

**TINJAUAN YURIDIS NORMATIF TERHADAP PERLINDUNGAN
KONSUMEN BAGI PENUMPANG BIS JURUSAN UNIT 2
BANDAR LAMPUNG**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA UNTUK
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM ISLAM**

OLEH:

SALASTI FARIDATUN HASANAH

15380016

PEMBIMBING:

Dr. H. Riyanta, M. Hum

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2019

ABSTRAK

Manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan bantuan orang lain dalam upaya pemenuhan kebutuhan hidupnya. Salah satu cara memenuhi kebutuhannya, manusia melakukan jual beli. Hal-hal yang dapat diperjualbelikan berupa barang dan jasa. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan mobilitas, manusia memerlukan penyedia jasa angkutan. Angkutan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Kabupaten Tulang Bawang adalah bis umum. Bis umum menjadi transportasi utama karena tidak adanya jenis transportasi lain seperti kereta yang melayani rute dari Unit 2 menuju Bandar Lampung. Alasan lainnya yaitu karena ketersediaan bis umum yang banyak dan tarifnya terjangkau. Besarnya kebutuhan masyarakat terkadang membuat posisi masyarakat sebagai pelaku ekonomi lebih lemah dari pelaku lain. Pelanggaran terhadap perlindungan konsumen terkait tarif, tiket, serta keamanan, keselamatan dan kenyamanan masih terjadi hingga hari ini. Berdasarkan hal tersebut diperlukan adanya mekanisme perlindungan konsumen bagi penumpang bis. Masalah-masalah tersebut perlu dikaji lebih lanjut menggunakan perspektif yuridis normatif.

Penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang terjadi adalah penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam hal ini objek yang menjadi konsentrasi penyusun adalah Bis AKDP Non Ekonomi yang melayani rute Unit 2-Bandar Lampung. Pelaksanaan teknik observasi dilakukan dengan mengamati objek dan melakukan pencatatan semua data yang diperlukan. Teknik wawancara dilakukan dengan mewawancarai penumpang dan supir bis. Data-data yang terkumpul tersebut kemudian dianalisis menggunakan analisis data kualitatif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan hasil bahwa terdapat beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Pelanggaran-pelanggaran tersebut terkait hak atas keamanan, keselamatan dan kenyamanan dalam mengkonsumsi barang/jasa, hak atas informasi yang benar, hak untuk dilayani secara benar, hak untuk memilih barang/jasa sesuai nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan, serta hak-hak penumpang yang terdapat dalam UU Nomor 22 Tahun 2009. Hak-hak yang dimaksud adalah hak atas keamanan, kenyamanan, keselamatan, kesetaraan, keterjangkauan dan keteraturan. Pelanggaran tersebut dipengaruhi oleh faktor ekonomi, kebiasaan, kesempatan dan pengetahuan tentang perlindungan konsumen. Perbuatan pelaku usaha tersebut tidak dapat dibenarkan secara hukum, kecuali terkait tiket dan pengoperan penumpang yang dapat dibenarkan karena terdapat unsur kerelaan serta demi mencegah timbulnya kerusakan/kerugian lain.

Kata kunci: Penumpang, Pelaku Usaha, Bis Umum, AKAP, Perlindungan Konsumen

SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

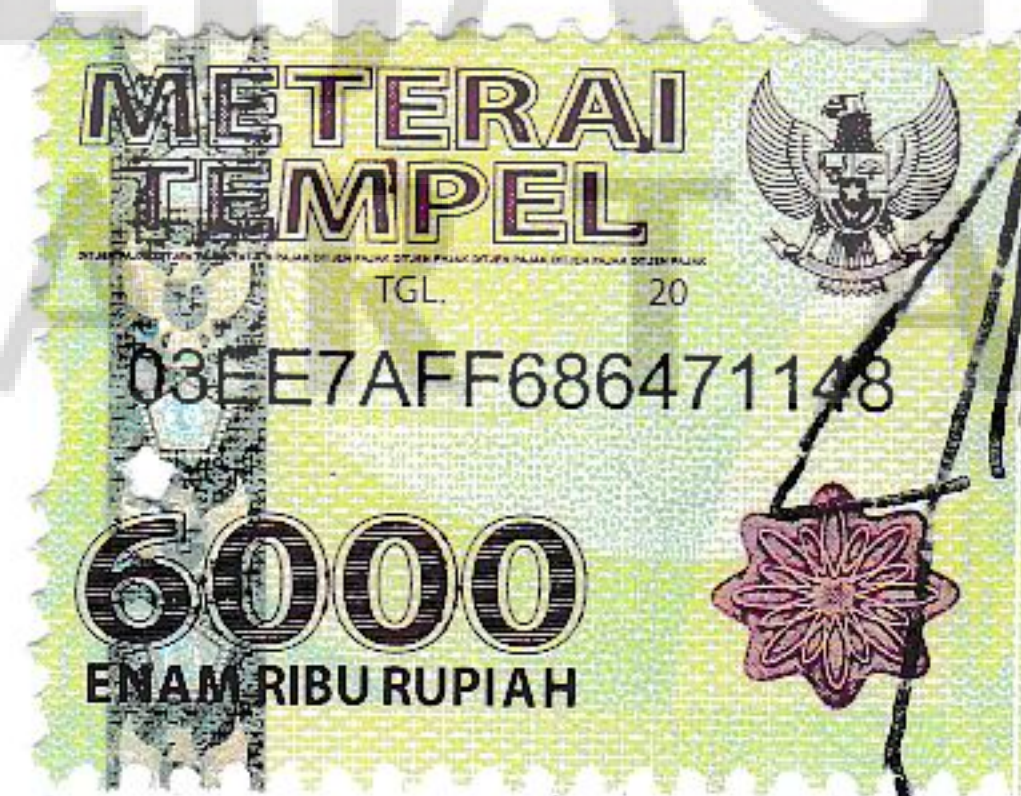
Nama : Salasti Faridatun Hasanah
NIM : 15380016
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)
Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **TINJAUAN YURIDIS NORMATIF TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENUMPANG BIS JURUSAN UNIT 2-BANDAR LAMPUNG** adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 16 Sya'ban 1440 H
22 April 2019 M

Yang menyatakan,



Salasti Faridatun Hasanah
NIM. 15380016

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudara Sodikin

Kepada:

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Salasti Faridatun Hasanah

NIM : 15380016

Judul : **“ TINJAUAN YURIDIS NORMATIF TERHADAP
PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENUMPANG
BIS JURUSAN UNIT 2-BANDAR LAMPUNG”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

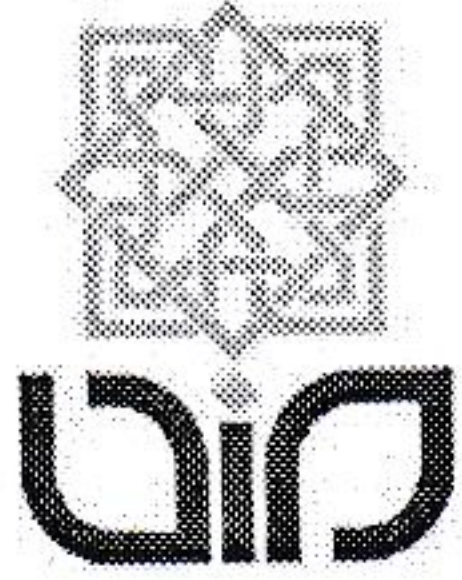
Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 16 Sya'ban 1440 H
22 April 2019 M



Pembimbing,

Dr. H. Riyanta, M.Hum
NIP. 19660415 199303 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-172/Un.02/DS/PP.00.9/05/2019

Tugas Akhir dengan judul : TINJAUAN YURIDIS NORMATIF TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN
BAGI PENUMPANG BIS JURUSAN UNIT 2 BANDAR LAMPUNG

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SALASTI FARIDATUN HASANAH
Nomor Induk Mahasiswa : 15380016
Telah diujikan pada : Selasa, 30 April 2019
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang/Penguji I

Dr. H. Riyanta, M.Hum.
NIP. 19660415 199303 1 002

Penguji II

Ratnasari Fajariya Abidin, S.H., M.H.
NIP. 19761018 200801 2 009

Penguji III

Dr. Moh. Tamtowi, M. Ag.
NIP. 19720903 199803 1 001

Yogyakarta, 30 April 2019

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syariah dan Hukum

DEKAN



Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19710430 199503 1 001

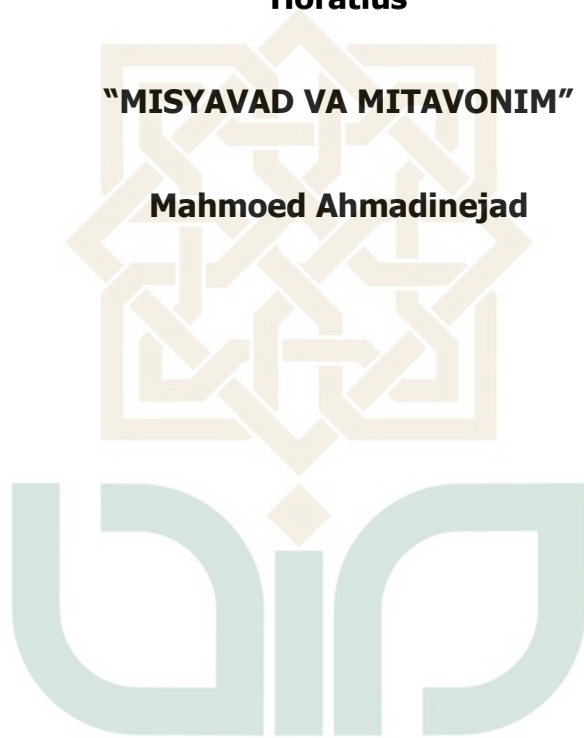
MOTTO

"CARPE DIEM, QUAM MINIMUM CREDULA POSTERO"

