

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ada tiga hal yang membuat sebuah bangsa menjadi besar dan makmur, yakni tanah yang subur, kerja keras dan kelancaran transportasi orang dan barang dari suatu bagian Negara ke Negara bagian lainnya.¹ Transportasi memiliki peranan penting dalam pembangunan perekonomian, untuk menuju keberlanjutan transportasi yang efektif khususnya angkutan umum memerlukan penanganan serius. Angkutan merupakan elemen penting dalam perekonomian karena berkaitan dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota, berbagai bentuk moda angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang diberikan mewarnai perkembangan sistem angkutan umum kota yang seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan sehingga dapat bersaing dengan angkutan pribadi.²

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. Angkutan terdiri dari angkutan orang dengan kendaraan bermotor seperti sepeda motor, mobil penumpang, maupun tak bermotor dan angkutan barang. Dilihat dari kepemilikannya angkutan dibedakan menjadi

¹ H. M. Nasution, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996), h. 11

² (<http://www.lontar.ui.ac.id>) diakses pada tanggal 15 Maret 2017 pada jam 10:15 WIB

angkutan pribadi atau angkutan umum. Angkutan umum sebagai angkutan untuk masyarakat kecil dan menengah supaya dapat melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam masyarakat. Pengguna angkutan umum ini bervariasi, mulai dari buruh, ibu rumah tangga, mahasiswa, pelajar, dan lain-lain.

Angkutan umum harus memiliki alat pendukung yang didalamnya mencakup berbagai unsur (subsistem) sebagai berikut:

1. Ruang untuk gerak (jalan).
2. Tempat awal atau akhir pergerakan (terminal).
3. Yang bergerak (alat angkut/kendaraan dalam bentuk apapun).
4. Pengelolaan yang mengorganisasikan ketiga unsur tersebut.

Unsur masing-masing tidak dapat hadir dan beroperasi sendiri-sendiri, semuanya harus terintegrasi secara serempak dan seandainya ada salah satu komponen yang tidak hadir, maka alat pendukung proses perpindahan (sistem transportasi) tidak dapat bekerja dan berfungsi.³

Era modern seperti sekarang ini masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan kebutuhan mobilitasnya, karena sebagian besar masyarakat masih menganggap penting keberadaan angkutan umum karena sebagai alternatif masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi atau juga para pedagang dalam membawa barang dagangannya.

Masyarakat yang masih tergantung dengan angkutan umum tidak diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai, terutama ditinjau

³Miro Fidel, *Perencanaan Transportasi*, (Jakarta: Erlangga, 2005), h. 5

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.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomer 8 Tahun 1999 pasal 1 angka 5 *“Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”*

Transportasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat sehingga perlu mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan transportasi. Peningkatan kualitas disini dari sisi sarana angkutan umum itu sendiri seperti penambahan jumlah armada angkutan umum sehingga para penumpang dalam memakai jasa angkutan umum bisa merasa nyaman dan aman dalam menggunakan angkutan umum tersebut.

Bidang kehidupan manusia sebagai konsumen sesungguhnya tidak lain dari kehidupan manusia itu sendiri. Karena itu, ruang lingkup hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen adalah juga ruang lingkup hukum yang mengatur dan/atau melindungi kehidupan manusia. Kepentingan-kepentingan konsumen itu pun bersifat universal, sehingga ia pun termasuk pula apa yang sudah dikenal sebagai hak-hak asasi manusia. Keadaan ini pada satu sisi menguntungkan, karena perlindungan konsumen bersifat internasional sehingga semua orang mempunyai kepentingan yang sama (kesamaan fisik dan materi, kejujuran informasi, pengikutsertaan dalam penetapan berbagai kebijakan

berkaitan dengan kepentingan konsumen itu, dan kemudahan dalam pencapaian keadilan).⁴

Pengertian konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) yakni "*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*". Rumusan pengertian Perlindungan Konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan "*segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum*", diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Peningkatan kualitas sarana angkutan umum penting dilakukan selain untuk membuat penumpang nyaman dan aman juga demi meningkatkan minat masyarakat untuk memakai jasa angkutan umum. Selain itu perlindungan hukum bagi semua pihak yang terkait dengan sistem transportasi terutama pengguna jasa transportasi sangat penting mengingat pentingnya peran lalu lintas dan angkutan jalan bagi kehidupan orang banyak serta sangat penting bagi seluruh masyarakat, maka pembangunan dan pengembangan prasarana dan sarana pengangkutan perlu di tata dan di kembangkan serta kepentingan masyarakat umum sebagai pengguna

