

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Angkutan Umum.

1. Layanan Umum Secara 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.

2. Definisi Angkutan Umum

Angkutan adalah perpindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Sedangkan angkutan kota adalah angkutan dari satu tempat ke tempat yang lain melalui antar daerah kabupaten atau kota dalam suatu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang dalam trayek. Lalu lintas dan angkutan jalan sebagai satu kesatuan bisnis yang terdiri atas lalu lintas, angkutan jalan, jaringan lalu lintas dan angkutan jalan, prasarana lalu lintas dan angkutan jalan, kendaraan, pengemudi,

pengguna jalan serta pengelolanya. Lalu lintas dan angkutan adalah dua hal yang tak dapat dipisahkan karena lalu lintas juga diakibatkan adanya kegiatan angkutan. Menelaah perangkutan tidak mungkin dilakukan dengan mengabaikan perlalulintasan, demikian pula sebaliknya. Lalu lintas dan angkutan jalan diselenggarakan dengan tujuan :

1. Terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkukuh persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa.
 2. Terwujudnya etika berlalu lintas yang aman dan budaya bangsa.
 3. Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi manusia.¹
3. Jenis – jenis angkutan dengan kendaraan umum

Jenis pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek terdiri dari :

- a. Angkutan lintas batas Negara. Yang dimaksud dengan angkutan lintas batas Negara adalah angkutan dari satu kota ke kota lain meliwati lintas batas Negara dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek.

¹ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

- b. Angkutan antarkota antarprovinsi. Yang dimaksud dengan angkutan antarkota antar provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui daerah kabupaten/kota yang melewati satu daerah provinsi yang terikat dalam trayek.
 - c. Angkutan antarkota dalam provinsi. Yang dimaksud dengan angkutan antarkota dalam provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain antardaerah kabupaten/kota dalam satu daerah provinsi yang terikat dalam trayek.
 - d. Angkutan perkotaan. Yang dimaksud dengan angkutan perkotaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam kawasan perkotaan yang terikat dalam trayek. Kawasan perkotaan yang dimaksud berupa: (a) kota sebagai daerah otonom (b) bagian daerah kabupaten yang memiliki ciri perkotaan (c) kawasan yang berada dalam bagian dari dua atau lebih daerah yang berbatasan langsung dan memiliki ciri perkotaan.
 - e. Angkutan perdesaan. Yang dimaksud dengan angkutan perdesaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten yang tidak bersinggungan dengan trayek angkutan perkotaan.
4. Fungsi angkutan

Pengangkutan berfungsi sebagai faktor penunjang dan perangsang pembangunan dan pemberi jasa bagi perkembangan ekonomi. Fasilitas pengangkutan harus dibangun mendahului pembangunan proyek

pertambangan batu bara atau proyek perkebunan kelapa sawit. Perluasan dermaga di pelabuhan didahulukan dari pada pembangunan pabrik pupuk yang akan dibangun, guna melancarkan pengiriman peralatan pabrik dan bahan baku serta penyaluran hasil produksi ke pasar setelah pabrik beroperasi. Jika kegiatan-kegiatan ekonomi telah berjalan, jasa angkutan perlu tersedia untuk menunjang kegiatan-kegiatan tersebut. demikianlah fungsi pengangkutan tersebut menunjang pembangunan, merangsang dan melayani perkembangan ekonomi.

5. Manfaat pengangkutan

Pengangkutan bukanlah tujuan, melainkan sarana untuk mencapai tujuan sementara itu, kegiatan masyarakat sehari-hari bersangkut paut dengan produksi barang dan jasa untuk mencukupi kebutuhannya yang beraneka ragam. oleh karena itu, manfaat pengangkutan dapat dilihat dari berbagai segi kehidupan masyarakat yang dapat dikelompokkan dalam manfaat ekonomi, sosial, politik dan kewilayahan.

a. Manfaat ekonomi

Kegiatan ekonomi masyarakat adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi, distribusi dan pertukaran kekayaan yang semuanya bisa diperoleh dan berguna. Kegiatan ekonomi bertujuan memenuhi kebutuhan manusia dengan menciptakan manfaat. Pengangkutan adalah salah satu jenis kegiatan yang menyangkut peningkatan kebutuhan

manusia dengan mengubah letak geografis orang maupun barang. Dengan angkutan bahan baku dibawa menuju tempat produksi dan dengan angkutan jumlah hasil produksi di bawa ke pasar atau tempat pelayanan kebutuhannya, seperti pasar, rumah sakit, pusat rekreasi, dan lain-lainya.

b. Manfaat sosial

Manusia pada umumnya hidup bermasyarakat dan berusaha hidup selaras satu sama lain dan setiap orang harus menyisihkan waktu untuk kegiatan sosial. Bentuk kemasyarakatan ini dapat bersifat resmi, seperti hubungan dengan lembaga pemerintahan maupun swasta, dan dapat pula bersifat tidak resmi, seperti hubungan dengan keluarga dan lain-lain. Untuk kepentingan hubungan sosial seperti ini, pengangkutan sangat membantu dalam menyediakan berbagai kemudahan antara lain (a) pelayanan untuk perorangan atau kelompok (b) pertukaran atau penyampaian informasi (c) perjalanan untuk rekreasi (d) perluasan jangkauan perjalanan sosial (e) pemendekan jarak antara rumah dan tempat kerja (f) bantuan dalam memperluas kota atau memancarkan pendudukan menjadi kelompok yang lebih kecil.