Horatius

"MISYAVAD VA MITAVONIM"

Mahmoed Ahmadinejad



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, karya ini saya persembahkan untuk:

1. *Allah Subhanahu wa Ta'ala*, yang senantiasa memberikan limpahan karunia, nikmat dan kelancaran dalam mencapai karya ini.
2. *Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi wa Sallam*, yang telah menjadi suri tauladan dan penyemangat dalam proses karya ini.
3. Keluarga tercinta, Bapak Tahir Efendi dan Ibu Puji, Dodi Alaska Ahmad Saiful, Dwi Sakti Muhammad Huda, Kurnia Gustiati, Alena Putri Hana, Muhammad El Fatih yang selalu memberikan motivasi, tak henti-hentinya mendoakan dan berkorban untukku hingga kini.
4. Almamater tercinta Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العلمين. الصلاة والسلام على الاشراف الانبياء والمرسلين. أشهد أن لا اله الا الله وأشهد ان محمد

رسول الله اما بعد

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penyusun, dan senantiasa membimbing penyusun dalam melaksanakan berbagai kegiatan, salah satunya dapat menyusun skripsi yang berjudul “Tinjauan Yuridis Normatif Terhadap Perlindungan Konsumen Bagi Penumpang Bis Jurusan Unit 2-Bandar Lampung.” Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan yang penuh kebahagiaan iman dan Islam untuk menuju kehidupan akhirat.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Penyusun berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Dalam penyusunan skripsi ini, penyusun bermaksud untuk mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Agus M. Najib, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Saifudin, SHI., MSI., selaku Ketua Jurusan Muamalah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kaliaga Yogyakarta.

4. Bapak Drs. H. Syafaul Mudawam, M.A., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak Dr. H. Riyanta, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu pikiran dan tenaga selama bimbingan hingga terselesaikan skripsi ini.
6. Segenap dosen Jurusan Hukum Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan sampai akhir.
7. Seluruh Staff Tata Usaha (TU) Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu secara administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Segenap staff Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang telah membantu menyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kedua orang tua saya Bapak M.Tahir Efendi dan Ibu Puji, tidak lupa kakak-kakak tercinta Dodi Alaska Ahmad Syaiful, S.H.I., Dwi Sakti Muhammad Huda, S.H.I., yang selalu memberikan dukungan kasih sayang , semangat , doa serta mencurahkan segalanya hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Penumpang bis jurusan Unit 2-Bandar Lampung yang berkenan menjadi narasumber menyusun dan meluangkan waktu untuk di wawancarai.
11. Supir armada X yang telah terbuka dalam memberikan keterangannya demi penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh keluarga besar Business Law Centre UIN Sunan Kalijaga, Keluarga besar KKN 109 Dukuh Kulonprogo, keluarga besar Hukum

Ekonomi Syari'ah 2015, dan almamaterku Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, semoga silaturahmi tetap terjaga.

13. Sahabat-sahabat ART, yakni: Diah Ratna Dewi, Chendy Novia Basri, Serli Meliandri dan Aprilia Setiawati yang selalu memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat IX D SMP N 02 Banjar Agung, terkhusus Yuli Windiati, Yesi Putri Lestari, Andi Utomo dan Ni Kadek Puri Leonita yang telah banyak membantuku selama ini dan senantiasa memberikan semangat hingga kini.
15. Sahabat-sahabat seperjuangan, Ica Luluk Maghfiroh, Rizki Fardila, Arum Nur Afifah, Siti Nur Faizah, Siti Zamrotul Rukhoadi A.W., Iin Hidayati, Muhammad Soleh, dan Sodikin yang selalu memberikan masukan-masukan terhadap skripsi ini dan dengan ikhlas mendukungku hingga kini. Semoga persahabatan kita tetap terjalin hingga nanti.
16. Semua pihak yang tak dapat disebutkan tetap banyak memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga amal dan jasa mereka semua mendapat balasan yang sebaik-baiknya dari Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Penyusun sangat menyadari tentu masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 16 Sya'ban 1440 H
22 April 2019 M

Penyusun,

Salasti Faridatun Hasanah
NIM:15380016



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab-Latin ini merujuk pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif		tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	Ś	es titik atas
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	H{	ha titik di bawah
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet titik di atas
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Şād	Ş	es titik di bawah
ض	Dād	D}	de titik di bawah
ط	Tā'	Ṭ	te titik di bawah
ظ	Zā'	Z{	zet titik di bawah

ع	'Ayn	... ' ...	koma terbalik (di atas)
غ	Gayn	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Waw	W	We
ه	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	... ' ...	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:

متعاقدين ditulis muta' aqqidīn
 عدة ditulis 'iddah

III. *Tā' marbūtah* di akhir kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة ditulis hibah

جزية ditulis jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله ditulis ni'matullāh

زكاة الفطر ditulis zakātul-fitri

IV. Vokal pendek

- ___ (fathah) ditulis a contoh ضَرَبَ ditulis *daraba*
___ (kasrah) ditulis i contoh فَهِمَ ditulis *fahima*
___ (dammah) ditulis u contoh كَتَبَ ditulis *kutiba*

V. Vokal panjang:

1. fathah + alif, ditulis ā (garis di atas)

جاهلية ditulis *jāhiliyyah*

2. fathah + alif maqṣūr, ditulis ā (garis di atas)

يسعى ditulis *yas'ā*

3. kasrah + ya mati, ditulis ī (garis di atas)

مجيد ditulis *majīd*

4. dammah + wau mati, ditulis ū (dengan garis di atas)

فروض ditulis *furūd*

VI. Vokal rangkap:

1. fathah + yā mati, ditulis ai

بينكم ditulis *bainakum*

2. fathah + wau mati, ditulis au

قول ditulis *qaul*

VII. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.

الانتم ditulis *a'antum*

اعدت ditulis *u'iddat*

لئن شكرتم ditulis *la'in syakartum*

VIII. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis al-

القران ditulis *al-Qur'ān*

القياس ditulis *al-Qiyās*

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, sama dengan huruf qamariyah.

الشمس ditulis *al-syams*

السماء ditulis *al-samā'*

IX. Huruf besar

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) diantaranya, huruf capital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Nama diri yang didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah huruf awal nama diri bukan huruf awal kata sandangnya.

X. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>z awi al-furūd</i>
اهل السنة	ditulis	<i>ahl al-sunnah</i>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan.....	8
D. Telaah Pustaka	9
E. Kerangka Teoritik.....	12
F. Metode Penelitian	17

G. Sistematika Pembahasan	20
---------------------------------	----

BAB II TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM PENGANGKUTAN

A. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen	22
2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	28
3. Asas dan Prinsip Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam	32
4. Asas Perlindungan Konsumen dalam Hukum Positif	43
5. Hak-hak Konsumen dalam Islam	46
6. Hak-hak Konsumen dalam Hukum Positif	52

B. Hukum Pengangkutan

1. Pengertian Hukum Pengangkutan dan Angkutan	57
2. Pembagian Pengangkutan	59
3. Ketentuan Bis Antar Kota Dalam Propinsi	61
4. Standar Pelayanan Minimal Orang	64
5. Perjanjian Pengangkutan	67

BAB III GAMBARAN UMUM PELAYANAN BIS JURUSAN UNIT 2

BANDAR LAMPUNG

A. Pelayanan

1. Kondisi Bis	70
2. Kecepatan	73
3. Kapasitas Penumpang	74
4. Tarif Bis	75
5. Tiket Penumpang	76

B. Mekanisme, Operasional, dan Sumber Daya Manusia

1. Waktu Tempuh Perjalanan	77
2. Mekanisme Pengangkutan Penumpang	78
3. Keadaan Kru Bis	82

BAB IV ANALISIS YURIDIS-NORMATIF TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA BIS JURUSAN UNIT 2-BANDAR LAMPUNG

A. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

1. Faktor Ekonomi	84
2. Faktor Kebiasaan	86

3. Faktor Kesempatan	87
4. Faktor Pengetahuan tentang Perlindungan Konsumen	88
B. Perlindungan Konsumen	
1. Tiket Penumpang dan Tarif	88
2. Mekanisme Pengangkutan	101
3. Keselamatan dan Kenyamanan	111
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	119
B. Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1 : Halaman terjemahan	I
Lampiran 2 : Surat Permohonan Penelitian	IV
Lampiran 3 : Daftar Bis dalam Trayek	VI
Lampiran 4 : Daftar Uji Kendaraan	VII
Lampiran 5 : Daftar Pedoman Wawancara	IX
Lampiran 6 : Halaman Curriculum Vitae.....	XI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial yang masih membutuhkan bantuan orang lain demi memenuhi kebutuhannya baik itu kebutuhan primer, sekunder maupun tersier. Dalam memenuhi kebutuhannya, manusia memerlukan alat pemuas kebutuhan yaitu instrumen yang dapat membantu manusia dalam mendapatkan kebutuhannya. Alat pemuas kebutuhan dapat berbentuk barang atau jasa. Barang dan jasa selain menjadi suatu instrumen pemenuhan kebutuhan juga sekaligus menjadi objek perdagangan/transaksi antara dua pihak. Hal ini dipengaruhi oleh kemajuan jaman dimana semakin maju jaman maka semakin banyak jenis produk yang dapat diperdagangkan. Barang adalah sesuatu yang berwujud, bisa diraba, dilihat dan ditimbang seperti meja, peralatan dapur, mobil, motor, dan lain lain. Sedangkan jasa adalah alat pemuas kebutuhan yang tidak bisa diraba, dilihat dan ditimbang tetapi bisa dirasakan. Jasa yang diberikan berupa pelayanan seperti jasa asuransi, jasa tukang rambut, jasa transportasi, bimbingan belajar, dan jenis jasa lain.¹

¹ “7 Macam Alat Pemuas Kebutuhan Manusia, <https://dosenekonomi.com/ilmu-ekonomi/ekonomi-mikro/alat-pemuas-kebutuhan>, akses 12 Oktober 2018.

Dalam Islam setiap orang diberikan kebebasan untuk bertransaksi satu sama lain demi memenuhi kebutuhannya, hal ini sesuai dengan prinsip yang telah disepakati oleh jumhur ulama yakni:

الأصل في المعاملات الحل حتي يقوم الدليل علي تحريمه²

Dari prinsip ini dapat kita ketahui bahwa selain setiap manusia diberikan kebebasan dalam melakukan transaksi/ perjanjian termasuk dalam hal mengembangkan model transaksi dan produk-produk dari akad, manusia juga diberi sebuah batasan yang telah ditetapkan oleh *syara'*. Setiap orang yang bertransaksi tidak boleh berbuat dzalim kepada orang lain dan menimbulkan kerugian-kerugian pada pihak lain akibat tindakan yang diperbuatnya.

Firman Allah:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتَدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِإِثْمٍ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ³

Ayat ini dengan tegas melarang kita untuk memakan harta orang lain dengan cara *bathil*. Makna *bathil* disini adalah jalan yang haram menurut *syara'* seperti mencuri, mengurangi takaran, mengintimidasi atau menyuap hakim agar bisa

² Imam Mustofa, *Fiqh Muamalah Kontemporer* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 11.

³ Al- Baqarah (2): 188.

mendapat harta yang sebenarnya.⁴ Pada prinsipnya sesuai ayat di atas, pelaku usaha hendaklah menghindari cara *bathil* untuk memperoleh keuntungan karena dapat menimbulkan kerugian pada orang lain dan sesungguhnya kita akan mempertanggung jawabkan setiap harta yang kita peroleh di muka bumi ini. Dari ayat tersebut secara implisit pelaku usaha memiliki suatu etik dalam memperdagangkan barang atau jasanya kepada konsumen agar tidak menimbulkan kerugian pada konsumen.

Jasa Transportasi memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan, pengembangan, dan pertumbuhan ekonomi serta integrasi nasional. Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam negara atau bangsa yang bersangkutan. Tujuan yang ingin dicapai dalam pengembangan ekonomi ada beberapa, seperti untuk meningkatkan pendapatan nasional, memperlancar jalannya usaha, meningkatkan jenis dan jumlah barang jadi dan jasa yang dapat di hasilkan untuk konsumen, industri serta pemerintah.⁵ Transportasi dapat diartikan sebagai perpindahan barang/orang dari satu tempat ke tempat lain dengan sebuah alat yang digerakan oleh mesin, manusia maupun hewan.

Lalu lintas dan angkutan jalan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang diciptakan guna mendukung pembangunan dan pemerataan ekonomi. Lalu lintas diartikan sebagai gerak kendaraan dan orang di ruang lalu

⁴ Imam Jalaluddin Al- Mahalli dan Imam Jalaluddin Al- Suyuthi, *Tafsir Jalalain Jilid 1*, diterjemahkan oleh Bahrin Abu Bakar (Bandung: Sinar Baru, 1990), hlm. 100.

⁵ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993), hlm. 6.

lintas jalan. Sedangkan yang dimaksud angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Kendaraan dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disingkat UULLAJ) dibagi atas dua macam yakni kendaraan bermotor dan tidak bermotor, lebih spesifik kendaraan bermotor terbagi atas kendaraan bermotor pribadi dan kendaraan bermotor umum. Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran, yang dalam hal ini termasuk bis penumpang.⁶

Konsumen dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) 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.⁷ Pada UULLAJ istilah konsumen sering diganti menjadi penumpang atau pemakai jasa. Konsumen atau penumpang seringkali menjadi objek bisnis dari pelaku usaha, dimana konsumen seolah-olah menjadi satu satunya pihak yang sangat membutuhkan bantuan dari pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhannya sehingga pada akhirnya berada pada posisi tawar menawar yang rendah. Adanya ketidakseimbangan ini bisa disebabkan karena tiga hal, Pertama karena tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah,

⁶ Pasal 1 angka 10.

⁷ Pasal 1 angka 2.

Kedua karena rendahnya tingkat pendidikan konsumen, Ketiga karena penguasaan teknologi dan informasi oleh pelaku usaha.⁸

Kabupaten Tulang Bawang dengan Ibu Kota Menggala berada sekitar 130 Kilometer dari Ibu Kota Provinsi Lampung. Pembangunan yang ada di Unit 2 tidak secepat Kabupaten lain disekitarnya. Sarana rekreasi yang kurang memadai, tidak adanya swalayan, dan keadaan pasar induk yang sedikit. Pasar terbesar, teramai dan terkenal yang ada di Tulang Bawang adalah Pasar Unit 2. Produk yang dijual di pasar ini kebanyakan didapat dari pasar-pasar besar yang ada di Kota Bandar Lampung seperti Pasar Tengah. Dalam memenuhi beberapa kebutuhan terkadang masyarakat harus menuju Kota Bandar Lampung dengan waktu tempuh perjalanan 3 sampai 4 jam melalui jalur darat. Kebutuhan tersebut tidak hanya kebutuhan akan keperluan sehari-hari, melainkan juga kebutuhan akan rekreasi dan kebutuhan akan pendidikan.

Moda transportasi umum yang melayani rute perjalanan dari Unit 2 menuju Bandar Lampung pada jalur darat satu-satunya adalah bis Umum. Jenis bis yang melayani rute ini digolongkan sebagai bis Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dengan dua jenis bis yakni ekonomi dan non ekonomi. Dari kedua jenis pelayanan tersebut, bis AKDP non ekonomi merupakan yang paling banyak beroperasi dan digunakan oleh masyarakat. Perbedaan antara bis AKDP non ekonomi dengan ekonomi adalah tersedianya *air conditioner*.

⁸ Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Ombak, 2014), hlm. 37-38.

Alasan masyarakat masih mengandalkan bis tersebut sebagai moda transportasi utama menuju kota Bandar Lampung adalah dikarenakan belum ada moda transportasi darat lain seperti kereta yang melayani rute dari Tulang Bawang menuju Bandar Lampung. Selain itu, alasan masyarakat memilih bis umum sebagai transportasi utama dikarenakan biaya yang terjangkau dan ketersediaannya selalu ada disetiap waktu.

Terdapat tiga cara agar masyarakat dapat menaiki bis umum, yakni: melalui terminal, PO atau menunggunya di pinggir jalan raya. Dari tiga cara tersebut, masyarakat lebih banyak menggunakan jasa PO atau menunggu bis di pinggir jalan. Hal ini dikarenakan terminal induk yang kurang memadai dari segi fasilitas dan letaknya yang kurang strategis. Masyarakat yang menaiki bis umum dari PO harus membeli tiket terlebih dahulu pada agen sedangkan masyarakat yang menaiki bis umum dengan menunggunya di pinggir jalan tidak perlu membeli tiket pada agen dan dapat langsung naik ke dalam bis yang berhenti menghampirinya. Masyarakat dari daerah yang akan menuju Bandar Lampung biasanya menaiki angkutan desa atau kendaraan pribadi dari desanya menuju Unit 2 lalu menaiki bis umum dari Unit 2 menuju Terminal Rajabasa di Bandar Lampung. Bagi masyarakat yang berada di sekitar jalan lintas, biasa menunggu bis di tempat-tempat khusus yang sering dijadikan sebagai tempat pemberhentian bis-bis sepanjang jalan lintas.