⁴ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Diadit Media, 2011), h. 39.

jasa transportasi perlu mendapatkan prioritas dan pelayanan yang baik dari pemerintah maupun penyedia jasa transportasi dan juga perlindungan hukum atas hak-hak masyarakat sebagai konsumen transportasi juga harus mendapatkan kepastian.⁵

Penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan juga perlu dilakukan secara berkesinambungan dan terus ditingkatkan agar lebih luas jangkauan dan pelayanannya kepada masyarakat dan harus tetap memperhatikan kepentingan umum dan ketertiban masyarakat untuk mewujudkan sistem transportasi yang diinginkan masyarakat guna memenuhi kebutuhannya.

Adapun dasar gugatan tanggung jawab produk antara lain:

1. Pelanggaran jaminan

Pelanggaran jaminan berkaitan dengan jaminan pelaku usaha (khususnya produsen), bahwa barang yang dihasilkan atau dijual tidak mengandung cacat. Pengertian cacat bisa terjadi dalam konstruksi barang (*construction defect*), desain (*design defect*), dan/atau pelabelan (*labeling defect*).

2. Kelalaian (*negligence*)

Kelalaian bila si pelaku usaha yang digugat itu gagal menunjukkan, ia cukup berhati-hati (*reasonable care*) dalam membuat, menyimpan,

⁵Ginanjar Hutomo Bangun, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Umum" (*Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, 2012).

mengawasi, memperbaiki, memasang label, atau mendistribusikan suatu barang.

3. Tanggung jawab mutlak

Sebagaimana dikutip pendapat Menurut R.C. Hoerber yang mengatakan biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan (1) konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks, (2) diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produk, (3) asas ini dapat memaksa produsen lebih berhati-hati.⁶

Kenyataannya masih sering pengemudi angkutan melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang, baik itu kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang (kerugian materiil), maupun kerugian yang secara immateriil seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh penumpang seperti tindakan pengemudi yang mengemudi secara tidak wajar dalam arti saat menjalani tugasnya pengemudi dipengaruhi oleh keadaan sakit, lelah, meminum sesuatu yang dapat mempengaruhi kemampuannya mengemudikan

⁶ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), h.

kendaraan secara ugal-ugalan sehingga menyebabkan terjadinya kecelakaan dan penumpang yang menjadi korban.⁷

PT. Bulan Jaya Purnama adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang transportasi darat yang menyediakan bus dengan kualitas terbaik untuk memenuhi kebutuhan transportasi.⁸ Sebagai pelaku usaha di bidang jasa transportasi, maka PT. Bulan Jaya Purnama dalam pelayanannya mempunyai tanggungjawab untuk menjamin hak-hak dari konsumen yang menggunakan jasa transportasi ini, seperti yang tercantum dengan jelas dalam pasal 4 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya akan disebut UU Perlindungan Konsumen).

Hak Pelaku Usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Tindakan lainnya adalah pengemudi melakukan penarikan tarif yang tidak sesuai dengan tarif resmi, atau tindakan lain seperti menurunkan penumpang di sembarang tempat yang dikehendaki tanpa suatu alasan yang jelas, sehingga tujuan pengangkutan yang sebenarnya diinginkan oleh penumpang menjadi tidak terlaksana dan juga adanya

⁷Ginanjar Hutomo Bangun, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Umum" (*Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, 2012)

⁸ (<http://www.bulanjaya.com>) diakses pada tanggal 16 Maret 2017 pada jam 18:08 WIB

perilaku pengangkut yang mengangkut penumpang melebihi kapasitas maksimum kendaraan.

