

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA *BUS
RAPID TRANSIT* (BRT) TRANS JATENG KORIDOR 1
PURWOKERTO PURBALINGGA PERSPEKTIF HUKUM
ISLAM DAN HUKUM POSITIF**



IAIN PURWOKERTO

**Oleh:
Muhamad Afif Zaini Muttaqin
NIM. 1617301027**

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya:

Nama : Muhamad Afif Zaini Muttaqin

NIM : 1617301027

Jenjang : S-1

Jurusan : Mua'malah

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah IAIN Purwokerto

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, bukan dibuatkan orang lain, bukan saduran, juga bukan terjemahan. Hal-hal yang bukan karya saya yang dikutip dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang telah saya peroleh.

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 4 Januari 2021

Saya yang menyatakan

A green postage stamp with a value of 5000 Rupiah. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI KEPOL' and '5000 RUPIAH'. A handwritten signature is written over the stamp.

Muhamad Afif Zaini M.
NIM. 1617301027



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS SYARIAH

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iaipuwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA *BUS RAPID TRANSIT* (BRT) TRANS JATENG KORIDOR 1 PURWOKERTO PURBALINGGA PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF

Yang disusun oleh Muhamad Afif Zaini Muttaqin (NIM. 1617301027) Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Jurusan Muamalah, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto telah diujikan pada hari Rabu tanggal 20 Januari 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Hukum (S.H.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/ Penguji I

Bani Sarif Maula, M.Ag., LL.M.
NIP. 19750620 200112 1 003

Sekretaris Sidang/ Penguji II

Muh. Bachrul Ulum, S.H., M.H.
NIP. 19720906 200003 1 002

Pembimbing/ Penguji III

IAIN PURWOKERTO
IAIN PURWOKERTO

Luqman Rico Khasbi, S.H.L., M.S.I
NIP. 19861104 201903 1 008

Purwokerto, 20 Januari 2021
Dekan Fakultas Syariah



2 Februari 2021

Dr. Supriat, M.A.
NIP. 19700705 200312 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 4 Januari 2021

Hal : Pengajuan Munaqasyah Skripsi Sdr. Muhamad Afif Zaini M.
Lampiran : 3 Eksemplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah IAIN
Purwokerto
di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi, maka melalui suratini saya sampaikan bahwa :

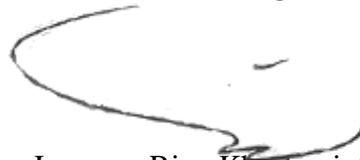
Nama : Muhamad Afif Zaini Muttaqin
NIM : 1617301027
Jurusan : Muamalah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Judul : **PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA BUS
RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATENG KORIDOR 1
PURWOKERTO-PURBALINGGA PERSPEKTIF HUKUM
ISLAM DAN HUKUM POSITIF.**

sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto untuk dimunaqosyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.).

Demikian, atas perhatian Bapak, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing



Luqman Rico Khashogi, S.H.I., M.S.I
NIP. 19861104 201903 1 008

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA *BUS RAPID TRANSIT*
(BRT) TRANS JATENG KORIDOR 1 PURWOKERTO PURBALINGGA
PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF**

ABSTRAK

**Muhamad Afif Zaini Muttaqin
NIM. 1617301027**

**Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Agama
Islam Negeri (IAIN) Purwokerto**

Purwokerto dan Purbalingga merupakan daerah yang berdekatan yang berada di Jawa tengah dengan karakteristik yang berbeda, kedua daerah sama-sama pesat. Pertumbuhan kedua kota ini sama-sama sangat pesat, dan kebutuhan transportasi kedua kota ini juga sangat tinggi. Oleh karena itu, diperlukan adanya moda transportasi yang efektif, murah dan nyaman di kedua kota ini. BRT Trans Jateng hadir sebagai upaya dari pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk mewujudkan pelayanan lalu-lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar dan terpadu di kedua kota tersebut. Sebagai pelaku usaha di bidang jasa transportasi, BRT Trans Jateng memiliki tanggung jawab atas kewajiban untuk menjamin hak-hak dari konsumen yang menggunakan jasa transportasi ini, seperti yang tercantum dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sedangkan dalam Islam ini merupakan bagian dari muamalah. Muamalah adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dengan seseorang atau beberapa orang dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kemudian yang menjadi pokok permasalahan ini adalah bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng dan bagaimana perlindungan konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilaksanakan di BRT Trans Jateng Koridor Purokerto Purbalingga. Teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara secara langsung, kuosiner yang dibagikan ke penumpang dan dokumentasi. Dalam menganalisis data yang dilakukan adalah mengolah data primer dan data sekunder, kemudian dianalisis secara kualitatif dan kemudian dilakukan pembahasan yang menghasilkan kesimpulan.

Setelah dilakukan penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa praktek jasa layanan transportasi BRT Trans Jateng koridor 1 Purwokerto Purbalingga ini sah karena telah memenuhi rukun dan syarat yang terdapat dalam akad *ijarāh*. BRT Trans Jateng sebagai pelaku usaha dalam memberikan jasa layanannya telah mengupayakan terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasanya, dengan memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi pengguna jasanya.

**Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, BRT Trans Jateng, Hukum Islam
Hukum Positif**

MOTTO

مَنْ جَدَّ وَجَدَ



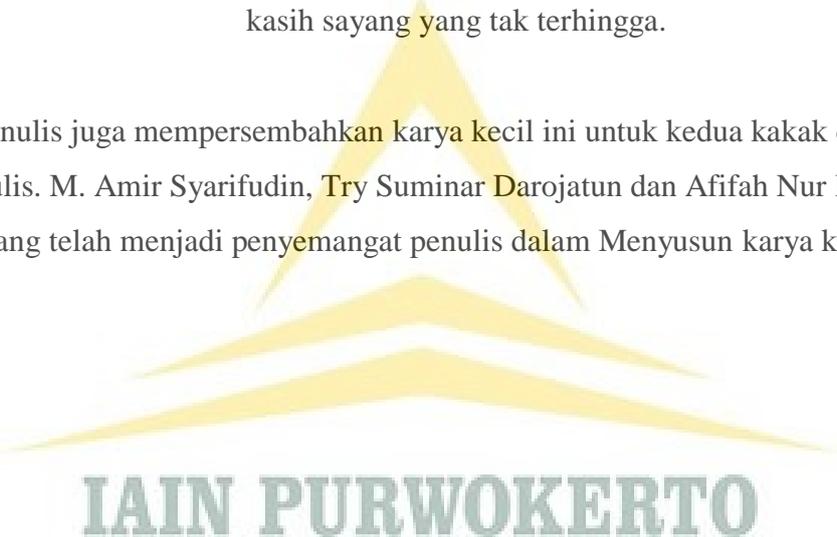
PERSEMBAHAN

Karya kecil ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a selama saya menempuh proses perkuliahan.

Ayah (alm. Moch. Manan) terimakasih atas limpahan kasih sayang dan juga suport yang telah diberikan semasa hidupnya, yang tak pernah lelah untuk menyemangati dan mengharapkan saya untuk segera menyelesaikan karya kecil ini.

Ibu (Samroh) terimakasih atas limpahan do'a yang selalu mengalir untuk saya dan kasih sayang yang tak terhingga.