c. Manfaat politis dan kemandirian

Indonesia adalah Negara kepulauan yang terdiri dari 17.508 pulau besar dan kecil dengan luas wilayah ribuan km, serta merupakan Negara maritim. Keadaan demikian mengakibatkan pengangkutan menduduki

tempat yang teramat penting dilihat dari kaca mata politik. Schumer menyebutkan beberapa manfaat politis yaitu sebagai berikut :

- 1) Pengangkutan menciptakan persatuan dan kesatuan nasional yang semakin kuat dengan meniadakan isolasi
- 2) Pengangkutan menyebabkan pelayanan kepada masyarakat dapat dikembangkan atau diperluas dengan lebih merata pada setiap bagian wilayah suatu Negara
- 3) Keamanan Negara terhadap serangan dari luar yang tidak dikehendaki mungkin sekali bergantung pada pengangkutan yang efisien yang memudahkan mobilisasi segala daya (kemampuan dan ketahanan) nasional serta memungkinkan perpindahan pasukan perang selama masa perang
- 4) Sistem pengangkutan yang efisien memungkinkan Negara memindahkan dan mengangkut penduduk dari daerah yang mengalami bencana alam

d. Manfaat kewilayahan

Pada bagian terdahulu telah diungkapkan bahwa barang atau orang berpindah atau bergerak dari tempat asal ke tempat tujuan karena daya tarik nisbi di tempat tujuan dan atau kebutuhan mengatasi rintangan alami. Ini berarti ada kesenjangan jarak antara tempat asal dan tempat tujuan. Untuk mengatasi kesenjangan inilah dibutuhkan pengangkutan maupun komunikasi.

Bagi daerah perkotaan, pengangkutan memegang peranan yang cukup menentukan. Kota dapat ditandai antara lain, dengan melihat kondisi pengangkutnya. Pengangkutan yang aman dan lancar, selain menverminkan keteraturan kota, juga melancarkan kegiatan perekonomian kota. Perwujudan kegiatan pengangkutan yang baik adalah dalam bentuk tata jaringan jalan dengan segala kelengkapannya, yakni rambu lalu lintas, lampu lalu lintas, marka jalan, petunjuk jalan, trotoar dan lain-lain.²

6. Peranan perangkutan

Perangkutan mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis dalam mendukung, mendorong, dan menunjang segala aspek kehidupan maupun pertahanan dan keamanan Negara. Sistem pengangkutan harus ditata dan terus menerus disempurnakan untuk menjamin mobilitas orang maupun barang dalam rangka menjamin kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dalam upaya menunjang pengemebangan wilayah dan pemeratakan hasil-hasil pembangunan wilayah dan pemeratakan hasil-hasil pembangunan, perangkutan dapat berperan sebagai penunjang (pelayan), pemacu (pendorong) sekaligus pemicu (penggerak) perkembangan.

Perangkutan menyandang peran sebagai penunjang dan pemacu bila angkutan dipandang dari sisi melayani dan meningkatkan pembangunan.

² M. Nur Nasution, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta:Ghalia Indonesia,2004) Hal 19-24

Selain itu, angkutan juga melayani dan mendorong berbagai kebutuhan lain, disini angkutan menyandang unsur produksi, karena keberadaan angkutan memang dibutuhkan. Disisi lain, peran sebagai pemicu disandang bila angkutan dipandang sebagai pembangkit perkembangan. Dalam hal ini keberadaan perangkutan adalah pelopor atau perintis atau prasyarat terjadinya perkembangan dan pertumbuhan wilayah. Mengingat perangkutan menguasai hajat hidup orang banyak serta sangat penting bagi seluruh masyarakat.

a. Peran angkutan dalam pengembangan wilayah

Pemanfaatan SDA (sumber daya alam) maupun mobilisasi SDM (sumber daya manusia) serta SDT (sumber daya teknologi) dalam rangka pemerataan pembangunan daerah serta hasil-hasilnya, tidak mungkin berjalan tanpa dukungan sistem perangkutan yang memadai. Dukungan itupun harus menyeluruh, baik jumlah, jenis, maupun mutunya, dan harus sesuai dengan tuntutan kondisi setempat. Oleh karean itu, sistem perangkutan harus ditata dan terus disempurnakan sejalan dengan tuntutan perkembangan yang tidak pernah berhenti.