Pengemudi dalam menjalankan tugasnya mempunyai tanggung jawab untuk dapat melaksanakan kewajibannya yaitu mengangkut penumpang sampai pada tempat tujuan yang telah disepakati dengan selamat, artinya dalam proses pemindahan tersebut dari suatu tempat ke tempat tujuan dapat berlangsung tanpa hambatan dan penumpang dalam keadaan sehat, tidak mengalami bahaya, luka, sakit maupun meninggal dunia sehingga tujuan pengangkutan dapat terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan nilai guna masyarakat.

Dalam menjamin perlindungan bagi konsumen selain lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), juga terdapat peraturan pemerintah yang didalamnya terdapat produk-produk berupa peraturan perundang-undangan yang merupakan sarana pemberian pelayanan informasi secara terpadu, tepat dan akurat bagi konsumen.

Salah satunya yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan. Dalam pasal 18 point e di jelaskan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan standar pelayanan minimal angkutan orang yang telah di tetapkan, hal ini bertujuan agar tidak terjadi kelebihan muatan yang dapat mengakibatkan resiko kecelakaan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna angkutan jalan juga diatur dalam UU.No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang selanjutnya disebut dengan UULLAJ, dalam pasal 4 UULLAJ dinyatakan undang-

undang ini berlaku untuk membina dan menyelenggarakan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, dan lancar. Dengan berlakunya UU No. 22 Tahun 2009 tersebut diharapkan dapat membantu mewujudkan kepastian hukum bagi pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggaraan jasa angkutan, baik itu pengusaha angkutan, pekerja (sopir/pengemudi), serta penumpang.

Berdasarkan hal yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mempelajari, dan meneliti secara lebih mendalam mengenai bentuk perlindungan hukum bagi penumpang angkutan umum, dan juga kerugian yang dialami oleh ulah angkutan umum yang tidak bertanggung jawab sehingga menimbulkan kerugian bagi penumpang. Selanjutnya penulis menyusunnya dalam suatu penulisan hukum yang berjudul : *“Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Layanan Angkutan Umum Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 (Studi di PT. Bulan Jaya Purnama Cikupa-Tangerang)”*.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam masalah ini adalah:

1. Pelaksanaan standar operasional prosedur jasa angkutan umum di PT. Bulan Jaya Purnama.
2. Pertanggungjawaban PT. Bulan Jaya Purnama jika terjadi kecelakaan.
3. Tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan jasa angkutan umum.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur jasa angkutan umum di PT. Bulan Jaya Purnama?
2. Bagaimana tanggung jawab PT. Bulan Jaya Purnama atas resiko kecelakaan terhadap konsumen di tinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
3. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan jasa angkutan umum pada PT. Bulan Jaya Purnama?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur jasa angkutan umum di PT. Bulan Jaya Purnama.
2. Untuk mengetahui perlindungan konsumen yang di lakukan PT. Bulan Jaya Purnama jika terjadi kecelakaan yang mengakibatkan kerugian bagi penumpang.
3. Untuk mengetahui tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan jasa angkutan umum pada PT. Bulan Jaya Purnama.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan mempunyai nilai tambah dan manfaat untuk penulis maupun pembaca baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

Adapun manfaat penelitian ini terdapat :

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Untuk menambah wawasan, khususnya bagi penyusun dan umumnya bagi perkembangan keilmuan yang berkaitan langsung dengan hukum Islam.
- b) Diharapkan bisa menjadi kontribusi positif dalam upaya menjawab kepastian hukum perlindungan konsumen terhadap jasa angkutan umum dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan studi normatif melalui pandangan hukum Islam.
- c) Sebagai sumbangsih pemikiran khazanah intelektual terkhusus di jurusan muamalat terhadap kajian pertumbuhan atau ketenagakerjaan yang meliputi dalam hal perjanjian kerja.⁹

2. Secara praktis

Sebagai bahan masukan kepada para pemikir hukum Islam di masa modern untuk dijadikan salah satu topik ijtihad terhadap fenomena-fenomena

⁹ Zaeni Asyahadie, *Hukum Kerja*, (Jakarta : PT RajaGrafindo, 2007), h. 29.