Penulis juga mempersembahkan karya kecil ini untuk kedua kakak dan adik penulis. M. Amir Syarifudin, Try Suminar Darojatun dan Afifah Nur Khomasah yang telah menjadi penyemangat penulis dalam Menyusun karya kecil ini.



IAIN PURWOKERTO

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	Ze (dangan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	ṭ	Te (dengan titik di bawah)

ظ	Za'	z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Ta' Marbutah di akhir kata Bila dimatikan tulis *h*

الاجارة	Ditulis	<i>al-Ijarāh</i>
المصلحة	Ditulis	<i>Maṣlaḥah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

C. Vokal Pendek

--َ--	Fatḥah	Ditulis	A
--ِ--	Kasrah	Ditulis	I
--ُ--	D'ammah	Ditulis	U

D. Vokal Panjang

1.	Fatḥah + alif	Ditulis	ā
	مقاصد	Ditulis	<i>Maqāshid</i>
.2.	Kasrah + ya'mati	Ditulis	ī
	الشريعة	Ditulis	<i>Asy-Syarī'ah</i>

E. Vokal Rangkap

1.	Fatḥah + ya'mati	Ditulis	Ay
	وهبه الزحيلي	Ditulis	<i>Wahbah al-Zuhayfī</i>

F. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>
--------	---------	-----------------

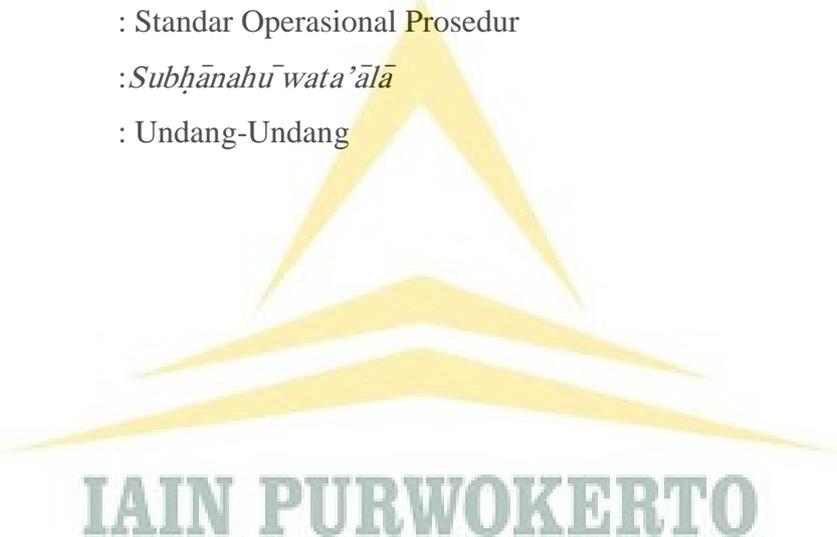
2. Bila diikuti dengan huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya

السَّمَاء	Ditulis	<i>Al-Samā'</i>
-----------	---------	-----------------

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR SINGKATAN

BPS	: Badan Pusat Statistik
BRT	: Bus Rapid Transit
Dkk	: Dan kawan-kawan
Hlm	: Halaman
IAIN	: Institut Agama Islam Negeri
PP	: Peraturan Pemerintah
S.H.	: Sarjana Hukum
SAW	: <i>Sallalāhu ‘alaihiwasallama</i>
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SWT	: <i>Subhānahu wata’ālā</i>
UU	: Undang-Undang



IAIN PURWOKERTO

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semenantiasa disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang dinantikan syafa'atnya kelak dihari akhir. Dengan penuh rasa syukur skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa *Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga* Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, secara moril maupun materiil. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Dr. Supani, S.Ag., M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Purwokerto.
3. Agus Sunaryo, S.H.I., M.S.I., selaku Kepala Jurusan Muamalah Fakultas Syariah IAIN Purwokerto.
4. Luqman Rico Khashogi, S.H.I., M.S.I., selaku pembimbing yang senantiasa mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

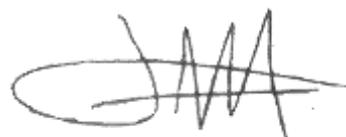
5. Seluruh Dosen, Staf Administrasi dan Staf Tata Usaha Fakultas Syariah IAIN Purwokerto.
6. Kedua orang tua penulis Bapak Alm. Moch. Manan dan Ibu Samroh yang selalu memberikan bimbingan, do'a, motivasi, nasihat serta rela berkorban demi masa depan anak-anaknya.
7. Kakak-kakak penulis yaitu M. Amir Syarifudin dan Try Suminar Darojatun serta adik penulis Afifah Nur Khomsah yang selalu memberikan semangat kepada penulis. Kalianlah yang selalu menjadi acuan penulis. Semoga kita selalu menjadi keluarga yang bahagia dunia dan akhirat.
8. Keluarga Bani Marsudi Lik Rob, Lik Mun, Keluarga Bani Syamsudin dan Lik Tono sekeluarga dan segenap keluarga besar yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberikan dorongan semangat dan dukungan baik formil maupun materil kepada penulis semoga senantiasa dalam lindungan-Nya.
9. Bapak Muhammad Nur (Koordinator lapangan), mas Saeful (pramudi), mba agnez (pramujasa) yang telah membantu dalam memberikan informasi terkait BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto Purbalingga.
10. Para penumpang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto Purbalingga yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuosioner.
11. Pengadilan Agama Purworejo yang telah menjadi wadah bagi penulis dalam mengembangkan *softskill*.
12. Keluarga MAHESA'16 yang senantiasa solid dalam menjaga persaudaraan teman belajar dikampus dan telah memberi warna dalam proses perkuliahan.

13. IMM Komisariat Hisyam dan Komisariat Sutan Mansur IAIN Purwokerto, IMM Ahmad Dahlan IAIN Purwokerto dan IMM Cabang Banyumas yang telah menjadi tempat belajar berproses bagi penulis untuk mengembangkan diri. *Semoga berkah rahmat illahi melimpahi perjuangan kami. Abadi Perjuangan!*
14. Seluruh pihak lain yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Tidak ada hal lain yang dapat penulis berikan untuk menyampaikan rasa terimakasih melainkan do'a, semoga amal baik dari semua pihak tercatat sebagai amal shaleh yang diridhai oleh Allah SWT, dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kesalahan, kekeliruan dan kekurangannya, baik secara konseptual maupun Teknik penulisannya. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan bagi semua pihak yang membacanya. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi pribadi penulis dan umumnya bagi semua pihak yang membacanya.

