

BAB IV

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENGGUNA JASA

LAYANAN ANGKUTAN UMUM

A. Standar Operasional Prosedur Jasa Angkutan Umum di PT. Bulan Jaya Purnama

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan diberbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan.¹

¹Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan*, (Bandung: NiagaCitra Aditya Bakti, 1998), h. 8

Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan kebutuhan mobilitasnya, karena sebagian besar masyarakat tingkat ekonominya masih tergolong lemah atau sebagian besar tidak memiliki kendaraan pribadi, menurut keterangan Prilly Arista Damayanti bahwa dalam pemenuhan kebutuhan mobilitas dari rumah ke kampusnya memakai jasa angkutan umum, disamping lebih praktis dan juga murah.

Di dalam pelayanan angkutan orang dalam trayek PT Bus Bulan Jaya Purnama mempunyai 2 jenis trayek, Pertama, trayek untuk pelayanan ekonomi dan yang kedua trayek pelayanan non ekonomi. Untuk masalah kenyamanan pihak bus memfasilitasi dengan audio/video sistem, dan GPS.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu rangkaian tertulis mengenai suatu proses bisnis dari suatu aktivitas bisnis pada perusahaan, dengan melakukan SOP, perusahaan dapat memastikan suatu aktivitas bisnis bisa berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan.²

Dalam pelaksanaan SOP oleh pihak PT Bulan Jaya Purnama yang harus dilakukan oleh supir maupun penumpang diantara lain:

1. Bus dirancang khusus di operasikan untuk jasa angkutan umum
2. Rute armada angkutan umum terdiri dari Kalideres-Rangkas Bitung, Cimone-Rangkas Bitung, Tenjo-Balaraja, Jasinga-Tenjo, Leuwiliang-Rangkas Bitung.
3. Supir diwajibkan memakai seragam

²<https://www.kajianpustaka.com> di akses pada 05 April 2018 pukul 14.00

4. Pemeliharaan bus dilaksanakan minimal 6 bulan sekali
5. Didalam bus harus selalu tersedia alat pemecah kaca, *safety belt*, dan *emergency door*
6. Kapasitas bus 25(dua puluh lima) orang
7. Kecepatan bus maksimal 50 km/jam
8. Jam operasional bus dari jam 04.00 s/d 22.00 WIB
9. Supir dan kernet dilarang membawa minuman beralkohol dan senjata tajam

Disamping diberlakukannya SOP oleh pihak PT Bulan Jaya Purnama mempunyai manfaat, tujuan dan fungsi, manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) diantara lain:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menyelesaikan pekerjaannya.
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan.
4. Memberikan informasi dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai.
5. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) diantara lain:

1. Agar petugas/pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai atau tim dalam organisasi.
2. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas/pegawai terkait.
4. Melindungi organisasi/unit kerja dan petugas/pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
5. Untuk menghindari kegagahan/kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.

Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) diantara lain:

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur tersebut diharapkan dapat terwujud rasa aman dan nyaman. Dalam mewujudkan rasa aman dan nyaman pihak PT Bulan Jaya Purnama mempunyai standar fasilitas pelayanan bus secara keseluruhan atau uji mekanis, adapun yang dimaksud sebagai berikut:

1. *Pit Whell Suspension* adalah alat uji suspense roda dan pemeriksaan bagian bawah kondisi teknis kendaraan.
2. *Head Light Tester* adalah alat uji lampu utama.
3. *Exel Load* adalah alat timbang berat sumbu.
4. *Break Tester* adalah uji rem.
5. *Speedometer Tester* adalah alat uji speedometer.
6. *CO/HC Tester dan Smoke Tester* adalah alat uji emisi gas buang karbondioksida untuk kendaraan bahan bakar bensin dan ketebalan asap untuk kendaraan solar (*diesel*).

Dalam pelaksanaan SOP oleh pengemudi, ada yang dilaksanakan dan ada yang tidak dilaksanakan, adapun yang dilaksanakan oleh pengemudi adalah memakai seragam di setiap jam operasional, menyetir dengan kecepatan yang telah diatur dan tidak melebihi kecepatan maksimum, dan mengangkat penumpang sesuai dengan kapasitas bangku bus. Dan tindakan perusahaan terhadap supir yang tidak melaksanakan SOP yaitu diberikan teguran dan sanksi

skorsing, jika sampai 3 kali masih tidak melaksanakan SOP maka dilakukan pemecatan.³

Adapun SOP yang tidak dilaksanakan oleh pengemudi yaitu tidak sesuainya tarif angkutan yang ditentukan dengan tarif yang berlaku di lapangan, kondisi ini menyebabkan pengemudi sering mengangkut penumpang melebihi dari kapasitas bus, hal ini yang disampaikan oleh supir bus Bapak Thomas “Kalau melebihi kapasitas untuk di atas tahun 2005 sudah tidak ada, namun kalau di tahun 2005 memang sampai melebihi kapasitas bahkan sampai ada yang gantung-gantungan sewanya masih banyak angkutan online belum beroperasi. Sewanya sudah jarang kalah sama angkutan online, disamping itu sekarang sudah banyak yang punya motor”⁴