Perangkutan yang bisa juga dikatakan sebagai urat nadi kehidupan ekonomi, sosial-budaya politik, dan pertahanan keamanan, juga harus mampu meningkatkan hubungan internasional yang memantapkan perkembangan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dalam rangka perwujudan wawasan nusantara.

b. Peran angkutan bagi mobilitas barang

Di era keanekaragaman kebutuhan manusia saat ini tidak ada lagi satu daerah yang dapat memenuhi sendiri segala macam keperluannya. Selain karena SDA yang memang terbatas, tidaklah efisien dan tidaklah mungkin untuk memproduksi sendiri segala macam produk yang dibutuhkan. Oleh karena itu, cenderung ada spesialisasi produk andalan daerah. Artinya, ada produsen dan konsumen yang harus dipertemukan di pasar. Angkutan berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan produsen dan konsumen. disini ada unsure komersial yang harus diperhatikan. Pengetahuan akan biaya, kecepatan dan ketepatan prakiraan, pengetahuan akan pasar dan pemasaran, akan sangat membantu dalam menawarkan pilihan jasa angkutan.

c. Peran angkutan bagi mobilitas orang

Volume dan pola aliran barang dan orang menunjukkan kebutuhan atau permintaan. Perangkutan menanggapi dalam dua cara yakni: (1) menyesuaikan sediaan pada permintaan dan (2) menyesuaikan biaya pelayanan sesuai dengan watak permintaan termasuk mendorong permintaan ke jenis pelayanan tertentu dengan menurunkan biayanya dan upaya mengurangi permintaan yang sulit dilayani dengan cara meningkatkan biaya.

Untuk menunjang mobilitas masyarakat, dapat pula ditawarkan pilihan moda. Yang harus diperhatikan adalah karakteristik masing-

masing moda yang harus dipertemukan dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Setiap moda memiliki karakteristik khusus yang berpengaruh pada sistem pengoperasian dan pelayanan, bahkan memiliki persyaratan teknis yang dalam pengoperasiannya menuntut lintasan khusus dan dioperasikan secara terjadwal, angkutan bus yang dioperasikan terjadwal dan trayek serta lintasan yang pasti atau tetap.

Upaya mengurangi permintaan akan angkutan pun bukan perkara yang mudah. Mengurangi permintaan akan angkutan dalam arti langsung hamper tidak mungkin dilakukan karena kebutuhan masyarakat justru berkembang. Sebaliknya, mengurangi permintaan akan angkutan secara langsung dapat berarti meniadakan jarak antara produsen dan konsumen. cara yang dapat ditempuh adalah mendekatkan konsumen ke produsen, atau mendekatkan produsen ke konsumen, atau melakukan kedua-duanya, yang semua itu berarti melakukan penataan ruang kegiatan.

d. Peran angkutan dalam politik, pertahanan dan keamanan

Membangun jalan untuk membuka daerah terisolasi atau terpencil lebih kuat bertumpu atas pertimbangan politik daripada pertimbangan ekonomi, apalagi bila dikaitkan dengan persatuan dan kesatuan bangsa. Keberadaan prasarana akan membuka peluang interaksi antar daerah yang berwujud angkutan antar daerah. sebaliknya, pertahanan dan keamanan akan menjadi sangat rapuh tanpa ditunjang sistem angkutan

yang andal, baik sekedar untuk memelihara kemandirian maupun untuk mempertahankan kedaulatan Negara.³

Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran angkutan 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.⁴

B. Perundang-Undangan

a. Tinjauan umum perilaku sopir bus yang Ugal-ugalan dalam Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan mempunyai peran strategis dalam mendukung pembangunan dan integrasi nasional sebagai bagian dari upaya memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai sistem transportasi nasional, lalu lintas dan angkutan jalan harus dikembangkan potensi dan peranannya untuk mewujudkan keamanan, kesejahteraan, ketertiban berlalu lintas dan angkutan jalan dalam

³ Swardjoko P. Warpani, *Pengelolaan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, (Bandung:Itb,2002) Hal 14-23

⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998) Hlm.7

rangka mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, otonomi daerah, serta akuntabilitas penyelenggara Negara.⁵

Terhadap hal-hal yang bersifat teknis operasional, yang semula dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diatur dalam peraturan pemerintah dan peraturan pelaksanaannya. Dalam undang-undang ini telah diatur secara tegas dan terperinci dengan maksud agar ada kepastian hukum dalam pengaturannya. merupakan undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan didalamnya memuat pasal-pasal yang mengatur pokok-pokok (garis besarnya) dari soal-soal lalu lintas jalan, misalnya tentang pengemudi.

Dalam pasal 90 mengatur tentang jam kerja pengemudi yang berbunyi (1) Setiap Perusahaan Angkutan Umum wajib mematuhi dan memberlakukan ketentuan mengenai waktu kerja, waktu istirahat, dan pergantian Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. (2) Waktu kerja bagi Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 8 (delapan) jam sehari. (3) Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum setelah mengemudikan Kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut wajib beristirahat paling singkat setengah jam. (4) Dalam hal tertentu Pengemudi dapat dipekerjakan

⁵ M.Karjadi, *Perundang-Undangan Lalu Lintas Jalan Dan Angkutan Jalan Raya (Dengan Komentar Secara Tanya Jawab)* Bogor:Politeia, 1988, Hal 15

paling lama 12 (dua belas) jam sehari termasuk waktu istirahat selama 1 (satu) jam. Dalam pasal diatas mengatur sebagaimana seharusnya perusahaan memberikan jadwal kerja dalam sehari. Bagaimana seharusnya perusahaan mempekerjakan sopir yang seharusnya menjadi patokan perusahaan untuk dalam memberikan jam kerja.

