

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan umum adalah suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat umum. contoh salah satunya adalah terminal, Terminal bus adalah sebuah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum. Terminal gayatri adalah salah satu terminal yang berada di Indonesia. Terminal gayatri adalah terminal bus yang berada di kabupaten Tulungagung.

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

PO.Harapan Jaya adalah Perusahaan Otobus Harapan Jaya yang bergerak dibidang transportasi dan berdiri sejak tahun 1977. Perusahaan ini merupakan perusahaan bisnis keluarga didirikan oleh almarhum Harjaya Cahyana. Pada awal berdirinya PO.Harapan Jaya

¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998) hlm.7

hanya mengoperasikan 3 armada bus saja, dengan trayek Surabaya – Kediri – Tulungagung Pergi Pulang (PP). Tak berhenti hanya cukup di situ saja, seiring semakin kompetitifnya pesaing bisnis dan permintaan pasar PO. Harapan Jaya terus mengembangkan sayap bisnis transportasinya, dengan mulai merambah trayek Jakarta – Tulungagung PP di tahun 1993.

Sampai saat ini rute-rute yang dilayani oleh pihak PO. Harapan Jaya semakin beragam, dari antar kota dalam provinsi ,sampai antar kota antar provinsi. Trayek bus PO. Harapan Jaya diantaranya melayani Tulungagung – Surabaya (PP) untuk antar kota dalam provinsi dan untuk antar kota antar provinsi bus malam PO. Harapan Jaya melayani rute Blitar – Cikarang – Bekasi – Jakarta – Bogor – Tangerang. Selain melayani bus siang dan bus malam, PO. Harapan Jaya juga merambah ke transportasi bus pariwisata. Bus pariwisata milik PO. Harapan Jaya melayani tujuan diantaranya Sumatra, Jawa, Bali dan Lombok.

Dengan armada longchasis mesin rangka dan karoseri terbaru, PO. Harapan Jaya terus berusaha meningkatkan kualitas layanan transportasi bus malam, siang dan pariwisata. Sebagai perusahaan otobus yang profesional dan berdaya saing tinggi, maka kiat sukses yang telah terbentuk hingga sekarang bukanlah tanpa arah dan tujuan melainkan tercermin dalam visi misi perusahaan yang dengan jelas dan nyata sangat menjunjung tinggi sebuah nilai seni pelayanan dan kepuasan pelanggannya. Dalam rangka pelayanan yang optimal demi terciptanya kepuasan pelanggan, maka PO. Harapan Jaya membuat program-program yaitu :

1. Keamanan
2. Kebersihan
3. Kenyamanan
4. Ketepatan

Dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan transportasi jasa untuk mencapai kepuasan pelanggan serta meningkatkan kualitas pelayanan penyedia jasa transportasi yang lebih baik lagi, PO.Harapan Jaya berupaya untuk memenuhi keinginan pengguna transportasi. Karena pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk membentuk kepuasan pelanggan, untuk itu perusahaan memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dalam hal ini akan terjadi jika pelanggan tersebut merasa puas akan pelayanan yang disediakan oleh pihak manajemen pusat PO Harapan Jaya. Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Namun dalam perkembangan yang dilakukan oleh PO Harapan Jaya tidak senantiasa berjalan sesuai keinginan masyarakat umum atau konsumen. Hal tersebut dapat diketahui dari beberapa penumpang yang merasa kecewa atas pelayanan PO Harapan Jaya. Contohnya dengan beberapa perilaku sopir yang ugal-ugalan. Tidak hanya itu penumpang juga sering merasa tertipu oleh pelakat jurusan yang dipasang oleh crew jalan. Bagaimana tidak PO Harapan Jaya memiliki trayek Tulungagung –Surabaya dan Trenggalek-Surabaya. Ada beberapa penumpang yang tertipu oleh pelakat jurusan yang dipasang oleh crew jalan, mereka dari Surabaya ingin naik bus harapan jaya yang jurusan langsung Trenggalek, namun ada beberapa bus PO Harapan Jaya yang jurusannya hanya sampai Tulungagung memasang pelakat jurusan Trenggalek. Sehingga konsumen merasa dirugikan, karena hanya bias sampai tulungagung dan harus pindah bus lagi untuk sampai Trenggalek.