Purwokerto, 5 Januari 2021
Penulis



Muhamad Afif Zaini M.
NIM. 1617301027

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITRASI	viii
DAFTAR SINGKATAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	6
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Kajian Pustaka	10

F. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II PANDANGAN UMUM TENTANG IJARAH SERTA PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN BRT TRANS JATENG	
A. <i>Ijarāh</i>	16
1. Pengertian <i>Ijarāh</i>	16
2. Dasar Hukum <i>Ijarāh</i>	18
3. Rukun dan Syarat <i>Ijarāh</i>	20
4. Macam-Macam <i>Ijarāh</i>	23
5. Tanggung Jawab <i>Ijarāh</i>	25
6. Berakhirnya <i>Ijarāh</i>	27
B. Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	29
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	29
2. Landasan Hukum Perlindungan Konsumen	30
3. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	32
4. Hak dan Kewajiban Konsumen	35
5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	39
6. Tanggungjawab Pelaku Usaha.....	41
C. Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng	42
1. Profil Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng	42
2. Visi dan Misi BRT Trans Jateng.....	44

3. Tugas dan Fungsi Balai Transportasi Jawa Tengah	44
4. Struktur Organisasi Balai Transportasi Jawa Tengah.....	46
5. Rute dan Halte BRT Trans Jateng Koridor 1.....	46
6. Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Koridor 1	49
7. Ketentuan Tarif BRT Trans Jateng Koridor 1	50

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	51
B. Lokasi Penelitian	52
C. Sumber Data	52
D. Pendekatan Penelitian.....	53
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Subjek dan Objek Penelitian.....	56
G. Metode Analisa Data	58

BAB IV PEMBAHASAN

A. Analisis Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga	59
1. Praktek Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto- Purbalingga.....	59
2. Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.....	63

B. Analisis Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif.....	69
1. Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga Perspektif Hukum Islam.....	69
2. Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga Perspektif Hukum Positif	76

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Trans Jateng	46
Gambar 4.1 Hasil Kuosioner.....	64
Gambar 4.2 Hasil Kuosioner.....	65
Gambar 4.3 Hasil Kuosioner.....	66
Gambar 4.4 Hasil Kuosioner.....	68
Gambar 4.5 Hasil Kuosioner.....	73
Gambar 4.6 Hasil Kuosioner.....	80
Gambar 4.7 Hasil Kuosioner.....	82
Gambar 4.8 Hasil Kuosioner.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Penumpang49



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Foto Dokumentasi
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Kuosioner
- Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 6 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 7 Surat Keterangan Rekomendasi Munaqosah
- Lampiran 8 Surat Keterangan Wakaf Perpustakaan
- Lampiran 9 Sertifikat-Sertifikat



IAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman modern seperti sekarang ini, perkembangan ekonomi pada suatu Negara atau bangsa ini sangat dipengaruhi oleh pengangkutan yang ada pada suatu Negara atau bangsa yang bersangkutan. Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi.¹ Transportasi sangat penting peranannya bagi daerah baik itu di perdesaan ataupun daerah semi perkotaan di negara-negara berkembang, karena karena transportasi merupakan akses bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan barang dan jasa dalam sehari-hari, serta meningkatkan kehidupan sosial ekonomi. Akses terhadap informasi, pasar dan jasa masyarakat dan lokasi tertentu serta peluang-peluang yang baru semuanya merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam proses pembangunan.²

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk di Kabupaten Banyumas pada tahun 2019 sekitar 1.840.152 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk 0,82%.³ Sedangkan jumlah penduduk di Kabupaten Purbalingga sekitar 925.193 jiwa, dengan laju pertumbuhan penduduk 1,05%.⁴ Pertumbuhan penduduk di kedua Kabupaten tersebut mengakibatkan

¹ H.M Nasution, *Manajemen Transportasi* (Jakarta: Ghalia Indo, 1996), hlm. 12.

² Sutami Silondae. "Keterkaitan Jalur Transportasi dan Interaksi Ekonomi Kabupaten Konawe Utara dengan Kabupaten/aKota Sekitarnya". *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan* Vol. I, no. 1, 2016, hlm. 50.

³ BPS, "Kabupaten Banyumas dalam Angka 2020", <https://banyumaskab.bps.go.id/>. Diakses pada hari Selasa tanggal 28 Juli 2020 pukul 13.20.

⁴ BPS, "Kabupaten Purbalingga dalam Angka 2020", <https://purbalinggakab.bps.go.id/>. Diakses pada hari Selasa tanggal 28 Juli 2020 pukul 13.21.

bertambahnya pergerakan orang, barang dan jasa pada kedua Kabupaten tersebut dan sekitarnya. Penyediaan transportasi umum sangat diperlukan dalam perkembangan suatu daerah sebab aktifitas perjalanan orang, barang dan jasa terus meningkat seiring dengan berkembangnya pertumbuhan penduduk dan juga pembangunan.

Bus Rapid Transit (BRT) merupakan alat transportasi yang sedang populer digunakan di kota-kota besar Indonesia untuk mengatasi kemacetan dan juga kebutuhan masyarakat.. *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah salah satu model alat transportasi yang terintegrasi memberikan layanan lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan alat transportasi sejenis lainnya. *Bus Rapid Transit* memiliki Rute tersendiri dan terintegrasi dengan baik. BRT menawarkan kenyamanan, keamanan, keselamatan, efisiensi waktu dan biaya. Tarif yang terjangkau karena menggunakan tarif yang sama baik itu jauh maupun dekat. Contohnya adalah Jakarta dengan Bus Trans Jakarta, Yogyakarta dengan Bus Trans Yogyakarta, Semarang dengan BRT Trans Jateng.⁵

Purwokerto dan Purbalingga merupakan daerah yang berdekatan yang berada di Jawa tengah dengan karakteristik yang berbeda, kedua daerah sama-sama pesat. Purwokerto yang memiliki slogan kota “Satria” dan yang dikenal dengan kota pusat bisnis, belanja dan Pendidikan, sedangkan Purbalingga dengan slogan “Perwira” berkembang menjadi pusat kota industri dan sebentar lagi memiliki bandara komersial, yaitu Bandar Jenderal Soedirman yang

⁵ Tutus Kenanthus Avica Putra, “Analisis Prefensi Masyarakat terhadap Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang”, *Skripsi* (Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2013), hlm, 8.

sebelumnya bernama bandara wirasaba.⁶ Pertumbuhan kedua kota ini sama-sama sangat pesat, dan kebutuhan transportasi kedua kota ini juga sangat tinggi. Oleh karena itu, diperlukan adanya moda transportasi yang efektif, murah dan nyaman di kedua kota ini.

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng hadir sebagai upaya dari pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk mewujudkan pelayanan lalu-lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar dan terpadu. Dioperasikannya *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng di beberapa kota di Jawa Tengah ini sebagai bentuk penerapan UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Pasal 139 ayat (2), dimana pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan barang antarkota dalam provinsi. Kebijakan ini merupakan upaya dari pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat di bidang transportasi publik.