Kebutuhan masyarakat akan angkutan umum perlu diimbangi dengan mutu pelayanan yang diberikan. Dalam UUPK sendiri telah dibahas secara rinci pada pasal 4 terkait hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha,

lebih lanjut dalam UULLAJ Pasal 141 diatur mengenai standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh angkutan demi terlaksananya transportasi yang aman, nyaman dan tertib yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Pada prakteknya masih banyak permasalahan yang diderita oleh penumpang seperti muatan bis yang berlebih, pengemudi yang memacu kendaraan dengan kecepatan tinggi, praktik pengoperan penumpang yang tidak berdasar serta tidak adanya tiket penumpang.

Berdasarkan uraian di atas, penyusun tertarik untuk mengkaji lebih lanjut terkait pelayanan Bis AKDP dengan jenis pelayanan non ekonomi yang melayani rute Unit 2-Bandar Lampung dengan judul penelitian “Tinjauan Yuridis Normatif terhadap Perlindungan Konsumen Bagi Penumpang bis Jurusan Unit 2-Bandar Lampung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum pelayanan penumpang bis jurusan Unit 2-Bandar Lampung oleh pelaku usaha?
2. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan dilanggarnya hak-hak konsumen oleh pelaku usaha?
3. Bagaimana pandangan hukum pengangkutan dan hukum perlindungan konsumen terhadap pelayanan bis jurusan Unit 2-Bandar Lampung?

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari adanya penelitian ini yaitu:

- a. Mengetahui bagaimana gambaran pelayanan yang diberikan pelaku usaha kepada penumpang bis jurusan Unit 2-Bandar Lampung
- b. Mengetahui permasalahan-permasalahan konsumen yang muncul dalam praktik pelayanan jasa transportasi.
- c. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen dan tidak memperhatikan standar pelayanan.
- d. Mengetahui bagaimana pandangan hukum Islam dan hukum positif dalam melihat permasalahan-permasalahan konsumen yang muncul dalam praktik pelayanan jasa transportasi pada bis jurusan Unit 2-Bandar Lampung.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Hasil penelitian dapat memperkaya referensi dan literature terkait dengan kajian mengenai perlindungan konsumen dan hukum pengangkutan orang bagi penumpang bis.
- b. Hasil penelitian dapat menjadi sumber rujukan dan informasi bagi penelitian selanjutnya pada bidang perlindungan konsumen dan hukum pengangkutan orang bagi penumpang bis.
- c. Hasil penelitian dapat menjadi rujukan bagi penumpang bis dan pelaku usaha agar memahami hak dan kewajibannya masing-masing serta Dinas

Perhubungan Provinsi Lampung terkait pelayanan yang dilakukan oleh pengusaha bis.

D. Telaah Pustaka

Agar penelitian lebih komprehensif maka penyusun melakukan telaah pustaka terhadap karya-karya ilmiah yang mempunyai relevansi dengan topik penelitian. Karya-karya ilmiah yang telah penyusun telaah diantaranya ialah:

Pertama, skripsi dari Fahimatul Ilyah dengan judul “ Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus bis TransJogja, Yogyakarta)” yang fokus meneliti tentang permasalahan pemenuhan hak-hak konsumen oleh penyedia Trans Jogja dan upaya yang dapat ditempuh konsumen apabila menemukan pelanggaran terhadap hak-haknya seperti yang tercantum dalam Pasal 4 Undang Undang No.8 Tahun 1999 terutama terkait hak atas kenyamanan,keamanan dan keselamatan. Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan fokus penelitian yang akan dilakukan oleh penyusun dari segi objek dan masalah yang akan diteliti.⁹

Kedua, jurnal yang berjudul “ Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan Umum bis dalam Pengangkutan Orang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Studi Pada PO di Cirebon)” oleh Hasbi Muhammad. Penelitian yang dilakukan Hasbi guna

⁹ Fahimatul Ilyah, “Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus bis TransJogja,Yogyakarta),” Skripsi UIN Sunan Kalijaga (2014).

mengetahui perlindungan hukum apa saja yang didapat konsumen sesuai UUPK dan UULLAJ serta tanggung jawab perusahaan bis apabila terjadi kerugian yang diderita konsumen. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan penyusun berada pada tinjauan normatif, masalah yang diteliti serta tempat penelitian.¹⁰

Ketiga, skripsi yang disusun oleh Muhammad Haris Syukuri dengan judul “Perlindungan Konsumen Penumpang Jasa Angkutan Umum Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di PO. Safari Dharma Raya Agen Janti, Yogyakarta)”. Skripsi ini membahas masalah terkait pelayanan yang diberikan oleh PO. Safari Dharma Duta kepada konsumennya apakah sudah memenuhi hak-hak konsumen ataukah sebaliknya. Masalah yang sering terjadi pada konsumen PO. Safari Dharma Raya adalah keterlambatan bis, mogoknya bis dan tidak adanya informasi yang diterima konsumen sehingga menyebabkan kerugian immateril. Penelitian ini memiliki perbedaan dari segi tempat dan tinjauan normatif yang akan dilakukan penyusun.¹¹

Keempat, skripsi oleh Ginanjar Hutomo Bangun yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Umum (Studi Pada Angkutan Umum Jurusan Jatingaleh-Unnes)”. Peneliti dalam karyanya meninjau permasalahan konsumen angkutan umum dengan pendekatan yuridis sosiologis

¹⁰ Hasbi Muhammad, “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan Umum bis dalam Pengangkutan Orang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Studi Pada PO.di Cirebon),” Jurnal Diponegoro Law Review, Vol. 5 No: 2 (2016).

¹¹ Muhammad Haris Syukuri, “Perlindungan Konsumen Penumpang Jasa Angkutan Umum Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Po.Safari Dharma Raya Agen Janti,Yogyakarta),” Skripsi UIN Sunan Kalijaga (2017).

dengan maksud untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan pelaku usaha angkutan umum mengangkut penumpang melebihi kapasitas bis. Penelitian ini memiliki perbedaan dari segi tinjauan, tempat penelitian serta permasalahan yang akan diteliti penyusun¹²

Kelima, jurnal karya Ni Ketut Santi Sekarini dan I Ketut Sudjana dengan judul “ Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan Trans Sarbagita Ditinjau dari Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan”. Dalam karyanya, peneliti menggunakan menggunakan UUPK, UULLAJ serta Peraturan Gubernur Bali yang terkait dengan Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Trans Sarbagita. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penyusun terdapat pada segi tinjauan normatif, permasalahan yang diteliti serta tempat penelitian yang tentu saja akan berpengaruh pada hasil.¹³

Menurut hasil penelusuran beberapa karya ilmiah di atas, belum ada suatu karya yang membahas secara komprehensif terkait permasalahan perlindungan konsumen bis antar kota jurusan Unit 2-Bandar Lampung terkait pemenuhan hak-hak konsumen dengan pendekatan hukum positif dan hukum Islam sekaligus.

¹² Ginanjar Hutomo Bangun, “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Umum (Studi Pada Angkutam Umum Jurusan Jatingaleh-Unnes,” Skripsi Universitas Negeri Semarang (2012).

¹³ Ni Ketut Santi Sekarini dan I Ketut Sudjana, “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan Trans Sarbagita Ditinjau dari Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan,” Jurnal Kertha Semaya, Vol. 05 No: 02 (April 2017).

E. Kerangka Teoritik

1. Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usaha memenuhi kebutuhannya baik barang dan/atau jasa dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.¹⁴ Sedangkan dalam undang-undang, perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁵ Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.¹⁶

Perlindungan konsumen dalam hukum positif Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini merupakan perwujudan dari kepastian hukum terhadap konsumen pemakai suatu barang dan/atau jasa. Dalam Undang-undang ini dijelaskan juga asas-asas yang menjadi pikiran dasar yang bersifat umum dan dijadikan pedoman dalam pembentukan hukum positif terkait perlindungan konsumen. Asas-asas tersebut yakni; asas manfaat, asas keadilan, asas

¹⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. ke-1 (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 21.

¹⁵ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1.

¹⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 23-24.

keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen serta asas kepastian hukum.¹⁷

Dalam Perlindungan Konsumen terdapat dua teori perlindungan hukum, yaitu teori perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan hukum yang dilakukan dengan menerapkan sanksi atas pelanggaran. Sedangkan perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa. Undang-undang perlindungan konsumen sendiri telah mencakup semua aspek dalam perlindungan hukum bagi konsumen. Tujuan dari dibentuknya Undang-undang ini adalah agar konsumen tidak berada pada posisi tawar menawar yang lemah, dapat menuntut tanggung jawab pelaku usaha karena kerugian yang diderita akibat ulah pelaku usaha serta agar pelaku usaha beriktikad baik

Dalam Islam, kajian tentang perlindungan konsumen secara eksplisit dapat kita temui dari sejarah perjalanan Nabi yang diceritakan dalam Al- Qur'an. Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam dimulai pada saat Muhammad membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid. Kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah ketika memperdagangkan barang Khadijah dijadikan sebagai prinsip yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam rangka melindungi konsumen. Perdagangan yang adil dan jujur menurut Al- Qur'an adalah perdagangan yang tidak mendzalimi dan tidak pula didzalimi, hal ini seperti dalam Firman Allah:

¹⁷ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 2.