Dalam pasal 106 angka (1) Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib mengemudikan kendaraannya dengan wajar dan penuh konsentrasi. Dalam pasal 106 angka (1) menerangkan bahwa sopir dalam berkendara diharuskan untuk berkonsentrasi penuh. Begitu juga yang ada didalam pasal 115 yang isinya adalah Pengemudi Kendaraan Bermotor di Jalan dilarang: a. mengemudikan Kendaraan melebihi batas kecepatan paling tinggi yang diperbolehkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dan/atau b. berbalapan dengan Kendaraan Bermotor lain. Dan juga didalam pasal 119 disini juga menjelaskan bagaimana tata tertip dalam berkendara yang isinya “Pasal 119 (1) Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum atau mobil bus sekolah yang sedang berhenti untuk menurunkan dan/atau menaikkan Penumpang wajib memberi isyarat tanda berhenti. Dalam pasal tersebut menjelaskan tentang bagaimana tata tertip dalam berkendara.

Didalam Undang-Undang nomor 22 Tahun 2009 juga membahas tentang pelayanan perusahaan otobus terhadap penumpang. Selain itu juga membahas tentang Kewajiban perusahaan terhadap konsumen. Dalam pasal

124 ayat 1 huruf a disini menjelaskan tentang “Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum untuk angkutan orang dalam trayek wajib: a. mengangkut Penumpang yang membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan. b. memindahkan penumpang dalam perjalanan ke Kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika Kendaraan mogok, rusak, kecelakaan, atau atas perintah petugas. Dari isi pasal diatas maka menjelaskan tentang kewajiban perusahaan terhadap konsumen. Bagaimana kewajiban perusahaan jika terjadi suatu kerusakan atau kecelakaan yang terjadi di armada perusahaan.

Dan didalam pasal 118 membahas tentang kewajiban perusahaan yang isinya adalah Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.

C. Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada undang undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK). UUPK menyatakan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga,orang lain maupun mahluk hidupn lain dan tidak untuk diperdagangkan⁶.

1. Konsumen

⁶ Shidarta, *Hokum Perlindungan Konsumen* (Pt Gramedia: Widiasarana Indonesia,2006) Hal1

Konsumen adalah setiap orang. Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan atau jasa. Istilah orang sebetulnya menimbulkan keraguan apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuu rlike person* atau termasuk juga badan hokum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk pelaku usaha dalam pasal 1 angka (3) yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian *person* diatas dengan menyebutkan kata-kata orang perseorangan atau badan usaha tentu yang paling tepat membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada orang perseorangan. Namun konsumen harus mencakup juga badan usah, dengan makna lebih luas daripada badan hokum.

2. Pemakai

Sesuai bunyi pasal 1 angka (2) UUPK kata pemakai menekankan konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate cansumer*). Istilah pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut sekaligus menunjukkan barang dan atau jasa yang dipakain tidak serta metar hasil dari transaksi jual beli. Artinya yang diartikan sebagai konsumen tidak selalu memberikan prestasinya dengan cara membayaruang untuk memperoleh barang dan jasa itudengan dasar lain. dengan kata lain dasar hubungan hokum antara konsumen dan peluang usaha tidak perlu harus kontraktuan (*the priwiting of contac*)

3. Barang dan atau jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan atau jasa sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini produk sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan istilah produk dipakai juga digunakan menamakan jenis-jenis layanan perbankan.

UUPK mengartikan barang sebagai sebagai setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun yang tidak bergerak baik dapat dihabiskan maupun tidak dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah dipakai dipergunakan, atau dimanfaatkan.

Sementara itu jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian disediakan bagi msyarakat menunjukkan jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya pihak yang ditawarkan harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya layanan yang bersifat khusus dan individual tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

4. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia dipasaran. Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misyalnya

perusahaan pengembangan (*developer*) perumahan sudah bias mengadakan transaksi terlebih dulu sebelum bangunannya jadi.

5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain.

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsure yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk dirisendiri, dan keluarga, tetapi juga barang dan jasa itu diperuntukan orang lain. Bahkan untuk makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan. Dansisi teori kepentingan setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya oleh sebab itu penguraian unsure itu tidak menambahkan makna apa apa karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan atau jasa (terlepas ditunjukan untuk siapa dan makhluk hidup lain) juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi. Seseorang yang membeli makanan untuk kucing pemeliharannya misalnya berkaitan dengan kepentingan pribadi orang itu untuk memilik kucing yang sehat.

6. Barang dan atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai Negara. secara toleransi hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen walaupun dalam kenyataannya sulit menetapkan batas-batas seperti itu

Istilah hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen sudah sangat sering terdengar. Namun belum jelas benar apa saja yang masuk kedalam materi keduanya. Juga apakah kedua cabang itu identik. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat jadi sebenarnya hukum konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasannya.