Sebagai pelaku usaha di bidang jasa transportasi, maka BRT Trans Jateng dalam pelayanannya memiliki tanggung jawab atas kewajiban untuk menjamin hak-hak dari konsumen yang menggunakan jasa transportasi ini. Dalam hal hubungan bisnis antara pihak BRT sebagai pelaku usaha dan penumpang atau pengguna jasa BRT sebagai konsumen, keduanya sama-sama memiliki hak dan kewajiban serta perjanjian yang harus dipenuhi. Penumpang atau pengguna jasa memiliki kewajiban yang merupakan hak dari pihak BRT yang harus dipenuhi seperti membayar ongkos dan sebagainya. Begitupun

⁶ Anonim, "Trans Jateng 1 Layani Purwokerto-Purbalingga", *modatransportasi.com*, diakses pada hari kamis 25 Juni 2020 pukul 11.20.

sebaliknya BRT memiliki kewajiban yang merupakan hak dari konsumennya diantara hak-hak yang harus dipenuhi adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa tersebut.⁷

Menariknya hal yang menjadi perhatian adalah masalah perlindungan konsumen pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng. Hal ini terbukti dengan pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng masih ada yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para penumpang atau konsumen pengguna jasa. Kendala yang terjadi di perjalanan seperti tempat penumpang menunggu hanya berupa halte yang berukuran kecil sehingga tidak mampu memuat semua penumpang. Banyak penumpang yang lebih memilih menunggu kedatangan Bus di sekitar halte. Saling serobot antar penumpang ketika terjadi penumpukan penumpang di halte bus.⁸

Selain itu pengguna jasa BRT Trans Jateng juga mengeluhkan akan ketidakpastian kedatangan Bus BRT Trans Jateng di halte, sehingga membuat calon penumpang menunggu terlalu lama. Di sisi lain terdapat penumpang yang mengeluhkan karena tidak diturunkan di halte yang sesuai dengan yang di tuju.⁹ Dan satu lagi kekurangan mencolok dari BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga adalah pengaturan tempat duduk di dalam bus yang kurang ramah bagi penyandang cacat khususnya pengguna kursi roda.¹⁰

⁷ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 23-24.

⁸ Hendra Wardhana, "Fasilitas "Trans Jateng" Purwokerto Belum Ramah Penyandang Disabilitas", *www.kompasiana.com.*, diakses pada hari Selasa, 21 Juli 2020 pukul 21.00.

⁹ Hasil kuosioner dari beberapa responden yang mengisi kuosioner.

¹⁰ Hendra Wardhana, "Fasilitas "Trans Jateng" Purwokerto Belum Ramah Penyandang Disabilitas", *www.kompasiana.com.*, diakses pada hari Selasa, 21 Juli 2020 pukul 21.00.

Dari kejadian diatas dapat kita lihat betapa perlindungan konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng sangat penting secara legal untuk menjamin dan melindungi kepentingan konsumen atas produk barang dan/atau jasa yang dibeli. Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia memberlakukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang dimuat dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 382. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) ini berlaku efektif pada tanggal 20 April 2000.¹¹ Sebelum berlakunya UUPK, Indonesia tidak memiliki ketentuan hukum yang komprehensif dan integratif tentang perlindungan konsumen, berbagai peraturan yang sudah ada kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan konsumen.¹²

Dalam Islam ini merupakan bagian dari mu'amalah. Mu'amalah merupakan hubungan kepentingan antar sesama manusia dalam kata lain mu'amalah adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dengan seseorang atau beberapa orang dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.¹³ Karena Mu'amalah meliputi transaksi-transaksi keharta bendaan seperti jual beli, perkawinan, sewa menyewa, urusan persengketaan dan urusan pembagian waris.¹⁴ Dengan demikian manusia harus saling tolong menolong untuk tercapainya kepentingan dan tujuan masing-masing yang tentunya tidak

¹¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Citra Aditia Bakti, 2010), hlm. 48.

¹² Rais Martanti, "Membedah Legal Standing Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam Beracara di Pengadilan", *www.djkn.kemenkeu.go.id.*, diakses pada hari kamis, 25 Juni 2020 pukul 10.11.

¹³ Nasrun Haroen, *Fiqh Mu'amalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000) hlm. 7.

¹⁴ Wahbah az Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu 1: Pengantar Ilmu*. Terj. Abdul Hayyie al Kattani, dkk (Jakarta: Gemma Insani, 2010) hlm. 27.

lepas dari aturan-aturan *syara'*. Upaya dalam perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada beberapa asas dan tujuan yang diharapkan mampu memberikan acuan dalam aplikasinya pada tingkatan praktis yaitu asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas keadilan yang di dalamnya asas keseimbangan, dan asas kepastian hukum. Dengan adanya perlindungan konsumen diharapkan mampu menghilangkan segala bentuk perilaku dan hal-hal yang dapat merugikan konsumen.¹⁵

Sehingga dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa perlindungan konsumen pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga perlu dan menarik untuk dikaji. Oleh sebab itu, berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATENG KORIDOR 1 PURWOKERTO-PURBALINGGA PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF**

B. Definisi Operasional

Guna menghindari kesalahpahaman tentang makna atau pengertian yang dipakai dalam skripsi yang berjudul *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga Perspektif Hukum Islam dan Hukum Poitif*. Maka penulis akan

¹⁵ Ahmad Syaichoni, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *Bay' al-Salam* dan *E-Commerce* (Komparasi Hukum Islam dan Hukum Positif)". *Jurnal Ahkam* Vol. III, no. 2, 2015, hlm. 222.

menjelaskan terlebih dahulu tentang pengertian mengenai istilah yang terdapat dalam judul penelitian.

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.¹⁶ Undang-Undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁷

2. *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng adalah salah satu jenis alat transportasi publik di Jawa Tengah berupa bis dengan sistem yang terintegrasi dengan baik. *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng memberikan layanan lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan alat transportasi sejenis lainnya.

3. Hukum Islam

Hukum Islam, secara istilah disebut juga hukum *syara'* adalah hukum Allah yang mengatur perbuatan manusia yang didalamnya mengandung tuntutan untuk dikerjakan atau ditinggalkan atau pilihan antara dikerjakan atau ditinggalkan oleh para mukalaf. Hukum *syara'*

¹⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm 21.

¹⁷ Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

hanya dapat diambil dari sumber-sumber hukum Islam, yaitu al-Qur'an, as-Sunnah, *Ijma'* dan *Qiyās*. Hukum atas norma perbuatan yang tidak diambil dari sumber-sumber tadi tidak disebut hukum *syara'*. Misalnya kaidah-kaidah (norma) adat-istiadat, undang-undang atau hukum selain Islam.¹⁸ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber dari al-Qur'an, Hadis, *Ijma'* dan *Qiyās*.

4. Hukum Positif

Hukum positif dapat disebut juga dengan *ius constitutum* yang artinya kumpulan asas dan kaidah hukum tertulis yang pada saat ini sedang berlaku dan mengikat secara umum atau khusus dan ditegakan oleh atau melalui pemerintah atau pengadilan dalam Negara Indonesia.¹⁹ Dalam penelitian ini yang digunakan hukum positif adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang di atas, maka muncul beberapa permasalahan yang bisa di jadikan penelitian diantaranya :

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga ?
2. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif?

¹⁸ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husin (Jakarta: Gema Insani Press, 1997)

¹⁹ I. Gede Pantja Astawa, *Dinamika Hukum dan Ilmu Perundang-Undangan di Indonesia* (Bandung: PT. Alumni, 2008), hlm. 56.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan antara lain :

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) TransJateng Koridor Purwokerto Purbalingga.
- b. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis,

Secara teoritis, penelitian ini adalah untuk melengkapi pengembangan ilmu pengetahuan dalam arti membangun, memperkuat, dan menyempurnakan teori yang telah ada.