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ صَلَّى وَإِنْ تَبْتِمُ فَلَكُمْ رِءُوسُ أُمُورِكُمْ لَا

تَتَظَلَّمُونَ وَلَا تَظْلَمُونَ¹⁸

Sepintas ayat ini berbicara tentang riba, tetapi secara implisit dalam konteks perdagangan mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Pada akhir ayat disebutkan agar kita tidak menganiaya dan tidak pula dianiyaya (tidak mendzalimi dan tidak pula didzalimi). Hal tersebut berarti antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling mendzalimi termasuk didalamnya hak-hak konsumen maupun pelaku usaha.¹⁹

Konsep ekonomi dan perdagangan dalam Islam harus dilandasi dengan nilai-nilai dan etika bisnis atau yang sering disebut sebagai asas. Asas-asas ini merupakan pondasi dari kegiatan bisnis yang memperhatikan perlindungan terhadap konsumen, asas-asas tersebut yakni: persatuan, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran.

a. Persatuan (*Unity*)

Asas ini berkaitan dengan konsep tauhid dimana Allah sebagai Tuhan Yang Maha Esa telah menetapkan batasan-batasan terhadap perilaku manusia agar tidak mengorbankan hak individu lain dan sebisa mungkin mendahulukan manfaat.

¹⁸ Al- Baqarah (2): 279

¹⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. ke-1 (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 40-42.

b. Keseimbangan (*Equilibrium*)

Dalam suatu kegiatan bisnis, seorang pelaku usaha harus berbuat adil tak terkecuali pihak yang tidak disukainya. Pengertian adil dalam islam adalah mengakomodir dan menempatkan hak orang lain, hak alam semesta, dan hak Allah sesuai aturan syariah. Perilaku mendzalimi harus di jauhi oleh pelaku usaha agar tidak menciptakan *madharaat* dan *maftsadaat*.²⁰

c. Kehendak Bebas (*Free Will*)

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika berbisnis yang Islami. Kebebasan tersebut disyaratkan tidak merugikan kepentingan kolektif meskipun kepentingan individu dibuka lebar.

d. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Prinsip ini menekankan bahwa setiap pelaku usaha harus mampu bertanggung jawab akibat kesalahan yang diperbuatnya demi terciptanya keadilan.

e. Kebenaran: Kebajikan dan Kejujuran

Kejujuran dibutuhkan oleh pelaku usaha demi terjaganya kepercayaan konsumen. Sedangkan kebajikan yang dimaksud dalam prinsip ini adalah iktikad baik dari pelaku usaha untuk berbuat benar baik dalam melakukan akad maupun menetapkan keuntungan.²¹

²⁰ Faisal Badroen, Suhendra, Muhammad Arief Mufraeni dan Ahmad D. Bashori, *Etika Bisnis dalam Islam*, cet. ke-5 (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 89-94.

²¹ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islami untuk Dunia Usaha*, cet. ke-1 (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 45-46.

2. Hukum Pengangkutan

Hukum adalah peraturan mengenai tingkah laku masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi sehingga bersifat mengikat bagi semua orang dan apabila dilanggar akan menimbulkan sanksi bagi pelanggarnya.²² Pengangkutan berasal dari kata ‘angkut’ yang berarti bawa dengan demikian pengangkutan diartikan sebagai pengangkatan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman orang yang diangkut.²³ Dengan demikian hukum pengangkutan adalah keseluruhan norma yang mengatur hubungan hukum dan akibat hukum dari segala kegiatan pemindahan penumpang/barang dari satu tempat ketempat lain antara pihak pengangkut yang dalam hal ini berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan orang atau barang ke suatu tempat, dengan penumpang atau pihak pengirim yang dalam hal ini berkewajiban membayar sejumlah uang atas pengangkutan yang dilakukan.

Pengangkutan berdasarkan aspek geografis dibagi menjadi tiga yakni pengangkutan darat, air dan udara. Lebih lanjut menurut objek yang diangkut dapat berupa orang maupun barang. Hukum pengangkutan orang menggunakan moda transportasi darat diatur dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mengatur segala aktifitas yang ada di lalu lintas. Aturan lebih rinci terkait angkutan terdapat pada BAB X Pasal 137 sampai Pasal 199 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pada Pasal 161 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang

²² Budi Ruhiatudin, *Pengantar Ilmu Hukum*, cet. ke-1 (Yogyakarta:Teras, 2009), hlm. 22.

²³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, cet. ke-1 (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1991), hlm. 19.

Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diatur mengenai standar minimal pelayanan yang harus dipenuhi oleh angkutan umum yakni; keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan.

Keamanan yang dimaksud dalam UULLAJ adalah suatu keadaan terbebasnya setiap orang, barang dan/atau kendaraan dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut dalam berlalu lintas. Sedangkan yang dimaksud keselamatan adalah suatu keadaan terhindarnya setiap orang dari risiko kecelakaan selama berlalu lintas yang disebabkan oleh manusia, kendaraan, jalan dan/atau lingkungan.²⁴ Kenyamanan sendiri merupakan suatu kondisi atau perasaan nyaman terhadap lingkungan disekitarnya. Keterjangkauan dalam hal ini terkait biaya yang harus dibayarkan oleh penumpang. Kemudian kesetaraan berkaitan dengan kondisi dimana setiap penumpang memiliki hak yang sama dengan lainnya. Standar yang terakhir adalah keteraturan yang berarti setiap angkutan umum harus teratur sesuai aturan dalam berlalu lintas pengiriman orang/barang.²⁵

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penyusun untuk memperoleh data adalah *field research* (penelitian lapangan) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung untuk memperoleh data di lapangan terkait pelayanan yang dilakukan oleh

²⁴ Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 1.

²⁵ Aria Zabdi, "Kajian Kenyamanan Fisik pada Terminal Penumpang Stasiun Besar Yogyakarta," Tesis Universitas Atma Jaya Yogyakarta (2016), hlm. 23- 29.

pengusaha bis terhadap penumpang dan pelanggaran-pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh pengusaha bis.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang dilakukan adalah deskriptif analitik dengan menggambarkan, menyajikan serta menganalisis fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah dipahami. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan suatu situasi atau kejadian.²⁶ Penelitian ini akan memuat secara komprehensif latar belakang pemikiran, permasalahan yang ingin dipecahkan, metode, pendekatan dan analisis yang digunakan.²⁷

3. Sumber Data

Dalam penelitian yang akan dilakukan penyusun menggunakan sumber data yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer diperoleh dari sumber langsung yang menggunakan suatu prosedur dan teknik pengumpulan data seperti *interview*, observasi dan dokumentasi. Dalam hal ini data primer diperoleh dengan melakukan observasi di lapangan serta *interview* dengan konsumen dan pelaku usaha lalu mendokumentasikan data tersebut dalam bentuk foto, transkrip dan rekaman suara.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari sumber tidak langsung yang bertujuan untuk melengkapi data primer. Dalam penelitian yang akan penyusun lakukan sumber

²⁶ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 1998) , hlm. 6-7.

²⁷ Abuddin Nata, *Metodologi Studi Islam*, cet. ke-8 (Jakarta:Rajawali Pers, 2003) ,hlm. 333.

data sekunder yang digunakan adalah buku, jurnal, artikel, internet serta sumber lain yang relevan dengan masalah dan objek yang diteliti.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang akan dipakai oleh penyusun dalam mencari data di lapangan adalah :

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung perilaku, kejadian, dan kegiatan seseorang atau sekelompok orang yang ada di lapangan lalu mencatat hasil pengamatan tersebut secara sistematis.²⁸ Dalam hal ini penyusun akan melakukan observasi di tempat pemberhentian bis, terminal dan armada bis.

b. Wawancara

Penyusun dalam hal ini akan melakukan wawancara dengan penumpang bis jurusan Unit 2-Bandar Lampung, pengusaha bis dan Dinas Perhubungan Provinsi Lampung.

c. Dokumentasi

Kajian dokumen dilakukan dengan cara menyelidiki data yang didapat dari dokumen, catatan, file, dan hal-hal lain yang sudah didokumentasikan. Metode ini relatif mudah dilaksanakan dan apabila ada kekeliruan mudah diganti karena sumber datanya tetap.²⁹

²⁸ Aunu Rofiq Djaelani, "Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif," *Majalah Ilmu Pawiyatan*, Vol.XX (1 maret 2012), hlm. 84-85.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 88.

5. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif fokus membahas permasalahan menggunakan peraturan perundang-undangan yang dalam hal ini adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan *fiqh*.