Dalam pasal 4 disini menjelaskan tentang hak konsumen yang isinya sebagai berikut. “Hak konsumen adalah : a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam pasal diatas menjelaskan bagaimana hak konsumen yang seharusnya diperoleh dari perusahaan. Tidak hanya hak konsumen didalam Undang-Undang ini juga memuat tentang Hak pelaku usaha yang ada didalam pasal pasal 6 yang menjelaskan tentang hak dan kewajiban pelaku usaha yang isinya adalah “Hak pelaku usaha adalah : a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Selain itu didalam Undang-Undang ini juga memuat tentang cara penyelesaian sengketa jika terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. Pasal tersebut dimuat dalam pasal 19 disini Undang-Undang Hukum Perlindungan Konsumen yang isinya mengenai tanggung jawab pelaku usaha adalah “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang

dihasilkan atau diperdagangkan. (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. (3) Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

D. Pengertian Hukum Islam

Hukum Islam adalah sumber dan tujuan sebagai agama universal dan menyeluruh, yang tidak hanya melulu mengatur masalah ibadah saja, akan tetapi juga memiliki aturan aturan dan fondasi keimanan bagi umat Muslim dari perkara kecil hingga besar. Seperti persoalan cinta, zakat, sholat fardhu, pembagian waris hingga muamalah. Dalam hukum islam terdapat yang namanya fiqih muamalah yang mengatur tentang perniagaan.

1. Pengertian fiqih muamalah

Pengertian fiqih muamalah tersusun dari dua kata, yaitu kata fiqih dan muamalah. Arti kata fiqih secara etimologi (bahasa) adalah al-fahm (paham). Menurut terminology, pada awalnya pengertian fiqih mencakup seluruh ajaran agama, baik dalam bidang akidah, akhlak ataupun ibadah sehingga identik dengan arti syariah islamiyah. Namun dalam perkembangan selanjutnya pengertian fiqih mengalami spesifikasi dan menjadi bagian dari syariah islamiyyah.

Sedangkan muamalah secara etimologi berasal dari bentuk masdar kata amala (aamala-yu'aamilu-mu'aamalatun) yang berwazan (faa'ala-yufaa'ilu-mufaa'alatan) yang artinya saling bertindak, saling beramal. Adapun pengertian fiqih muamalah adalah aturan-aturan Allah yang wajib ditaati yang mengatur hubungan manusia dengan manusia dalam kaitannya dengan cara memperoleh dan mengembangkan harta benda.⁷

2. Pembagian fiqih muamalah

Pembagian fiqih muamalah ini sangat berkaitan dengan pandangan fuqoha dalam memahami pengertian fiqih muamalah dalam arti luas atau arti sempit. Menurut Ibn Abidin, fiqih muamalah di bagi menjadi lina bagian:

- a. Muamalah maliyah (hukum kebendaan)
- b. Munakahat (hukum perkawinan)

⁷ Qomarul Huda, *Fiqih Muamalah*, (Yogyakarta: Teras, 2011) Hal.1-4

- c. Muhasanat (hukum acara)
- d. Amanat dan ariyah (pinjaman)
- e. Tirkah (harta)

Al fikri dalam kitabnya “al-muamalah al-madiyah wa al-adabiyah”, menyatakan bahwa muamalah dibagi menjadi dua bagian sebagai berikut:

- a. Al-muamalah al-madiyah adalah muamalah yang mengkaji objeknya sehingga sebagian ulama berpendapat bahwa muamalah al-madiyah adalah muamalah bersifat kebendaan karena objek fiqih muamalah adalah benda yang halal, haram dan syubhat untuk diperjualbelikan, benda-benda yang mendaratkan dan benda yang mendatangkan kemaslahatan bagi manusia, serta segi-segi lainnya.
- b. Al-muamalah al-adabiyah ialah muamalah yang ditinjau dari segi tukar menukar benda yang bersumber dari panca indara manusia, yang unsure penegakannya adalah hak-hak dan kewajiban-kewajiban, misalnya jujur, hasud, dengki dan dendam.

3. Ruang lingkup fiqih muamalah

Sesuai dengan pembagian muamalah, maka ruang lingkup fiqih muamalah juga terbagi dua, ruang lingkup muamalah yang bersifat adabiyah ialah ijab Kabul, saling meridhoi, tidak ada keterpaksaan dari salah satu pihak, hak dan kewajiban, kejujuran pedagang, penipuan, pemalsuan,

penimbunan, dan segala sesuatu yang bersumber dari indra manusia yang ada kaitannya dengan peredaran harta dalam hidup bermasyarakat.

Ruang lingkup pembahasan madiyah ialah masalah jual beli (*ba'I al-tijarah*), gadai (*al-rahn*), jaminan dan tanggungan (*kafalan dan dlamam*), pemindahan utang (*hiwalah*), jatuh bangkrut (*taflis*), batasan bertindak (*al-hajru*), perseroan atau perkongsian (*al-syirkah*), perseroan harta dan tenaga (*al-mudharabah*), sewa menyewa (*al-ijarah*), pemberian hak guna pakai (*al-ariyah*), barang titipan (*al-wadiyah*), barang temuan (*al-luqathah*), garapan tanah (*al-mujara'ah*), sewa mnyewa tanah (*al-mukhabarah*), upah (*ujrah*), sayembara (*al-ju'alah*), pemberian (*al-hibah*), pembebasan (*al-ibra*), damai (*al-sulhu*), bunga bank, asuransi, kredit, dan masalah-masalah baru lainnya.⁸