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kontribusi dalam rangka memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

b. Secara Praktis

Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, penambahan wawasan dan pencerahan

kepada masyarakat luas dan terutama pemangku kebijakan berkaitan dengan perlindungan konsumen pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

E. Kajian Pustaka

Dalam skripsi ini penulis menggunakan beberapa literatur yang masih berkaitan dengan pembahasan yang dimaksud, di antaranya adalah sebagai berikut:

Skripsi yang ditulis oleh Hana Afifah yang berjudul "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pasca Layanan Service (Studi Kasus Di Samsung Service Center Purwokerto)*". Pada karyanya ini, Hana Afifah membahas mengenai tentang perlindungan konsumen pasca layanan service di Samsung service center yang pada intinya salah satu upaya untuk menjaga agar tidak terjadi perselisihan antara antara pelaku usaha dan konsumen maka syari'at Islam menetapkan adanya *khiyār*, Perlindungan terhadap hak konsumen yang melakukan klaim kepada pihak Samsung *service center* ini sesuai dengan rukun dan syari'at *khiyār* dan diperbolehkan. Rukun dikatakan sesuai karena antara pelaku usaha dan konsumen sudah termasuk dalam kategori baligh, berakal dan mengerti, kemudian adanya *sighat* dan adanya barang atau objek yaitu sparepat. Sedangkan syaratnya sudah terpenuhi semua dengan adanya unsur rela antara pelaku usaha dan konsumen, yang berakad sudah baligh, berakal dan mengerti, ada manfaat barang atau jasa, objeknya jelas, penentuan harga dan konsumen melihat barang yang

digunakan untuk penggantian sparepart.²⁰ Persamaan dengan karya tulis peneliti adalah tentang perlindungan konsumen ditinjau dari hukum Islam. Sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu lebih fokus terhadap perlindungan konsumen pada pasca pelayanan service, sedangkan penulis lebih menfokuskan pada perlindungan konsumen pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng.

Skripsi yang ditulis oleh Annisa Yuniawati yang berjudul "*Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Handphone SuperCopy (Studi Kasus di Media Sosial Instagram @wijayaharto, Yogyakarta)*". Pada karyanya ini Annisa Yuniawati membahas mengenai Analisis dalam Hukum Islam terhadap jual beli handphone supercopy di @wijayaharto Yogyakarta ini diharamkan karena menimbulkan banyak mudharat bagi masyarakat luas dan juga negara. Jual beli ini juga termasuk *al-muharram li ghairihi*, yaitu sesuatu yang dilarang bukan karena esensinya, tetapi pada kondisi tertentu dilarang karena adanya pertimbangan eksternal atau perbuatan itu memungkinkan untuk digunakan sebagai perantara kepada sesuatu yang diharamkan. Selain itu, dalam jual beli handphone supercopy ini juga mudharatnya dirasa lebih banyak dibanding manfaatnya. Dan apabila suatu perbuatan itu diperselisihkan halal haramnya, maka hendaklah dipandang kemadharatannya dan kemanfaatannya.²¹ Persamaan dengan karya

²⁰ Hana Afifah, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pasca Layanan Service (Studi Kasus Di Samsung Service Center Purwokerto)", *Skripsi* (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2019).

²¹ Annisa Yuniawati, "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Handphone SuperCopy (Studi Kasus di Media Sosial Instagram @wijayaharto, Yogyakarta)", *Skripsi* (Semarang: UIN Walisongo, 2015).

tulis peneliti adalah tentang perlindungan konsumen ditinjau dari hukum Islam. Sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu lebih fokus terhadap perlindungan konsumen pada jual beli handphone supercopy, sedangkan penulis lebih menfokuskan pada perlindungan konsumen pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng.

Skripsi yang ditulis oleh Riza Laely Ikayanti yang berjudul “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*”. Pada karyanya ini Riza Laely Ikayanti membahas tentang perlindungan konsumen transaksi elektronik (*e-commerce*) sama seperti transaksi pada umumnya, yaitu melindungi akan hak-haknya, yaitu hak tanpa paksaan, kehalalan produk, kejelasan informasi dan harga. Islam tidak mengenal siapa yang harus berhati-hati, melainkan kehati-hatian adalah hal yang harus dimiliki oleh setiap orang yang melakukan transaksi, dengan karakteristik *e-commerce* bagi konsumen maupun pelaku usaha harus menjauhi aktivitas jual beli yang dapat merugikan atau membahayakan kedua belah pihak karena dalam Islam Madharat itu harus dihilangkan.²² Persamaan dengan karya tulis peneliti adalah tentang perlindungan konsumen ditinjau dari hukum Islam. Sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu lebih fokus terhadap perlindungan konsumen pada transaksi elektronik (*e-commerce*), sedangkan penulis lebih menfokuskan pada perlindungan konsumen pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng.

²² Riza Laely Ikayanti, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik”, *Skripsi* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014).

Jurnal yang ditulis oleh Nurmaryithahziauddin yang berjudul “*Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen pada Transaksi Jual Beli Online*”. Pada karyanya ini Nurmaryithahziauddin membahas tentang perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online di Indonesia yang masih banyak terjadinya penipuan dan pelanggaran hak-hak konsumen yang seharusnya di lindungi oleh negara. Dalam Islam pelaksanaan transaksi jual beli online sama dengan transaksi *bai’ al-salam* dalam hal penyerahan dan penerimaan barang. Islam memandang transaksi jual beli online boleh dilakukan selama tidak bertentangan dengan syari’at Islam. Dalam perlindungan konsumen dalam Islam dikenal dengan istilah *khiyar* artinya para pihak dapat memilih untuk melanjutkan atau membatalkan jual beli yang dilakukan. Di Indonesia masalah perlindungan konsumen telah di atur tersendiri di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Persamaan dengan karya tulis peneliti adalah tentang perlindungan konsumen ditinjau dari hukum Islam. Sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu lebih fokus terhadap perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online, sedangkan penulis lebih menfokuskan pada perlindungan konsumen pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng.

Dari berbagai literatur-literatur diatas menunjukan bahwa penelitian tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga Perspektif Hukum Islam dan

Hukum Positif masih pantas untuk di teliti karena sejauh penelitian peneliti belum menemukan hasil penelitian yang membahas tentang penelitian ini.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penulisan dan pembahasan skripsi ini, maka penyusun Menyusun dengan sistematis yang terdiri dari V bab, dengan uraian sebagai berikut:

Bab pertama memuat pendahuluan yang mencakup uraian tentang latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, kajian Pustaka dan sistematika pembahasan. Hal ini dimaksudkan sebagai alat yang dipergunakan dalam penelitian, tujuannya agar dapat menghasilkan suatu penelitian yang lebih akurat.

Bab Kedua menjelaskan pandangan umum tentang pengertian konsumen, dasar perlindungan konsumen, hak-hak konsumen dan bentuk perlindungan konsumen menurut hukum Islam. Pengertian perlindungan konsumen, landasan hukum perlindungan konsumen, asas-asas dan tujuan perlindungan konsumen dan hak-hak dan kewajiban konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Profil BRT Trans Jateng, visi dan misi BRT Trans Jateng, struktur organisasi balai transportasi Jawa Tengah dan rute dan halte BRT Trans Jateng.

Bab ketiga, memuat uraian mengenai metode penelitian yang meliputi, jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, Teknik pengumpulan data dan model analisi data.