yang muncul di masyarakat yang belum diketahui status hukumnya dalam kegiatan muamalah, dan juga dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa/i khususnya jurusan Muamalat / Hukum Ekonomi Syariah dalam mempelajari tentang perlindungan konsumen terhadap jasa layanan angkutan umum.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan penelitian terdahulu yang relevan untuk mencari literatur yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kajian pustaka adalah proses umum yang kita lalui untuk mendapatkan teori terdahulu dan mencari kepustakaan yang terkait dengan tugas yang segera dilakukan, lalu menyusun secara teratur dan rapi untuk dipergunakan dalam keperluan penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian terdahulu yang relevan sebagai berikut:

Pertama penelitian yang dilakukan oleh Ginanjar Hutomo Bangun mahasiswa Universitas Negeri Semarang Fakultas Hukum dengan judul “ Perlindungan Konsumen bagi Penumpang Angkutan Umum (Studi Pada Angkutan Umum Jurusan Jatingaleh-Unnes)” menjelaskan tentang faktor-faktor yang melatarbelakangi angkutan umum mengangkat penumpang melebihi batas kapasitas maksimum kendaraan. Persamaannya dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji terkait dengan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan umum. Sedangkan perbedaannya adalah dalam skripsi tersebut

lebih ke perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan umum, tetapi penulis mengkaji perlindungan konsumen menurut Undang-undang No 8 Tahun 1999, selain itu objek penelitiannya juga berbeda.¹⁰

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Randy Gunawan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia dengan judul “ Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa Layanan Transportasi Bus Trans Jakarta-Busway Sesuai Dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” menjelaskan mengenai pengaturan terkait perlindungan konsumen dalam jasa transportasi umum diatur secara umum di dalam UU Perlindungan Konsumen dan secara khusus diatur dalam UULAJ. Persamaannya dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama masih berkaitan dengan perlindungan konsumen, sedangkan perbedaannya adalah terkait dengan objek penelitian dan kasus yang penulis angkat sehingga lebih spesifik.¹¹

G. Kerangka Pemikiran

Pengertian konsumen terdapat dalam Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK), konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi

¹⁰ Ginanjar Hutomo Bangun, *Perlindungan Konsumen Bagi Penumpang Angkutan Umum (Studi Pada Angkutan Umum Jurusan Jatingaleh-Unnes, Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2012*

¹¹ Randy Gunawan, “Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa Layanan Transportasi Bus Trans Jakarta-Busway Sesuai Dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi, Universitas Indonesia Depok, 2011.*

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.¹² Perlindungan konsumen merupakan perlindungan dalam arti hukum yang diberikan kepada konsumen (mereka yang melakukan kontrak selain untuk tujuan bisnis untuk mendapatkan barang dan jasa mereka yang menyediakannya untuk tujuan bisnis). Perlindungan konsumen merupakan suatu kebijakan hukum pada saat ini untuk melindungi konsumen terhadap ketentuan-ketentuan di dalam kontrak yang tidak adil.

Hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu, terdapat banyak macam perlindungan hukum. Dari sekian banyak jenis dan macam perlindungan hukum, terdapat beberapa di antaranya yang cukup populer dan telah akrab di telinga kita, seperti perlindungan konsumen terhadap konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen ini telah diatur dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang pengaturannya mencakup segala hal yang menjadi hak dan kewajiban antara produsen dan konsumen.

¹² Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), h. 17

Tujuan perlindungan konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diatur pada pasal 3, Perlindungan Konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan 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 atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Usaha sewa-menyewa angkutan umum yang akadnya didalam muamalah sering disebut *ijarah*. Dalam bahasa fiqih *ijarah* berarti menyewakan atau memberi manfaat atas suatu barang atau jasa. *Ijarah* juga diartikan sebagai “Al-Ajr” yang artinya imbalan. Karena itu istilah *Ijarah* berdasarkan definisi diatas, maka akad *ijarah* tidak boleh dibatasi oleh syarat. Akad *Ijarah* juga tidak berlaku bagi pepohonan untuk diambil buahnya, karena buah itu adalah materi (benda), sedangkan akad *ijarah* hanya ditunjuk kepada manfaat saja.¹³ Hal ini sesuai dnegan firman Allah SWT dalam surah Al-Qashash ayat 26:

¹³ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi k. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), h. 52.

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

Artinya:

Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: “Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya.” (QS. Al-Qashash:26)¹⁴

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa dibolehkan mengambil seseorang sebagai pekerja (buruh) dengan dasar orang yang kuat dalam bidangnya serta dapat dipercaya.