4. Definisi akad.

Akad menurut bahasa artinya ikatan atau persetujuan sedangkan menurut istilah akad adalah transaksi atau kesepakatan antara seseorang (yang menyerahkan) dengan orang lain (yang menerima) untuk pelaksanaan suatu perbuatan.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ⁹

Artinya : “hai orang yang beriman penuhilah akad akad itu”

⁸ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002) Hal.3-5

⁹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 1971), hal 156

a. Rukun akad :

Terdapat perbedaan pendapat dikalangan fuqaha berkenaan dengan rukun akad.¹⁰ Menurut jumhur fuqahah rukun akad terdiri atas

- 1) *Aqid* yaitu orang yang berakad sepakat. Pihak yang melakukan akad dapat terdiri dua orang atau lebih. Pihak berakad dalam transaksi didalam pasar biasanya terdiri dari dua orang yaitu penjual dan pembeli. Dalam hal warisan, misalnya ahli waris bersepakat untuk memberikan sesuatu kepada pihak lain, maka pihak yang diberikan tersebut boleh jadi terdiri dari beberapa orang.
- 2) *Ma'qud 'alaih* ialah benda-benda yang diadakan seperti benda-benda yang ada dalam transaksi jual beli, dalam akad gadai dan bentuk-bentuk akad lainnya.
- 3) *Maudhu'al-'aqd* yaitu tujuan pokok dalam melakukan akad. Seseorang ketika melakukan akad, biasanya mempunyai tujuan yang berbeda-beda. Karena itu, berbeda dalam bentuk akadnya, maka berbeda pula tujuannya. Dalam akad jual beli, tujuan pokoknya adalah memindahkan barang dari pihak penjual ke pihak pembeli dengan disertai gantinya (berupa uang/barang). Demikian juga dalam akad hibah tujuan pokoknya adalah memindahkan barang dari pihak pemberi kepada pihak yang diberi tanpa ada pengganti dan masih banyak lagi contohnya.

¹⁰ Baca Wahbah Az-Zuhaili, *Al-Fiqh Al-Islami Wa Adillatuh*, Juz 4, Hal.2930.

4) *Shighat al-'aqd* yang terdiri dari ijab dan qabul. Pengertian ijab adalah permulaan penjelasan yang keluar dari salah seorang yang berakad sebagai gambaran kehendaknya dalam mengadakan akad. Sedangkan qabul adalah perkataan yang keluar dari pihak yang lain yang diucapkan setelah adanya ijab. Adapun pengertian ijab dan qabul pada sekarang ini dapat dipahami sebagai bentuk bertukarnya sesuatu dengan yang lain sehingga sekarang ini berlangsungnya ijab-qabul dalam transaksi jual beli tidak harus berhadapan (bertemu langsung). Hal-hal yang harus diperhatikan dalam *shighat al-aqd* adalah:

- 1) *Shighat al-'adq* harus jelas pengertiannya, maka kata-kata dalam ijab qabul harus jelas dan tidak menimbulkan banyak pengertian (bias), misalnya seseorang mengucapkan “*aku serahkan benda ini*”. Kalimat tersebut masih belum dapat dipahami secara jelas, apakah benda tersebut diserahkan sebagai pemberian, penjualan atau titipan.
- 2) Antara ijab dengan qabul harus bersesuaian, maka tidak boleh antara pihak berijab dan menerima (qabul) berbeda lafadh, sehingga dapat menimbulkan persengketaan, misalnya seseorang mengatakan “*aku serahkan benda ini sebagai titipan*” kemudian yang mengucapkan qabul berkata “*aku terima benda ini sebagai pemberian*”.

3) Menggambarkan kesungguhan kemauan dari pihak-pihak yang bersangkutan tanpa adanya unsure pemaksaan atau ancaman dari pihak lain.

b. Syarat-syarat akad

Setiap pembentuk akad mempunyai syarat yang ditentukan syara' yang ajib disempunakan, syarat-syarat terjadinya aka dada dua macam:

- 1) Syarat-syarat yang bersifat umum, yaitu syarat-syarat yang wajib sempurna wujudnya dalam berbagai akad.
- 2) Syarat-syarat yang bersifat khusus, yaitu Syarat-syarat yang wujudnya wajib ada dalam sebagian akad syarat ini juga disebut sebagai *idhafi* (tambahan) yang harus ada disamping syarat-syarat yang umum seperti syarat adanya saksi dalam pernikahan.

Syarat-syarat umum yang harus dipenuhi dalam berbagai macam akad:

- 1) Kedua orang yang melakukan akad cakap bertindak (ahli), maka akad orang tidak cakap (orang gila, orang yang berada dibawah pengampuan (mahjur) karena boros dan lainnya) akad tidak sah.
- 2) Yang jadi objek akad dapat menerima hukumnya.
- 3) Akad itu diizinkan oleh orang yang mempunyai hak melakukannya walaupun dia bukan *aqid* yang memiliki barang.
- 4) Akad bukan jenis akad yang dilarang, seperti jual beli *mulamasah*.