Bab keempat merupakan pembahasan inti dari skripsi. Bab ini berisi tentang Analisis pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Rute Purwokerto Purbalingga dan Analisis perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa BRT Trans Jateng Rute Purwokerto-Purbalingga perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bab kelima memuat kesimpulan yang berisi jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah dan saran-saran yang dimaksudkan sebagai rekomendasi untuk kajian lebih lanjut.



BAB II

PANDANGAN UMUM TENTANG *IJĀRAH* SERTA PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN BRT TRANS JATENG

A. *Ijārah*

1. Pengertian *ijārah*

Secara etimologi *ijārah* berasal dari kata *al-Ajru* yang berarti *al-Iwad* atau pengganti dari sebab itulah *ats-Tsawabu* dalam konteks pahala dinamai juga *al-Ajru/upah*.²³ Menurut terminologi *Ijārah* adalah suatu transaksi sewa menyewa antara pihak penyewa dengan pihak yang mempersewakan sesuatu harta atau barang untuk mengambil manfaat dari barang tertentu.²⁴

Secara umum *ijārah* akad atas manfaat (jasa) yang dibenarkan dengan takaran yang diketahui dan dengan jangka waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Adapun secara syar'i *ijārah* adalah akad atas manfaat yang mubah lagi diketahui yang diambil sedikit demi sedikit selama masa tertentu dari barang yang diketahui atau barang yang diberi kriteria dalam tanggungan atau (akad) atas pekerjaan tertentu dengan upah tertentu.²⁵

Menurut pandangan para ulama fikih dalam mendefinisikan *ijārah*. Ulama Madzhab Hanafi mendefinisikan *ijārah* adalah transaksi terhadap

²³ Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat* (Jakarta:Kencana, 2010) hlm. 277.

²⁴ Barmawie Umary, *Ilmu Fiqih* (Solo: CV. Ramadhani, 1986) hlm. 115.

²⁵ Syaikh Shalih bin Abdul Aziz bin Muhammad Alu asy-Syaikh, *Fikih Muyassar*, Terj. Izzudin Karimi,Lc.,(Jakarta: Darul Haq, 2015) hlm. 387.

suatu manfaat dengan suatu imbalan.²⁶ Sedangkan menurut Ulama Madzhab Syafi'iyah seperti yang dikutip oleh Abdul Rahman Ghazaly dalam bukunya fikih muamalat menyatakan bahwa *ijārah* adalah suatu jenis akad atau transaksi terhadap suatu manfaat yang dituju, bersifat mubah dan boleh diambil manfaatnya, dengan cara memberi imbalan tertentu.²⁷ Ulama Malikiyah dan Hanabilah mendefinisikan *ijārah* sebagai pemberian hak kepemilikan manfaat sesuatu yang mubah dalam masa tertentu disertai imbalan.²⁸

Pada dasarnya keempat ulama di atas memiliki pandangan yang sama dalam pengertian *ijārah*.

Sedangkan menurut Sutan Remy al Ijarah adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (*ownership/milkiyyah*) atas barang itu sendiri.²⁹

Dari beberapa definisi di atas, dapat di tarik kesimpulan bahwa akad atau transaksi sewa-menyewa atas suatu barang dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri dan atau upah-mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu dengan imbalan jasa.

²⁶ Helmi karim, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 1997) hlm. 29.

²⁷ Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat.*, hlm. 227.

²⁸ Wahbah az Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu 1.*, hlm. 387.

²⁹ Sutan Remy Syahdeini, *Perbankan Islam dan kedudukannya dalam Tata Hukum Indonesia* (Jakarta: Grafiti, 1999) hlm. 28.

2. Dasar Hukum *Ijārah*

Hukum dalam Islam merupakan titah Allah yang berhubungan dengan perbuatan seseorang yang sudah berstatus mukalaf dalam hal melakukan sesuatu atau meninggalkannya (seperti wajib, sunnah, haram dan makruh) atau kebebasan perbuatan (mubah) atau dalam bentuk pernyataan sah dan tidaknya suatu perbuatan sehingga tercapai suatu keadilan. Di samping itu hukum juga melindungi pihak-pihak yang lemah dari yang kuat.³⁰

Kehendak Allah dalam hal ini berupa perintah-perintah, larangan, aturan-aturan dan ketetapan Allah SWT yang tercantum dalam al-Qur'an, kehendak Rasulullah SAW berupa perintah, larangan, aturan-aturan dan praktik perilaku Nabi Muhammad SAW yang tercantum dalam hadits dan kehendak ulil amri tercantum dalam berbagai peraturan perundang-undangan, atau dalam hasil karya mujtahid yaitu orang-orang yang memenuhi kualifikasi untuk melaksanakan *ijtihad*. Karena ulil amri memiliki kekuasaan berupa pemahaman dan juga ilmu pengetahuan untuk menetapkan dan mengalirkan ajaran hukum Islam dari dua sumber hukum utama yakni al-Qur'an dan Hadits nabi Muhammad SAW.³¹

Adapun dasar hukum *ijārah*, ulama fikih berlandaskan pada sumber hukum Islam pada umumnya yakni:

³⁰ Erina Pane, "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam". *Jurnal Pranata Hukum* Vol. 2, no. 1, 2007, hlm. 63.

³¹ Mohammad Daud Ali, *Hukum Islam Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009) hlm 73-74.

Firman Allah SWT dalam QS. At-Thalaq ayat 6 yang berbunyi:

...فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ...

...kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu maka berikanlah imbalannya kepada mereka...³²

Yang menjadi dalil dari ayat tersebut adalah ungkapan “berikanlah

kepada mereka upahnya, ungkapan tersebut menunjukkan adanya jasa yang diberikan sehingga berkewajiban membayar upah (fee) secara patut.

Dalam hal ini termasuk di dalamnya jasa penyewaan atau leasing. Upah dalam ayat ini disebutkan dalam bentuk umum, mencakup semua jenis sewa-menyewa (*ijarāh*).³³

Firman Allah SWT dalam QS. Az-Zukhruf ayat 32 yang berbunyi:

وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا
وَرَحِمْتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ

“...dan kami telah meninggikan sebagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan.”³⁴ (Q.S. al-Zukhruf : 32)

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah memberikan kelebihan sebaaian manusia atas sebaaian yang lain, agar manusia itu dapat saling membantu antara yang satu dengan yang lainnya, salah satunya dengan melakukan akad *ijārah* (upah-mengupah), karena dengan akad *ijārah* itu sebagian manusia dapat mempergunakan sebagian yang lain.

³² Tim Penerjemah al-Qur’an Kemenag RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya* (Jakarta: Diponegoro, 2000), hlm. 1060

³³ Rosita Tehuayo, “Sewa-Menyewa *Ijarāh* dalam Sistem Perbankan Syari’ah”. *Jurnal Tahkim* Vol. XIV, no. 1, 2018, hlm. 88.

³⁴ Tim Penerjemah al-Qur’an Kemenag RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya* (Jakarta: Diponegoro, 2000), hlm. 561.