Untuk sahnya sewa-menyewa, pertama kali harus dilihat terlebih dahulu orang yang melakukan perjanjian sewa-menyewa tersebut, yaitu apakah kedua belah pihak memenuhi syarat untuk melakukan perjanjian pada umumnya. Namun unsur yang terpenting untuk diperhatikan yaitu kedua belah pihak cakap bertindak dalam hukum yaitu punya kemampuan untuk dapat membedakan yang baik dan yang buruk (berakal).

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua carapendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi

¹⁴ Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-qur'an Departemen Agama RI, (Bandung: J-Art 2005) h. 389

antara lain menyangkut kualitas, atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan pemalsuan dan sebagainya.

H. Metodologi Penelitian

Adapun langkah-langkah penelitian yang ditempuh dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis yaitu jenis penelitian studi lapangan (*field research*). Yaitu desain penelitian yang mengkombinasikan antara pencarian literature (*literature study*), survey berdasarkan pengalaman dan/atau studi kasus dimana peneliti berusaha mengidentifikasi variable-variable penting dan hubungan antar variable tersebut dalam suatu situasi permasalahan tertentu.¹⁵

2. Menentukan lokasi penelitian

Penelitian tersebut dilakukan di PT. Bulan Jaya Purnama Cikupa-Tangerang.

Adapun pertimbangan penulis dalam menentukan lokasi ini adalah sebagai berikut:

- a. Lokasi tempat terjangkau oleh penulis, sehingga mempermudah penulis dalam melaksanakan penelitian.
- b. Menghemat biaya dan waktu penelitian.

¹⁵ Jonathan Sarvono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 82.

3. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung dan tanpa perantara sebuah alat.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.¹⁶ Jadi peneliti dengan cara tatap muka melakukan sebuah tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan. Seperti pengelola PT. Bulan Jaya Purnama, supir bus, dan penumpang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.¹⁷ Jadi peneliti disini mengumpulkan dokumen-dokumen yang ada yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Seperti sejarah berdirinya PT. Bulan Jaya Purnama Cikupa-Tangerang, pelaksanaannya serta kepengurusannya.

4. Analisis Data

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ..., h. 231

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ... , h. 241

Setelah data yang diperlukan terkumpul kemudian penulis mengolahnya kembali melalui pendekatan yang bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.¹⁸Jadi dalam fakta yang sudah ada ditarik kesimpulan apakah fenomena yang terjadi bersesuaian atau tidak dengan aturan-aturan yang sudah ada. Dalam hal ini adalah pelaksanaan perlindungan hukum terhadap jasa layanan angkutan umum pada PT. Bulan Jaya Purnama Cikupa-Tangerang.

I. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman dan gambaran yang sistematis dalam penulisan skripsi ini penulis berpedoman pada Pedoman Penulisan karya Ilmiah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten terdiri dari:

Bab pertama bab Pendahuluan pada Bab ini berisi tentang: Latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu yang Relevan, Kerangka Pemikiran, Metode penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab kedua ini digunakan untuk membahas beberapa hal di antaranya profil PT. Bulan Jaya Purnama, visi dan misi, struktur kepengurusan, dan standar fasilitas pelayanan PT. Bulan Jaya Purnama.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ..., h. 245

Bab ketiga tinjauan teoritis tentang hukum perlindungan konsumen, yang menjelaskan tentang pengertian konsumen dan batasan hukum perlindungan konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hubungan konsumen dengan pelaku usaha, prinsip tanggung jawab pelaku usaha, sanksi hukum dalam undang-undang perlindungan konsumen, dan angkutan darat.

Bab keempat bab yang membahas tentang analisis yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian ini, yaitu tentang pelaksanaan standar operasional prosedur jasa angkutan umum di PT. Bulan Jaya Purnama, tanggung jawab PT. Bulan Jaya Purnama atas resiko kecelakaan terhadap konsumen di tinjau dari undang-undang perlindungan konsumen, tinjauan hukum islam terhadap pelaksanaan jasa angkutan umum oleh PT. Bulan Jaya Purnama.

Bab kelima bab yang membahas tentang Penutup: Kesimpulan, Saran-saran dan Lampiran.