6. Analisis Data

Seluruh data yang sudah terkumpul akan dianalisis menggunakan analisis data kualitatif, yaitu mengeksplorasi secara detail sejumlah peristiwa yang dipandang menarik dan relevan dengan pokok masalah dengan tujuan untuk mendapatkan pengetahuan secara mendalam.³⁰ Data-data tersebut di analisis tanpa menggunakan perhitungan angka melainkan menggunakan sumber informasi yang relevan untuk memperlengkap data yang penyusun inginkan melalui metode berfikir deduktif, yaitu berangkat dari pengetahuan yang sifatnya umum untuk menilai kejadian yang khusus.³¹

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini terdiri dari lima bab yang disajikan secara terstruktur dan sistematis, agar mempermudah dalam pemaparannya maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

Bab pertama, berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, tujuan dan kegunaan, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan

³⁰ Lisa Harrison, *Metodologi Penelitian Politik*, cet. ke-1 (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 86.

³¹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Yayasan Ped. Fak Psikologi UGM, 1990), hlm. 42.

sistematika pembahasan. Pada Bab ini bertujuan untuk menjelaskan arah yang akan dicapai dalam penelitian ini..

Bab kedua, berisi pemaparan teori-teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan yang dibahas dalam penelitian, pemaparan teori yang dimaksud adalah teori hukum perlindungan konsumen dan hukum pengangkutan serta teori-teori pendukung lain.

Bab ketiga, berisi gambaran umum tentang objek penelitian berupa penjabaran tentang gambaran bis, gambaran pelayanan, dan gambaran permasalahan penumpang.

Bab keempat, berisi jawaban dari pokok-pokok permasalahan terkait perlindungan konsumen bagi penumpang bis.

Bab kelima, merupakan penutup dari keseluruhan rangkaian pembahasan, berisi kesimpulan dan saran-saran terkait penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Proses pengangkutan penumpang dengan bis jurusan Unit 2-Bandar Lampung setidaknya terdiri dari tiga tahap, yakni: tahap menaikkan penumpang, tahap perjalanan, dan tahap menurunkan penumpang. Permasalahan pelayanan yang terdapat pada tahap menaikkan penumpang adalah tidak adanya tiket, tarif perjalanan yang berbeda-beda, pemberian informasi yang tidak benar, dan pengemudi yang mengemudikan kendaraan ketika menaikkan penumpang. Permasalahan pelayanan yang muncul pada tahap perjalanan adalah terkait tidak adanya pelayanan prioritas, pemuatan penumpang secara berlebihan, pengoperan penumpang, pengemudian kendaraan diatas batas kecepatan yang dibolehkan dan pengemudi kendaraan secara ugal-ugalan. Tahap terakhir dalam proses pengangkutan adalah tahap penurunan penumpang. Trayek yang digunakan oleh bis jurusan Unit2-Bandar Lampung berakhir di Terminal Rajabasa. Pada tahap ini jarang ditemui permasalahan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan bis yaitu: faktor ekonomi, faktor kebiasaan, faktor kesempatan, dan faktor pengetahuan perlindungan konsumen. Faktor ekonomi menjadi faktor utama yang menyebabkan munculnya pelanggaran-pelanggaran tersebut. Target setoran adalah sebab yang paling banyak mempengaruhi dalam faktor ini. Selain disebabkan adanya target setoran yang harus dipenuhi, dalam permasalahan perbedaan tarif di PO/Loket dengan

naik langsung dari pinggir jalan adalah murni dipengaruhi oleh sebab keinginan ekonomi PO/Loket untuk mendapatkan keuntungan. Sedangkan terkait permasalahan tiket yang tidak diberikan dipengaruhi oleh faktor kebiasaan. Faktor kesempatan juga menjadi faktor pendukung sehingga lahirnya pelanggaran-pelanggaran yang ada. Ketidaktahuan dan keacuhan penumpang sering dijadikan kesempatan bagi pengemudi maupun ‘kernet’ untuk melakukan pelanggaran. Selain ketiga faktor tersebut, faktor pengetahuan akan perlindungan konsumen juga mendukung terjadinya pelanggaran tersebut. Rendahnya pengetahuan akan pentingnya perlindungan konsumen oleh pelaku usaha dan konsumen membuat mereka tidak kritis menyikapi masalah yang ada.

Dalam pelayanan bis jurusan Unit 2-Bandar Lampung masih terdapat kekurangan yang berakibat pada dilanggarnya hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha yaitu: hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa; hak untuk memilih barang/jasa serta mendapatkannya sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa; hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif serta hak-hak yang diatur dalam UULLAJ. Hak-hak tersebut adalah kemanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, keteraturan, dan kesetaraan. Dapat disimpulkan bahwa perbuatan pelaku usaha terkait pelayanan bis jurusan Unit 2-Bandar Lampung tidak dapat dibenarkan, kecuali masalah tiket tidak sepenuhnya bertentangan secara hukum Islam, hanya saja lebih bijak dan baik apabila tetap diberikan demi mencegah timbulnya *mudharaat*.

Begitu juga terkait masalah pengoperan penumpang yang dilakukan demi mencegah kerugian/kerusakan yang lebih besar.

B. Saran

Kesimpulan akhir yang dicapai oleh penyusun bukanlah kebenaran yang mutlak, akan tetapi masih dibutuhkan banyak lagi pertimbangan, baik dalam bidang akademis ataupun praktis. Demi melengkapi penelitian ini, berikut saran-saran yang penyusun berikan:

1. Pelaku Usaha

- Hendaknya dalam setiap kegiatan pengangkutan, pelaku usaha memperhatikan hak-hak yang dimiliki konsumen dan tidak berbuat curang.
- Hendaknya Perusahaan Bis memberikan edukasi kepada supir mengenai kewajibannya di ruang lalu lintas jalan dan hak-hak konsumen yang harus dipenuhi olehnya.
- Hendaknya memenuhi kelengkapan-kelengkapan yang harus ada pada bis seperti yang diamanatkan oleh perundang-undangan.
- Hendaknya perusahaan membuat sistem pengaduan konsumen.

2. Dinas Perhubungan

- Hendaknya Dinas Perhubungan terkait bersama unsur lain lebih giat menjalankan kewajibannya dalam pengawasan angkutan umum yang beroperasi di daerahnya.

- Hendaknya pemerintah bersama perusahaan angkutan umum sama-sama bekerja dalam pemenuhan standar-standar pelayanan prioritas.

3. Konsumen

- Hendaknya konsumen lebih kritis terhadap haknya yang dilanggar dengan berani mengadukan keluhannya kepada perusahaan angkutan umum.



DAFTAR PUSTAKA

1. Al-Qur'an/Tafsir Al-Qur'an

Saudi, Arab, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al-Qur'an, 1971.

Jalaluddin al-Mahalliy, Imam dan Imam Jalaluddin as-Suyuthi, *Terjemahan Tafsir Jalalain Berikut Asbaabun Nuzul*, Bandung: Sinar Baru, 1990.

2. Hadis

Abi al Husain Muslim bin al-Hajjaj al-Qusyairi an-Naisaburi, Al-Imam, *Sahih Muslim Juz 1*, edisi Ahmad Shamsuddin, Beirut: Dar al Kutub al'Ilmiyyah, 2013.

Al-Albani, Muhammad Nashiruddin, *Shahih Sunan Abu Daud Jilid 3*, alih bahasa oleh Kampung Sunnah.

As-Sijistani, Abu Dawud Sulaiman bin Al-Asy'ats, *Sunan Abu Daud Jilid 3*, Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, 1996.

Baqi, Muhammad Fu'ad Abdul, *Shahih al-Lu'lu' wa al-Marjan: Terjemahan Lengkap Hadits Bukhari Muslim (Muttafaq Alaihi)*, Jakarta: Akbarmedia, 2013.

Baqi, Muhammad Fu'ad Abdul, *Shahih Muslim*, alih bahasa oleh Akhyar as-Shiddiq Muhsin, Jakarta: Pustaka as-Sunnah, 2010.

3. Fiqh

Anwar, Syamsul, *Hukum Perjanjian Syariah; Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.

Djazuli, A., *Kaidah-kaidah Fikih*, Jakarta: Kencana, 2010.

Fadal, Moh Kurdi, *Kaidah-kaidah Fikih*, Jakarta: Artha Rivera, 2008.

Jauhar, Ahmad Al-Mursi Husain, *Maqashid Syariah*, alih bahasa oleh Khikmawati, Jakarta: Amzah, 2017.

Nata, Abuddin, *Metodologi Studi Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.

Mustofa, Imam, *Fiqih Mu'amalah Kontemporer*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.

Sahroni, Oni dan Adiwarman A. Karim, *Maqashid Bisnis dan Keuangan Islam Sintesis Fikih dan Ekonomi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.

Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.

4. Hukum

Aziz, Abdul, *Etika Bisnis Perspektif Islam; Implementasi Etika Islami untuk Dunia Usaha*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Badroen, Faisal, Arief Mufraeni, Suhendar dan Ahmad D. Bashori, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Kencana, 2018.

Dewi, Eli Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

Djakfar, Muhammad, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*, Malang: UIN Malang Press, 2007.

Djakfar, Muhammad, *Etika Bisnis; Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, Jakarta: Penebar Plus, 2012.

Kansil, C.S.T dan Chriestine S.T Kansil, *Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002.

Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1991.

Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013.

Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2004.

Muthiah, Aulia, *Hukum Perlindungan Konsumen; Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018.