Selain ayat al-Qur'an, ada beberapa hadis yang berkaitan dengan akad *ijarah*. Diantara hadis tersebut adalah hadis yang diriwayatkan dari Ibnu Aisyah ra. Bahwa :

واستأجر النبي صلى الله على هو سلم وأبو بكر رجلا من بني الدليل ثم من بني
عبد بن عبدي هادي خرتا الخرت الماهر بالهدية

Nabi SAW bersama Abu Bakar menyewa seorang penunjuk jalan yang mahir dari Bani al-Dail kemudian dari Bani 'Abdu bin 'Adi.' (HR Bukhari)³⁵

Hadis ini menunjukkan bahwa sewa-menyewa atau *ijarah* hukumnya boleh. Hal itu dipahami dari hadis *fi'liyah* Nabi Muhammad SAW yang menyewa dan memberikan upahnya kepada penunjuk jalan yang memandu perjalanan beliau bersama Abu Bakar ra. Sebab Nabi Muhammad SAW merupakan suri teladan yang baik untuk diikuti.

Para Ulama juga sudah berkonsesus (*ijma'*) bahwa akad *ijarāh* adalah akad yang dibenarkan dan telah dijalankan sejak dahulu kala tanpa ada seseorang sahabat atau ulama pun yang mengingkarinya. Dengan demikian tidak ada alasan untuk melarang akad *ijarāh*.³⁶

3. Rukun dan Syarat *ijārah*

a. Rukun *ijārah*

Agama menghendaki agar dalam pelaksanaan *ijārah* itu senantiasa diperhatikan ketentuan-ketentuannya yang bisa menjamin pelaksanaannya yang tidak merugikan salah satu pihak pun serta terpelihara pula maksud-maksud mulia yang diinginkan oleh agama.

³⁵ Al-Bukhari, *Sahih al-Bukhari*, Juz IV (Beirut: Dal-Kutub al-Ilmiyyah, 1992) hlm. 442.

³⁶ Murtadho Ridwan, "al-Ijarāh al-Mutanaqishah: Akad Alternative Untuk Pemberdayaan Tanah Wakaf". *Jurnal Equilibrium* Vol. III, no. 1, 2015, hlm. 158.

Dalam kerangka ini, ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dalam aktivitas *ijārah*.³⁷ Yakni:

- 1) *Mu'jir* dan *musta'jir*, yaitu orang yang melakukan akad sewa-menyewa atau upah mengupah. *Mu'jir* adalah orang yang menerima upah dan yang menyewakan, *musta'jir* adalah orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan yang menyewakan sesuatu di syaratkan *mu'jir* dan *musta'jir* adalah baligh, berakal, cakap melakukan tasharuf (mengendalikan harta) saling meridhai.
- 2) *Sighat* ijab kabul antara *mu'jir* dan *musta'jir*, ijab kabul sewa menyewa dan upah-mengupah, ijab kabul sewa-menyewa. Ijab dan qabul ini mengungkapkan kehendak *al-muta'qidain* (dua pihak yang melakukan transaksi dan keterikatan keduanya dengan cara mensyari'atkan yang tampak pengaruhnya ditempat transaksi).
- 3) *Ujrah*, disyaratkan diketahui jumlahnya oleh kedua belah pihak baik dalam sewa menyewa maupun upah-mengupah.
- 4) Adanya manfaat

b. Syarat *ijārah*

Sebagai sebuah transaksi (akad) umum, *ijārah* baru dianggap sah apabila memenuhi rukun dan syaratnya. Adapun syarat akad *ijārah* adalah:³⁸

³⁷ Helmi karim, *Fiqih Muamalah.*, hlm. 35.

- 1) Yang terkait dengan dua orang yang berakad. Menurut ulama Syafi'iyah dan Hanabilah disyaratkan telah balig dan berakal.
- 2) Kedua belah pihak yang berakad menyatakan kerelaannya melakukan akad *ijārah*. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam surat an-Nisa:29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil(tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.³⁹

Berdasarkan ayat di atas Allah Swt. melarang hamba-hamba-Nya yang beriman memakan harta sebagian dari mereka atas sebagian yang lain dengan cara yang batil, yakni melalui usaha yang tidak diakui oleh syariat, seperti dengan cara riba dan judi serta cara-cara lainnya yang termasuk ke dalam kategori tersebut dengan menggunakan berbagai macam tipuan dan pengelabuan. Sekalipun pada lahiriahnya cara-cara tersebut memakai cara yang diakui oleh hukum *syara'*, tetapi Allah lebih mengetahui bahwa sesungguhnya para pelakunya hanyalah

³⁸ Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat.*, hlm. 279.

³⁹ Tim Penerjemah al-Qur'an Kemenag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Diponegoro, 2000), hlm. 83.

semata-mata menjalankan riba, tetapi dengan cara *hailah* (tipu muslihat).⁴⁰

- 3) Manfaat yang menjadi objek *ijārah* harus diketahui, sehingga tidak muncul perselisihan dikemudian hari.
- 4) Objek *ijārah* itu boleh diserahkan dan digunakan secara langsung dan tidak ada cacat.
- 5) Objek *ijārah* itu sesuatu yang diharamkan oleh *syara'*.
- 6) Yang disewakan bukan suatu kewajiban bagi menyewa, misalnya menyewa orang untuk melaksanakan shalat untuk diri penyewa atau menyewa orang yang belum haji untuk menggantikan haji penyewa.
- 7) Objek *ijārah* itu merupakan sesuatu yang biasa disewakan seperti, rumah, kendaraan, dan alat-alat perkantoran.
- 8) Upah atau sewa dalam *ijārah* harus jelas, tertentu, dan sesuatu yang memiliki nilai ekonomis.

4. Macam-macam *ijārah*

Macam-macam *ijārah* apabila dilihat dari segi objeknya dibagi menjadi dua macam, yaitu:⁴¹

- a. *Ijārah* yang bersifat manfaat. Contohnya: sewa-menyewa rumah, toko, kendaraan, pakaian dan perhiasan. Apabila manfaat yang dibolehkan *syara'* untuk dipergunakan, maka para ulama sepakat menyatakan boleh dijadikan objek sewa-menyewa.

⁴⁰ Mardani, *Hukum Bisnis Syariah* (Jakarta: Prenadamedia, 2014), hlm. 29.

⁴¹ Nasrun Haroen, *Fiqh Mu'amalah*,. Hlm 236.

Dalam akad *ijārah* yang bersifat manfaat, apabila terdapat cacat pada objek yang bisa mempengaruhi *ujrah*, maka penyewa memiliki hak *khiyār* antara membatalkan akad *ijārah* atau melanjutkan. Sedangkan apabila objek mengalami kerusakan ditengah masa perjanjian, maka akad *ijārah* menjadi batal. Sebab objek akad *ijārah* yang mengalami kerusakan telah ditentukan, sehingga pihak pemberi sewa tidak memiliki tanggungan untuk menggantinya dengan objek lain.⁴² Adapun syarat-syarat *ijārah* yang bersifat manfaat yaitu:⁴³

- 1) Objek yang disewakan ditentukan secara spesifik, seperti menyewa dari barang yang disewakan.
 - 2) Objek yang disewakan harus ada dalam satu majlis akad dan disaksikan secara langsung oleh kedua belah pihak yang berakad pada saat akad *ijārah* dilangsungkan.
- b. *ijārah* yang bersifat pekerjaan, ialah dengan cara memperkerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. *Ijārah* semacam ini diperbolehkan seperti buruh bangunan, tukang jahit, tukang sepatu dan lain-lain, *ijārah* bersifat kelompok (serikat). *Ijārah* yang bersifat pribadi juga dapat dibenarkan seperti menggaji pembantu rumah tangga, tukang kebun dan satpam.⁴⁴

Dalam akad *ijārah* yang bersifat pekerjaan, apabila terdapat cacat pada objek, tidak menetapkan hak *khiyār* bagi penyewa.