Dalam hal kenyamanan konsumen, dengan mengangkutnya penumpang yang melebihi kapasitas, menurut keterangan konsumen angkutan umum yaitu Prilly Arista Damayanti “Pernah bahkan hampir setiap menaiki angkutan umum, sampai ada yang berdiri dari depan sampai belakang, penumpang dipaksa menaiki angkutan yang sudah terisi penuh”⁵

³Hasil wawancara dengan supir bus bulan jaya Bapak Thomas di POL PT Bulan Jaya Purnama, pada tanggal 29 Oktober 2017.

⁴Hasil wawancara dengan supir bus bulan jaya Bapak Thomas di POL PT Bulan Jaya Purnama, pada tanggal 29 Oktober 2017.

⁵Hasil wawancara dengan penumpang bus bulan jaya purnama, pada tanggal 11 Desember 2017.

Dalam pelaksanaan SOP yang dilakukan oleh pengemudi ada yang tidak dilaksanakan dikarenakan adanya beberapa faktor seperti adanya angkutan online yang mengurangi pendapatan dan tidak tercapainya setoran. Oleh karena itu PT. Bulan Jaya Purnama harus lebih memperhatikan kinerja para pengemudi demi keselamatan semua pihak.

B. Tanggung Jawab PT. Bulan Jaya Purnama atas resiko kecelakaan terhadap konsumen di tinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Signifikansi pengaturan hak-hak konsumen melalui Undang-undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut sebagai konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad Sembilan belas. Melalui Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan 9 hak konsumen:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
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.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, yang konsumen rasakan dalam menggunakan jasa layanan angkutan dari PT. Bulan Jaya Purnama kurang adanya rasa kenyamanan, karena biasanya kernet selalu menaiki penumpang ke angkutan yang sudah penuh dan memaksa para penumpang untuk berdiri. Hal ini membuat sebagian konsumen atau penumpang merasa tidak nyaman. Begitupun dalam hal keamanan. Semakin banyaknya penumpang yang menaiki angkutan yang sudah penuh membuat para penumpang merasa was-was dalam keselamatan dirinya dan barang berharganya.

Hal ini kurang sesuai dan tidak terlaksananya Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ayat 9 point a tentang “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”⁷

Selain memperoleh hak tersebut, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban. Yaitu sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen* (Bandung: Nusa Media 2010), h. 33

⁷ Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁸

Pelayanan dan informasi yang cepat dan tepat merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi dan merupakan daya tarik tersendiri yang dijadikan pilihan oleh konsumen. Karena dengan informasi yang akurat, membuat konsumen merasa nyaman ketika melakukan transaksi.

Dalam hal melakukan sudah seharusnya dilaksanakan oleh khalayak konsumen, begitu pula para konsumen yang menggunakan jasa layanan angkutan PT. Bulan Jaya Purnama. Seperti melakukan pembayaran yang telah diterapkan oleh PT. Bulan Jaya Purnama.

Sebagai pelaku usaha wajib memberikan pelayanan dan informasi yang jelas. Sebagaimana dalam Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi 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. Memberikan 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.

⁸Abdul Halim Barkatullah... h. 35

- 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 perjanjian.⁹

Dalam memperlakukan atau melayani konsumen telah diatur dalam pasal 7 huruf c UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Karena konsumen berhak mendapatkan pelayanan dan kenyamanan dalam menggunakan barang dan/atau jasa serta tidak diskriminatif. Pelaku usaha wajib memberikan hal tersebut guna konsumen mendapatkan yang terbaik.

Dalam mengoperasikan jasa angkutan transportasi, keselamatan penumpang wajib dijadikan prioritas utama, agar para penumpang merasa aman dan nyaman dalam menggunakan angkutan transportasi tersebut. PT. Bulan Jaya Purnama sebagai penyedia jasa transportasi, harus memperhatikan keselamatan para penumpang. Karena, tidak dapat dipungkiri bahwa resiko kecelakaan tidak dapat dihindari. Demi meminimalisir kecelakaan, setiap supir angkutan transportasi harus mengendarai kendaraan dengan hati-hati agar terhindar dari kecelakaan.

Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian. Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru,

⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika 2014), h. 43

sebab sebelum diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.¹⁰

Dalam hal pertanggung jawaban PT Bulan Jaya Purnama terhadap konsumen jika terjadi kecelakaan menurut keterangan Bapak Thomas yaitu “pertama diselesaikan dengan cara kekeluargaan, kalau masalah ganti rugi sesuai dengan luka yang dialami konsumen, kalau misalkan harus masuk rumah sakit pihak kami akan bertanggung jawab dan membiayai”¹¹

Jika dilihat dalam undang-undang No.22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan (LLAJ) bahwa kecelakaan lalu lintas ringan merupakan kecelakaan yang mengakibatkan kerusakan kendaraan/barang, kecelakaan lalu lintas sedang merupakan kecelakaan yang mengakibatkan luka ringan dan kerusakan kendaraan atau barang dan kecelakaan lalu lintas berat merupakan kecelakaan yang mengakibatkan korban meninggal dunia atau luka berat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 15 dan 16 /PMK. 10/2017 tanggal 13 Februari 2017, besaran santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas darat/laut/udara:

1. Meninggal Dunia : Rp 50.000.000,-
2. Cacat Tetap (Maksimal) : Rp 50.000.000,-
3. Perawatan (Maksimal) : Rp 20.000.000,- (Darat dan Laut) Rp 25.000.000,- (Udara)
4. Penggantian Biaya Penguburan (Tidak Mempunyai Ahli Waris): Rp 4.000.000,-

¹⁰Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 49

¹¹Hasil wawancara dengan supir bus bulan jaya bapak Thomas di POL PT. Bulan Jaya Purnama, pada tanggal 29 Oktober 2017.

5. Manfaat Tambahan Penggantian Biaya P3K: Rp 1.000.000,-
6. Manfaat Tambahan Penggantian Biaya Ambulance: Rp 500.000,-¹²

Mengenai kewajiban dan tanggung jawab pengemudi, pemilik kendaraan bermotor, dan perusahaan angkutan diatur dalam pasal 234 ayat (1) UU LLAJ:

“pengemudi pemilik kendaraan bermotor, dan atau perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang dan atau pemilik barang dan atau pihak ke tiga karna kelalaian pengemudi”

Dalam hal ini PT Bulan Jaya Purnama bertanggung jawab sesuai dengan luka yang dialami oleh konsumen atau penumpang.

Contoh kecelakaan dan pertanggungjawaban bus Bulan Jaya:

Kecelakaan maut terjadi pada kamis malam pukul 20.45 tanggal 02 Mei 2013 di jalan raya Sudirman Kota Tangerang. Sebanyak 8 mobil terlibat kecelakaan, setelah ditabrak mini bus Bulan Jaya jurusan Balaraja-Poris. Insiden ini mengakibatkan 4 orang mengalami luka serius. Kemudian pihak Bulan Jaya bertemu dan bernegoisasi dengan para korban PT. Bulan Jaya Purnama berjanji akan bertanggung jawab dan membiayai administrasi rumah sakit dan kerusakan mobil.¹³

Hal ini senada dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

¹²<https://www.jasaraharja.co.id>

¹³<http://bantenhits.com> diakses pada tanggal 2 September 2018 pada jam 09:52 WIB

- 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. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member 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 perjanjian.¹⁴

C. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Jasa Angkutan Umum pada PT. Bulan Jaya Purnama

Dalam kehidupan sosial, kebutuhan akan layanan jasa angkutan umum sangatlah dibutuhkan agar mempermudah segala kegiatan yang akan dilakukan. Kenyamanan untuk para penumpang harus dijadikan prioritas agar para penumpang senantiasa menggunakan jasa layanan angkutannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, di salah satu perusahaan penyedia layanan jasa angkutan umum PT. Bulan Jaya Purnama, dalam memberikan pelayanan kepada para konsumen ataupun penumpang yang menggunakan jasa dari perusahaan tersebut, sudah cukup nyaman, walaupun terkadang masih berdesak-desakan ketika di dalam angkutannya. Dalam membawa kendaraannya, supir selalu mengutamakan keselamatan penumpangnya. Karena dalam SOP juga telah diwajibkan untuk perusahaan agar memperhatikan keselamatan.

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika 2014), h. 43

Abu Yusuf dan Muhammad bin Hasan asy-Syaibani berpendapat bahwa pekerja ikut bertanggung jawab atas kerusakan tersebut, baik yang disengaja atau tidak. Berbeda tentu kalau terjadi kerusakan itu di luar batas kemampuannya seperti banjir besar atau kebakaran. Imam Abu Hanifah, Zufar bin Huzail dan Syafi'I berpendapat bahwa apabila kerusakan itu bukan karena unsur kesengajaan dan kelalaian maka para pekerja itu tidak dituntut ganti rugi.¹⁵

Ketika kendaraan ataupun bis yang akan digunakan untuk menarik penumpang sebelumnya selalu di periksa, baik mesin, kebersihan di dalam bis dan juga hal-hal yang berkaitan dengan keselamatan para penumpang agar dapat meminimalisir terjadinya kecelakaan.