Bukan hanya itu tapi ada beberapa supir PO Harapan Jaya yang mengemudi secara ugal ugalan. Yang jelas itu sangat dilarang dalam UU NO 22 TAHUN 2009. Bukan hanya dilarang dalam Hukum Perlindungan Konsumen perilaku sopir yang berkendara secara ugal ugalan itu mengakibatkan ketidak nyamanan dan membahayak penumpang yang jelas itu dilarang dalam hokum perlindungan konsumen. Tidak hanya itu banyak pengemudi bus PO Harapan jaya yang sering merokok didalam bus sedangkan bus tersebut menggunakan AC. Tentunya perilaku tersebut tidak baik bagi kesehatan crew jalan sendiri maupun para konsumennya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan PO Harapan Jaya ditinjau dari UU NO 22 TAHUN 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan ?
2. Bagaimana pelayanan PO Harapan Jaya ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen ?
3. Bagaimana pelayanan PO Harapan Jaya ditinjau dari Hukum Islam ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayan yang diberikan PO Harapan Jaya ditinjau dari UU NO 22 TAHUN 2009.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan PO Harapan Jaya ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen
3. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan PO Harapan Jaya ditinjau dari hukum islam.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan penguasaan pengetahuan dibidang transportasi. Serta dapat menambah khasah ilmu pengetahuan tentang transportasi umum.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Akademik

Selain untuk menambah referensi perpustakaan IAIN Tulungagung juga sebagai instrumen masukan untuk pengembangan penyampaian materi tentang sewa menyewa agar kedepannya lembaga dapat memberikan pemahaman yang lebih rinci tentang sewa menyewa sehingga para mahasiswanya lebih memahami.

b. Bagi Perusahaan

Bisa dijadikan sarana masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen.

c. Konsumen

Sebagai informasi atau pengetahuan dalam melakukan bepergian menggunakan transportasi umum.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang akan datang dan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan sebuah penelitian ilmiah dan dapat menambah pengetahuan tentang perekonomian syariah khususnya dalam memberikan pelayanan.

E. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

a. Layanan umum

Layanan umum adalah suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat umum. Contoh salah satunya adalah terminal, Terminal bus adalah sebuah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum. Terminal Gayatri adalah salah satu terminal yang berada di Indonesia. Terminal Gayatri adalah terminal bus yang berada di Kabupaten Tulungagung.

b. Angkutan umum

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.

a. Peraturan perundang-undangan

Perundang-undangan adalah peraturan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dengan persetujuan bersama Presiden.² UU No 22 Tahun 2009 adalah undang-undang tentang lalu lintas. Di dalamnya juga memuat berbagai layanan yang harus dimiliki suatu PO (Perusahaan Otobus) dalam memberikan

² Undang-undang nomor 12 tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan

pelayanan kepada konsumennya. Dan Hukum Perlindungan Konsumen adalah peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Berupa pemberian hak dan kewajiban yang diberikan konsumen dan produsen.

c. Hukum Islam

Konseptual hukum dalam ajaran islam berbed dengan konsepsi hukum pada umumnya, khususnya hukum modern. Dalam islam hukum dipandang sebagai dari ajaran agama, dan norma-norma hukumbersumber kepada agama. Umat islam yang meyakini bahwa hukum islam berdasarkan kepada wahyu ilahi. Oleh karena itu ia disebut syariah, yang digariskan tuhan untuk manusia.

2. Penegasan Operasional

Yang dimaksud dengan penegasan operasional adalah terjadinya suatu kasus yang berada di pelayanan bus PO Harapan Jaya. Kasus yang terjadi adalah pelayanan yang diberikan ole crew bus dimana pada saat berada di terminal Purabaya. Dimana penumpang yang mau menuju ke Trenggalek sering kecewa karena kernek bus mengatakan bus langsung jurusan Trenggalek. Namun ketika bus sudah dijalan kondektur menarik ongkos karcis bus ternyata hanya sampai Tulungagung. Sehingga itu menyebabkan konsumen merasa dirugikan.

F. SISTEMATKA PEMBAHASAN

Untuk mengetahui gambaran secara kronologis tentang hubungan tiap-tiap bab maka dibuatlah sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, mengenai Konteks Penelitian, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Kegunaan Hasil Penelitian, Penegasan Istilah Dan Sistematika Pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka, mengenai deskripsi angkutan, Peraturan Perundang-Undangan, Hukum Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam.

Bab III Metode Penelitian, meliputi: Jenis Penelitian, Kehadiran Peneliti, Lokasi Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data pengecekan Keabsahan Data, Dan Tahap-Tahap Penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, meliputi Paparan Data, Temuan Penelitian,

Bab V Pembahasan.

Bab VI Penutup, terdiri dari Daftar Rujukan, Lampiran-Lampiran, Surat Pernyataan Keaslian Tulisan, Daftar Riwayat Hidup