- 5) Akad dapat memberikan faedah maka tidaklah sah apabila akad rahn dianggap sebagai *amanah* .
- 6) Ijab harus berjalan terus maka ijab tidak sah apabila ijab tersebut dicabut (dibatalkan) sebelum adanya qobul.
- 7) Ijab dan qabul harus bersambungan jika seseorang melakukan ijab dan berpisah sebelum terjadinya qabul, maka ijab yang demikian dianggap tidak sah (batal).

E. PENELITIAN TERDAHULU

Untuk mengetahui validitas penelitian, maka dalam kajian pustaka ini penulis akan uraikan beberapa skripsi yang membahas pelayanan transportasi. Skripsi yang disusun oleh Dimas kawa nugraha (2015) dengan judul *pengaruh word of mouth dan brand image serta brand trust terhadap loyalitas pelanggan pada jasa transportasi PO Rosalia indah jember*¹¹. Penelitian ini merupakan kuantitatif yang membahas tentang pengaruh word of mouth dan brand image serta brand trust terhadap loyalitas pelanggan pada jasa transportasi. Hasil penelitian yang dijabarkan penulis menenai pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan berpengaruh oleh loyalitas pelananggan.

Persamaannya adalah samam-sama membahas tentang pelayanan transportasi umum. Perbedaannya adalah tempat penelitian, tidak menggunakan

¹¹ Dimas Kawa Nugraha, Judul *Pengaruh Word Of Mouth Dan Brand Image Serta Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Transportasi Po Rosalia Indah Jember*, Universitas Jember 2015 Articles/2015/ 100810201039.Pdf Diakses Pada Tanggal 10 Februari 2018 Pukul 20:00.

hukum islam dan hukum positif. Hanya membahas pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pengan.

Skripsi yang ditulis oleh Nazarrudin fakultas syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2014 tentang “ *Sanksi hukum terhadap buruknya pelayanan bagi penumpang bus patas menurut undang-undang nomer 22 tahun 2009 tentang lalu lintas angkutan jalan perspektif ta’zir dalam islam*¹². Didalam skripsi ini membahas tentang pelayanan bus patas dan juga membahas tentang sanksi-sanksi yang timbul akibat buruknya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pelayanan yang buruk bisa menyebabkannya kecelakaan lalu lintas. Oleh karena itu penulis menggunakan UU NO 22 tahun 2009.

Persamaannya adalah samam-samam membahas pelayanan umum angkutan umum, menggunakan hukum positif UU NO 22 Tahun 2009. Perbedaannya adalah tempat melakuhkan analisisnya, tidak menggunakan hukum islam.

Skripsi yang ditulis oleh Irna Ribuna fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta tentang “ *pengaruh experiential marketing, kualitas pelayanan dan kepuasanterhadap loyalitas konsumen.studi kasus pada pengguna jasa*

¹² Nzarudin,Judu “ *Sanksi Hukum Terhadap Buruknya Pelayanan Bagi Penumpang Bus Patas Menurut Undang-Undang Nomer 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan Perspektif Ta’zir Dalam Islam*. Universitas Negeri Malang 2014 Article/2015/ 10220041.Pdf Diakses Pada Tanggal 09 Februari Pukul 20:00.

transportasi trans jogja di Yogyakarta”¹³ didalam skripsi ini penulis menuliskan tentang studykasusnya tentang pelayanan terhadap jasa trans jogja. Dan didalamnya penulis juga membahas pelayanan yang diberikan oleh trans jogja. Selain itu penulis menganalisa pengaruh pelayanan dengan antusiasme penumpang trans jogja.

Persamaannya adalah sama-sama menganalisis tentang pelayanan angkutan umum.sama-sama menggunakan hukum positif. Perbedaannya adalah tempat menganalisis, tidak menggunakan hukum islam.

Skripsi yang ditulis oleh Muklas Nurozi Arif fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum Universitas Negeri Surabaya tentang “*persebaran kecelakaan bus di Kabupaten Madiun, study kasus di Kabupaten Madiun*”¹⁴. Didalam sekripsi ini penulis menuliskan persebaran kecelakaan yang berada didaerah madiun. Tentunya kecelakaan bus tersebut dikarenakan oleh kelalaian pengemudi bus. dan sopir yang seharusnya member rasa nyaman terhadap para penumpang melalui pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang seperti itu memberikan momok bagi pengguna karena sopir adalah peran setral.

Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang pelayanan angkutan transportasi umum. Samam-samam menggunakan hukum positif dalam

¹³Skripsi Yang Ditulis Oleh Irna Ribunadengan Judul “ *Pengaruh Experiential Marketing, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasanterhadap Loyalitas Konsumen.Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Transportasi Trans Jogja Di Yogyakarta* Universitas Negeri Yogyakarta.2017.Article / 2017/15808147029. Pdf .Diakses Pada Tanggal 06 Februari 2018 Pukul 19:00

¹⁴Skripsi Yang Ditulis Oleh Muklas Nurozi Arif *Persebaran Kecelakaan Bus Di Kabupaten Madiun*,Universitas Negeri Surabaya. 2014.Article/2014. Pdf . Diakses Pada Tanggal 09 Februari Pukul 21:00

melakukan study kasusnya. Perbedaannya adalah tempat melakukan study kasus, tidak menggunakan hukum Islam.