Ruhiatudin, Budi, *Pengantar Ilmu Hukum*, Yogyakarta: Teras, 2009.

Wardiono, Kelik, *Hukum Perlindungan Konsumen; Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Ombak, 2016.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013.

5. Lain-lain

Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.

Djaelani, Aunu Rofiq, "Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif", *Majalah Ilmu Pawiyatan* Vol. XX, 2012.

Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Yayasan Ped. Fak Psikologi UGM, 1990.

Harrison, Lisa, *Metodologi Penelitian Politik*, Jakarta: Kencana, 2007.

Nurhalis, "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal IUS*, Vol. III No: 9, 2015.

Salim, Abbas, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993.

Zabdi, Aria, "Kajian Kenyamanan Fisik pada Terminal Penumpang Stasiun Besar Yogyakarta", Tesis Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2016.

"ModaTransportasi," https://id.wikibooks.org/wiki/Moda_Transportasi/Transportasi_Pipa, akses 12 Maret 2019.

"7 Macam Alat Pemuas Kebutuhan Manusia," <https://dosenekonomi.com/ilmu-ekonomi/ekonomi-mikro/alat-pemuas-kebutuhan>, akses 12 Oktober 2018.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN 1

TERJEMAHAN TEKS ARAB

Hal	Nomor Footnote	Ayat al- Qur'an dan Hadits	Terjemahan
2	3	QS. Al-Baqarah (2): 188	Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui.
12	16	QS. Al-Baqarah (2):279	Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.
33	12	QS. Al-Maidah (5): 8	Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.
34	14	QS. Ar-Rahman (55): 7,8, dan 9	Dan Allah telah meninggikan langit dan Dia meletakkan neraca (keadilan). Supaya kamu jangan melampaui batas tentang neraca itu. Dan tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu.
40		QS. Al-Baqarah (2): 275	Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila Keadaan

			mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.
41	24	Hadits diriwayatkan oleh Imam Muslim	Dari Abu Hurairah r.a., ia berkata: "Rasulullah S.A.W. melarang jual beli dengan cara lemparan batu dan jual beli yang ada unsur penipuan"
42		QS. Al-Maidah (5): 1	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.
48	36	Hadits diriwayatkan oleh Imam Muslim	Diriwayatkan dari hakim bin hizam ra, dia tekah berkata: dari Nabi saw, bahwa beliau telah bersabda: "penjual dan pembeli diberi kesempatan berfikir selagi mereka jujur serta membuat penjelasan mengenai barang yang di jual belikan, mereka akan mendapat berkat dalam jual beli mereka. Sekiranya mereka menipu dan merahasiakan mengenai apa-apa yang harus diterangkan tentang barang yang dijual belikan maka akan terhapus keberkatannya.
93	6	Hadits diriwayatkan oleh Imam Muslim	Dari Abu Dzar RA dari Rasulullah SAW dalam meriwayatkan firman Allah SWT yang berbunyi: "Hai hamba-Ku, sesungguhnya Aku telah mengharamkan diri-Ku untuk berbuat zhalim dan perbuatan zhalim itu pun Aku haramkan

			diantara kamu.”
101	19	Hadits diriwayatkan oleh Sunan Abu Daud	Dari Abdullah, Rasulullah SAW bersabda, "Jauhilah kebohongan karena kebohongan menuntun kepada keburukan dan keburukan menuntun kepada neraka. Sesungguhnya seseorang itu berbohong dan terbiasa dalam kebohongan sehingga ia dicatat di sisi Allah sebagai seorang pembohong. Bertutur katalah yang benar karena kebenaran menuntun kepada kebaikan dan kebaikan menuntun kepada surga. Sesungguhnya seseorang itu berkata benar dan senantiasa dalam kebenaran sehingga dicatat sebagai orang yang benar'."

LAMPIRAN 2

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM



Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)512840, Fax. (0274)545614
<http://syariah.uin-suka.ac.id> Yogyakarta 55281

Nomor : B-359/Un.02/DS.1/PG.00/ 12/ 2018 11-12-2018
Lampiran : 1 (satu) bendel
Hal : *Permohonan Izin Riset*

Kepada
Yth. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Tulang Bawang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa untuk kelengkapan penyusunan Skripsi dengan judul :

“Tinjauan Yuridis Normatif Terhadap Perlindungan Konsumen Bagi Penumpang Bus Jurusan Unit 2-Bandar Lampung”

Dapatlah kiranya Saudara memberi izin riset bagi mahasiswa kami :

Nama : Salasti Faridatun Hasanah
NIM : 15380016
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Semester : VII
Alamat Asal : Bawang Sakti Jaya, RT/RW:1/7, Banjar Agung, Kab.Tulang Bawang
Alamat di Yogyakarta : Jl. Mojo 1 No: 396, Baciro, Gondokusuman, Kota Yogyakarta

Untuk mengadakan penelitian (riset) di tempat-tempat sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan Kabupaten Tulang Bawang

Metode pengumpulan data: Wawancara, Observasi dan Dokumentasi

Adapun waktunya mulai tanggal 20 Desember 2018 s/d 4 Februari 2019.

Atas perkenan saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Tanda tangan diberi tugas

(Salasti Faridatun Hasanah)



a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik

H. Riyanta

Tembusan:

- Dekan (sebagai laporan)

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM



Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)512840 Fax (0274)545614
<http://isyariah.uin-suka.ac.id> Yogyakarta 55281

Nomor : B-274/Un.02/DS.1/PG.00/ /L / 2018 11-12-2018
Lampiran : 1 (satu) bendel
Hal : *Permohonan Izin Riset*

Kepada

Yth. GUBERNUR PROVINSI LAMPUNG
Cq. Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Lampung

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa untuk kelengkapan penyusunan Skripsi dengan judul :

"Tinjauan Yuridis Normatif Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Penumpang Bus Jurusan Unit 2- Bandar Lampung"

Dapatlah kiranya Saudara memberi izin riset bagi mahasiswa kami :

Nama : Salasti Faridatun Hasanah
NIM : 15380016
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Semester : VII
Alamat Asal : Bawang Sakti Jaya, RT/RW:1/7, Banjar Agung, Kab. Tulang Bawang
Alamat di Yogyakarta : Jl. Mojo I No: 396, Baciro, Gondokusuman, Kota Yogyakarta

Untuk mengadakan penelitian (riset) di tempat-tempat sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan Provinsi Lampung

Metode pengumpulan data: Wawancara, Observasi dan Dokumentasi.

Adapun waktunya mulai tanggal 20 Desember 2018 s/d 4 Februari 2019.

Atas perkenan saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Tanda tangan diberi tugas

(Salasti Faridatun Hasanah)



H. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

H. Riyanta

Tembusan:

- Dekan (sebagai laporan)

LAMPIRAN 3

[illegible]

1	2	3	4	5
8	Ter. Rajabasa - Ter. Bd. Jaya - Gn. Batin - Way Abung - Ter. Menggala - Unit II - Simp. Penawar - Mesuji PP	KP.02 PO. PUTRI CANDI KP.07 PO. BALI INDAH KP.10 PO. KENCANA JAYA KP.25 PO. TULANG BAWANG KP.27 PO. PADUKA RAJA KP.28 PO. BUAH HATI KP.29 MERTA SARI KP.30 PO. WIRA JAYA KP.31 PO. SINAR BARU KP.32 PO. SELAMET KERJA KP.37 PO. BIMA NUSANTARA KP.39 PO. PUTRA KIBANG KP. 41 PO. WIRA DARMA KP.43 PO. MUTIARA INDAH KP. 47 PO. PUSPA DEWI KP. 48 PO. PELITA JAYA KP. 49 PO. SINAR TAPANULI KP.51 PO. MERTANADI KP. 67 PO. PUSPA JAYA KP. 74 PO. BUKIT BARISAN KP. 76 PO. WIJAYA KUSUMA KP. 77 PO. BUDI JASA KP. 88 PO. MERTA SUCI	Jl. Padat Karya S Harapan RT.001/03/II Bandar Lampung Ds. Rejosari Kec. Sp. Mataram - Lampung Tengah Jl. Abdul Kadir No.9 Rajabasa - Bandar Lampung Jl. Soekarno Hatta Bandar Lampung Jl. Raya Banjar Agung Ilir Tanggamus Jl. Desa Tambah Rejo Kec. Gading Rejo Tanggamus Jl. Bijaksana II Blok C No.6 Perum Griya Sejahtera Bdl Jl. Melati No.45 Labuhan Dalam Bandar Lampung Jl. Veteran No. 26 Metro Jl. Kota Sepang II No. 777 Bandar Lampung Jl. Soekarno Hatta No.168 Bandar Lampung Jl. Desa Hajimena No.571 Natar Lampung Selatan Jl. Melati No.45 Tanjung Senang Bandar Lampung Jl. Raden Intan No.53 Talang Padang Tanggamus Jl. Melati No. 14 A Labuhan Dalam Kedaton B. Lampung Jl. Z. Abidin Pgr Alam No. 39 Bandar Lampung Dusun III Poncowarno Kalirejo Lampung Tengah Jl. Bijaksana II Blok C No.6 Griya Sejahtera Bdl Jl. Melati No.54 Labuhan Dalam B. Lampung Jl. Tamin, No.9, Bandar Lampung Jl. Panglima Polim, No. 40, Bandar Lampung Jl. Melati, No. 45, Labuhan Dalam, Bandar Lampung Perum Griya Sejahtera, Blok C, No. 6, Bandar Lampung	9 1 15 3 3 1 2 4 5 1 2 4 4 2 4 7 8 10 12 4 3 11 1
1	2	3	4	5
37	Ter. Rajabasa - Ter. Bd. Jaya - Tb. Besar - Gn. Batin - Daya Murni - Panaragan Jaya - Menggala - Unit II - Sp. Penawar - Gd. Aji - Dipasena PP	KP. 46 PO. ADI JAYA KP. 62 PO. SAMI JAYA	Jl. Wijaya Kusuma No. 1059 Metro Bukit Kemuning Lampung Utara	2 1