Nabi Muhammad SAW bersabda:

ان الله قد تجاوز عن امتي الخطا والنسيان, وما استكرهوا عليه

"Sesungguhnya Allah memaafkan dari umatku kesalahan karena tidak sengaja, lupa, atau dipaksa" (HR. Ibnu Majah dan lainnya, dinilai shahih oleh Al Albani)

Allah *Ta'ala* berfirman mengisahkan do'a hamba-Nya:

أَخْطَأْنَا أَوْ دَسِينَا إِنْ تَوَّأَخِدْنَا لَّا رَبَّنَا

"Ya Rabb kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami melakukan kesalahan karena lupa atau tidak sengaja" (QS. Al Baqarah:286)

Maka Allah menjawab, "Aku maafkan" (HR. Muslim)

¹⁵ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*. Hal. 237

Kaidah ini berkaitan dengan kesalahan yang dilakukan seseorang karena tidak sengaja, dipaksa melakukan sesuatu yang salah, atau lupa. Seseorang yang melakukan kesalahan karena tidak sengaja atau lupa, maka ia tidak berdosa. Tetapi jika kesalahannya tersebut mengakibatkan rusaknya barang atau properti orang lain, bahkan terbunuhnya orang lain, ia wajib ganti rugi atau membayar *diyat*, tidak peduli apakah karena tidak sengaja atau karena lupa.¹⁶

Ketentuan ganti rugi menurut fatwa DSN – MUI No: 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang ganti rugi:

1. Ketentuan umum

- a. Ganti rugi (ta'wid) hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain.
- b. Kerugian yang dapat dikenakan ta'wid sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 adalah kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas.
- c. Kerugian riil sebagaimana dimaksud ayat 2 adalah biaya-biaya riil yg dikeluarkan dalam rangka penagihan hak yang seharusnya dibayarkan.
- d. Besar ganti rugi (ta'wid) adalah sesuai dengan nilai kerugian riil (*real loss*) yang pasti dialami (*fixed cost*) dalam transaksi tersebut dan bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi (*potential loss*) karena adanya peluang yang hilang (*opportunity loss* atau al-furshah al-dha-i' ah).
- e. Ganti rugi (ta'wid) hanya boleh dikenakan pada transaksi (akad) yang menimbulkan utang piutang (dain), seperti salam, istishna' serta murabahah dan ijarah.

2. Ketentuan khusus

- a. Jumlah ganti rugi besarnya harus tetap sesuai dengan kerugian riil dan tata cara pembayarannya tergantung kesepakatan para pihak.
- b. Besarnya ganti rugi ini tidak boleh dicantumkan dalam akad.¹⁷

¹⁶ <https://muslim.or.id> diakses pada tanggal 10 oktober 2018 pada jam 20:35

¹⁷ fatwa DSN – MUI No: 43/DSN-MUI/VIII/2004

Apabila telah terjadi kecelakaan, pihak perusahaan selalu bertanggung jawab. Karena hal ini merupakan kewajiban perusahaan yang telah diatur dalam Undang-Undang pasal 7 ayat 3 tentang Perlindungan Konsumen. Yang berbunyi “Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur.” Dan pasal 7 ayat 6 yang berbunyi “Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai perjanjian”.

Pihak PT. Bulan Jaya Purnama dalam memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen atau penumpang yang mengalami kecelakaan, menurut bapak Hardi selaku bagian marketing menjelaskan “untuk korban yang mengalami kecelakaan, pihak perusahaan melakukan musyawarah dengan pihak korban untuk negosiasi biaya pengobatannya. Karena biasanya bila mengalami kecelakaan ada asuransinya juga dari jasa raharja, jadi biaya yang dikeluarkan berdasarkan dari negosiasi dengan korban dan juga dari asuransi.”¹⁸

Jadi berdasarkan analisis penulis, pihak PT. Bulan Jaya Purnama telah memberikan tanggung jawab yang telah sesuai dengan Undang-Undang dan hukum Islam. Tidak ada pelanggaran dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Adapun indikator kesesuaian tersebut telah sesuai dengan syarat dan rukun pengupahan. Dimana PT. Bulan Jaya Purnama menerapkan SOP yang tidak

¹⁸Hasil wawancara dengan bagian marketing Bapak Hardi di POL PT Bulan Jaya Purnama, pada tanggal 29 Oktober 2017

bertentangan dengan syariat Islam terutama masalah ganti rugi dan tidak adanya unsur pelanggaran dalam syariat Islam.

Dan dalam hukum positif SOP yang dilaksanakan oleh PT. Bulan Jaya Purnama telah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 terutama tentang pemenuhan 9 kewajiban pada kosumen atau hak konsumen dan lebih lanjut melaksanakan kewajiban pasal 7 di Undang-Undang tersebut mengenai kewajiban pelaku usaha.