Sripsi yang ditulis oleh Eka Rahmaati fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta tentang “*hubungan stress kerja dan disiplin lalu lintas pada sopir*”¹⁵. Skripsi ini membahas tentang perilaku sopir bus yang sering melanggar lalulintas. Didalamnya penulis menuliskan bahwa stress kerja juga sangat mempengaruhi perilaku sopir dalam mentaati berlalu lalulintas. Penulis juga menuliskan bahwa banyak kecelakaan yang timbul akibat kelalaian sopir. Dan stress kerja juga mempengaruhi sopir memaluhkan kelalaian tersebut.

Persamaannya sama sama membahas tentang pelayanan yang diberikan oleh crew jalan. Dan memuat tentang pelayanan. Perbedaannya adalah tempat melakukan study kasus. Tidak menggunakan hukum islam.

Skripsi yang ditulis oleh Firman Suryani Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Indonesia tentang “*sistem transportasi kota, study kasus terhadap ugal-ugalan supir bus metromini 610*”¹⁶ pada skripsi ini penulis menuliskan bagai mana pelayanan yang diberikan oleh cre metromini 610. Dan didalamnya penulis juga menuliskan tentang buruknya pelayanan sopir metromini no 610 . bagaimana tidak pengemudi metromini no 610 berkendara secara ugal ugalan .

¹⁵ Skripsi Yang Ditulis Oleh Eka Rahmaati Dengan Judul “*Hubungan Stress Kerja Dan Disiplin Lalu Lintas Pada Sopir* Universitas Muhammadiyah Surakarta.2008.Article/2008/100030017. Pdf .Diakses Pada Tanggal 05 Februari 2018 Pukul 21:00

¹⁶ Skripsi Yang Ditulis Oleh Firman Suryani Dengan Judul *Sistem Transportasi Kota, Study Kasus Terhadap Ugal-Ugalan Supir Bus Metromini 610*”. Universitas Indonesia.2011.Article.0706284704. Pdf Diakses Pada Tanggal 02 Februari 2018 Pukul 19:00.

dan tentunya itu dilarang dan sudah diatur dalam undang-undang nomer 22 tahun2009.

Persamaanya adalah sama-sama membahas tentang pelayanan angkutan transportasi umum. Sama-sama menggunakan hukum positif dalam melakukan study kasus. Perbedaanya adalah tidak menggunakan hukum islam, tempat melakukan study kasus berbeda.

Skripsi yang ditulis oleh Kristanta fakultas menejemen infrastruktur Universitas Muhammadiyah Surakarta tentang “ *analisis kinerja angkutan umum dikabupaten Ponorogo*¹⁷. Skripsi ini membahas tentang kinerja angkutan umum. Didalamnya juga menerangkan tentang pelayanan angkutan umum . dimana penulis disini menyinggung buruknya fasilitas angkutan umum di kabupaten ponorogo.

Persamaanya adalah sama-sama membahas tentang pelayanan umum. Perbedaannya adalah tidak menggunakan hukum Islam. Tempat study kasusnya berbeda.

. Skripsi yang ditulis oleh Johan Paul Enggelberthus Anggoman fakultas magister teknik pembangunan wilayah Universitas diponegoro tentang “ *studi angkutan umum damri di kota Manado*¹⁸.

¹⁷ Skripsi Yang Ditulis Oleh Kristanta Dengan Judul *Analisis Kinerja Angkutan Umum Dikabupaten Ponorogo*. Universitas Muhhamadiyah Surakarta.2013. Article.100110007. Pdf Diakses Pada Tanggal 02 Februari 2018 Pukul 20:00.

¹⁸ Skripsi Yang Ditulis Oleh Johan Paul Enggelberthus Anggoman Dengan Judul “ *Studi Angkutan Umum Damri Di Kota Manado*.Universitas Diponegoro .2007. Article.Pdf. Diakses Pada Tanggal 10 Februari 2018.Pukul 20:00

Persamaanya adalah sama-sama membahas tentang pelayanan umum angkutan umum. Perbedaannya adalah tempat melakukan study kasus berbeda, tidak menggunakan hukum Islam.

Skripsi yang ditulis oleh Fuad Husen Ashari dengan judul "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada Loyalitas (Studi Pada Pengguna PO.Harapan Jaya Jurusan Solo – Jakarta*"¹⁹

Persamaannya adalah sama-sama membahas pelayanan umum, sama sama study kasus di PO Harapan Jaya. Perbedaannya adaalah tidak menggunakan hokum islam. Dan hanyamembahas bus malam jurusan Solo-Jakarta.

¹⁹ Skripsi Yang Ditulis Oleh Fuad Husen Ashari Dengan Judul *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada Loyalitas (Studi Pada Pengguna Po.Harapan Jaya Jurusan Solo – Jakarta*" Universitas Telkom Bandung. 2017.Article.Pdf Diakses Pada Tanggal 09 Februari 2018 Pukul 20:00