LAMPIRAN 4

8. PERALATAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

TABEL 2 : DATA PERALATAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

NO.	NAMA ALAT UJI	MERЕК	TIPE	TAHUN	KONDISI	KET.
A. PERALATAN UTAMA						
1.	Alat Uji Emisi Gas Buang	Iyasaka	AET 2000S	2008	BAIK	
2.	Alat Uji Ketebalan Asap	Iyasaka	DS 2000	2008	BAIK	
3.	Alat Uji Kebisingan	Node		2008	BAIK	
4.	Alat Uji Rem	Iyasaka	KBT – 1000 D	2008	BAIK	
5.	Alat Uji Lampu	Iyasaka	HLT 800 D – 1	2008	BAIK	
6.	Alat Uji Kincup Roda Depan	Iyasaka	KSST – 1050 D	2008	BAIK	
7.	Alat Uji Penunjuk Kecepatan	Iyasaka	KSM – 1000 D	2008	BAIK	
8.	Alat Pengukur Kedalaman Alur Ban			2008	BAIK	
9.	Alat Pengukur Berat	Iyasaka	KLM – 1000 D	2008	BAIK	
10.	Alat Ukur Dimensi			-	-	ADA
B. PERALATAN PENUNJANG						
1.	Kompresor Udara		MV 100 300	2008		
2.	Generator Set		MA 485 79	2008		
3.	Peralatan Bantu (Dongkrak, Pengunngkit, Palu, Senter, Meteran, Toolkit dan lain – lain)		ADA			

9. KALIBRASI PERALATAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

TABEL 3 : DATA PERALATAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR YANG DIKALIBRASI

NO	NAMA ALAT UJI	MERЕК	TIPE	TAHUN	STATUS KALIBRASI	KET.
A. PERALATAN UTAMA						
1.	Alat Uji Emisi Gas Buang	Iyasaka	AET 2000S	2008		
2.	Alat Uji Ketebalan Asap	Iyasaka	DS 2000	2008		
3.	Alat Uji Kebisingan			2008		
4.	Alat Uji Rem	Iyasaka	KBT – 1000 D	2008		
5.	Alat Uji Lampu	Iyasaka	HLT 800 D – 1	2008		
6.	Alat Uji Kincup Roda Depan	Iyasaka	KSST – 1000 D	2008		
7.	Alat Uji Penunjuk Kecepatan	Iyasaka	KSM – 1000 D	2008		

NO	NAMA ALAT UJI	MERЕК	TIPE	TAHUN	STATUS KALIBRASI	KET.
A. PERALATAN UTAMA						
8.	Alat Pengukur Kedalaman Alur Ban	-	-	-		Ada
9.	Alat Pengukur Berat	Iyasaka	KLM – 1000 D	2008		
10.	Alat Ukur Dimensi	-	-	-		Ada

10. TENAGA PENGUJI KENDARAAN BERMOTOR

TABEL 4 : DATA KOMPETENSI TENAGA PENGUJI KENDARAAN BERMOTOR

NO.	NAMA/NIP	KOMPETENSI PENGUJI	KET.
1.	DERISMAN SURYA DHINATA, A.Ma. PKB	PENGUJI TK. 2	
2.	AVICENNA ARIFIN, A.Ma. PKB	PENGUJI TK. 2	
3.	MILIZON YUSUF	PENGUJI PEMULA	
4.	AMI HAKIM	PENGUJI PEMULA	
5.	M. NOVIAN ALFANSURI, A.Md. LLAJ	PEMBANTU PENGUJI	
6.	MARFAUZI EFFENDI	PEMBANTU PENGUJI	

11. DATA KENDARAAN BERMOTOR

TABEL 5 : DATA PELAKSANAAN UJI BERKALA TAHUN 2017

URAIAN	M. PENUMPANG		M. BIS		M. BARANG		KENDARAAN KHUSUS		KRT. GANDENGAN		KRT. TEMPELAN		JUMLAH		
	U	B U	U	B U	U	B U	U	B U	U	B U	U	B U	U	B U	U+B U
KEND. YANG DIUJI	8	-	57	9	2043	196	-	2	-	-	11	-	2119	207	2326
KEND. YANG LULUS UJI	8	-	57	9	2043	196	-	2	-	-	11	-	2119	207	2326
KEND. YANG TIDAK LULUS UJI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TABEL 6 : DATA KENDARAAN WAJIB UJI TAHUN 2015 S/D TAHUN 2017

TAHUN	M. PENUMPANG		M. BIS		M. BARANG		KENDARAAN KHUSUS		KRT. GANDENGAN		KRT. TEMPELAN		JUMLAH		
	U	B U	U	B U	U	B U	U	B U	U	B U	U	B U	U	B U	U+B U
2015	35	-	40	-	1974	1210	-	-	-	-	5	-	2054	1210	3264
2016	35	-	43	-	2059	1365	-	-	-	-	5	-	2142	1365	3507
2017	35	-	43	-	2123	1516	-	-	-	-	5	-	2206	1516	3722

LAMPIRAN 5

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA PENUMPANG

1. Siapakah nama Ibu/Bapak?
2. Kemanakah tujuan perjalanan anda?
3. Dimanakah anda tinggal?
4. Apa tujuan perjalanan anda?
5. Seberapa sering anda naik bis?
6. Bagaimana cara anda naik bis, melalui loket atau langsung di pinggir jalan?
7. Apa saja bis yang pernah anda naiki?
8. Bis apa yang paling sering anda naiki dan menjadi kesukaan anda?
9. Bagaimana langkah anda naik bis?
10. Ketika naik bis apakah anda diberi tiket?
11. Berapa tarif perjalanan anda?
12. Apakah ada keluhan selama anda naik bis, apa jenis keluhannya dan dilakukan oleh armada apa?
13. Apakah anda pernah berdiri selama perjalanan?
14. Apakah ketika berdiri anda melihat penyandang disabilitas, wanita, lansia dan anak-anak turut berdiri?
15. Apakah anda pernah menemui supir yang ugal-ugalan?
16. Bagaimana kondisi bis yang anda naiki?
17. Apakah anda pernah mengalami kejadian dioper?
18. Apakah anda selalu memperhatikan stiker KIR sebelum memutuskan naik kendaraan?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA PENGEMUDI

1. Siapakah nama Bapak?
2. Apa nama perusahaan tempat anda bekerja?
3. Berapa jumlah armada yang melayani rute Unit 2-Bandar Lampung?
4. Berapa tarif perjalanan yang harus dibayar penumpang?
5. Mengapa tarif langsung dan di loket berbeda?
6. Apa alasan penumpang tidak diberi tiket?
7. Bagaimana cara penumpang naik bus?
8. Berapa kapasitas bus dan jumlah kursi?
9. Jam berapa awal dan akhir operasional bus?
10. Berapa kali melakukan perjalanan dalam sehari?
11. Apa sebab-sebab diopernya penumpang?
12. Bagaimana cara anda mengoper penumpang?
13. Apa alasan dari supir tetap mengambil penumpang meskipun bus sudah penuh?
14. Apa alasan konsumen diberitahukan bis masih kosong meskipun kenyataannya sudah penuh?
15. Siapa yang melakukan pengujian kendaraan?
16. Apa syarat anda menjadi supir?
17. Berapa jumlah kru dalam satu bis?
18. Apa alasan supir sering mengemudikan kendaraan padahal penumpang belum duduk?
19. Apa faktor yang menyebabkan supir mengemudikan kendaraan dengan kecepatan tinggi?

LAMPIRAN 6

CURRICULUM VITAE

Data Pribadi

Nama : Salasti Faridatun Hasanah
Tempat, tanggal lahir : Lampung Selatan, 6 April 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Asal : Bawang Sakti Jaya, RT/RW: 001/007, Kecamatan Banjar Baru, Kabupaten Tulang Bawang, Propinsi Lampung.

Latar Belakang Pendidikan

SD : SDN 01 Bumi Dipasena Mulya
SMP : SMP N 02 Banjar Agung
SMA : SMA N 02 Kotabumi

Hormat saya,

Salasti Faridatun Hasanah