⁴² Tim Laskar Pelangi, *Metodologi Fiqih Muamalah (Diskursus Metodologis Konsep interaksi Sosial-Ekonomi)*, Cet 2 (Kediri:Lirboyo Press, 2013) hlm. 287.

⁴³ Tim Laskar Pelangi, *Metodologi Fiqih.*, hlm. 287.

⁴⁴ Nasrun Haroen, *Fiqh Mu'amalah.*, hlm. 236-237.

Demikian juga jika objek akad mengalami keruaskan ditengah masa perjanjian, maka akad *ijārah* tidak batal. Artinya, pihak yang menyewakan tetap memiliki tanggungan untuk memberikan layanan jasa sesuai perjanjian hingga selesai.⁴⁵

Adapun syarat-syarat *ijārah* yang bersifat pekerjaan, yaitu:⁴⁶

- 1) Menyebutkan kriteria jasa yang disewakan secara spesifik.
- 2) *Ujrah* harus diserahkan-terimakan secara cash di majlis akad.

Terkait dengan sewa menyewa (*ijārah*) manfaat, seperti halnya sewa-menyewa tanah dan benda lainnya, asalkan benda tersebut dibolehkan menurut *syara'* untuk dijadikan objek sewa-menyewa (*ijārah*), maka para ulama fikih sepakat membolehkan.

5. Tanggung Jawab dalam *Ijārah*

Setiap transaksi tentunya terdapat pertanggungjawaban yang harus dipenuhi karena adanya suatu perjanjian. Dalam *ijārah* pun orang yang digaji/upah memiliki tanggung jawab. Semua yang dipekerjakan untuk pribadi dan kelompok (serikat) harus mempertanggungjawabkan pekerjaan masing-masing. Sekiranya terjadi kerusakan atau kehilangan, maka dilihat dahulu permasalahannya apakah ada unsur kelalaian atau kesengajaan atau tidak. Jika tidak maka tidak perlu diminta penggantinya dan apabila ada unsur kesengajaan atau kelalaian maka dia harus bertanggung jawab.⁴⁷

⁴⁵ Tim Laskar Pelangi, *Metodologi Fiqih...*, hlm. 288.

⁴⁶ Tim Laskar Pelangi, *Metodologi Fiqih...*, hlm. 289.

Menurut ulama Hanafiyah, *ijārah* adalah akad lazim yang didasarkan pada firman Allah SWT yang boleh dibatalkan. Pembatalan tersebut dikaitkan pada asalnya, bukan didasarkan pada pemenuhan akad. Sebaliknya, jumhur ulama berpendapat bahwa *ijārah* adalah akad yang lazim yang tidak dapat dibatalkan, kecuali dengan adanya sesuatu yang merusak pemenuhannya, seperti hilang manfaat. Jumhur ulama pun mendasarkan pendapatnya pada ayat al-Qur'an. Berdasarkan dua pandangan diatas, menurut ulama Hanafiyah, *ijārah* batal dengan meninggalnya salah seorang yang akad dan tidak dapat dialihkan kepada ahli waris. Adapun menurut jumhur ulama, *ijarah* tidak batal, tetapi berpindah pada ahli warisnya.⁴⁸

Menurut Rahmat Syafe'i hukum *ijārah* ada yang hukum *ijārah sahīh* dan hukum *ijārah* rusak. Hukum *ijārah* yang *sahīh* adalah tetapnya kemanfaatan bagi penyewa, dan tetapnya upah bagi pekerja atau orang yang menyewakan *ma'qud 'alaih*, sebab *ijārah* termasuk jual beli pertukaran hanya saja dengan kemanfaatan.

Adapun hukum *ijārah* rusak, menurut ulama Hanafiyah, jika penyewa telah mendapat manfaat tetapi orang yang menyewakan atau yang bekerja dibayar lebih kecil dari kesepakatan pada waktu akad. Ini bila kerusakan terjadi pada syarat. Akan tetapi, jika kerusakan disebabkan penyewa tidak memberitahukan jenis pekerjaan perjanjiannya, upah harus diberikan semestinya.

⁴⁸ Rachmat Syafei, *Fiqih Muamalah* (Bandung: Pustaka Setia, 2004) hlm. 130.

Jafar dan ulama Syafi'iyah berpendapat bahwa *ijārah* yang fasid sama dengan jual beli fasid, yakni harus dibayar sesuai dengan nilai atau ukuran yang dicapai oleh barang sewaan.⁴⁹

Firman Allah SWT dalam QS al-Maidah : 1 yang berbunyi :

...يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ...

.... Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu....⁵⁰

Dalam ayat tersebut, Islam mengajarkan kepada umatnya untuk selalu memenuhi akad yang telah dilakukan. Baik akad atau perjanjian yang dilakukan diantara hamba dengan Allah ataupun antara manusia dengan manusia selama itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan Allah SWT.

Berdasarkan dua pendapat di atas, maka akad *ijarāh* merupakan akad yang mengikat sehingga tidak bisa dibatalkan kecuali dengan adanya sesuatu yang merusak pemenuhan manfaat.

6. Berakhirnya *Ijarāh*

Para ulama fiqh menyatakan bahwa akad *ijarāh* akan berakhir apabila terdapat:⁵¹

- a. Objek hilang atau musnah, seperti rumah terbakar atau baju yang dijahit hilang.
- b. Tenggang waktu yang disepakati dalam *ijarāh* telah berakhir. Apabila yang disewakan itu adalah rumah, maka rumah itu dikembalikan

⁴⁹ Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*,. Hlm. 131.

⁵⁰ Tim Penerjemah al-Qur'an Kemenag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Diponegoro, 2000), hlm. 106.

⁵¹ Nasrun Haroen, *Fiqh Mu'amalah*,. hlm. 237-238.

kepada pemiliknya dan apabila yang disewakan adalah jasa seseorang maka ia berhak menerima upahnya. Kedua hal ini disepakati oleh ulama fiqh.

- c. Menurut ulama Hanafiyah, sebagaimana dijelaskan oleh Nasrun Haroen dalam bukunya bahwa, wafatnya salah seorang yang berakad karena akad *ijarāh*, menurut mereka tidak boleh diwariskan. Sedangkan menurut jumbuh ulama, akad *ijarāh* tidak batal dengan wafatnya salah satu yang berakad, karena manfaat, menurut mereka boleh di wariskan dan akad *ijarāh* sama dengan jual beli, yaitu mengikat kedua belah pihak yang berakad.
- d. Menurut ulama Hanafiyah, sebagaimana dijelaskan oleh Nasrun Haroen dalam bukunya bahwa, apabila ada *udzur* dari salah satu pihak, seperti rumah yang disewakan disita negara terkait utang yang banyak, maka akad *ijarāh* batal. *Udzur-udzur yang* dapat membatalkan akad *ijarāh* itu, menurut ulama Hanafiyah adalah salah satu pihak jatuh muflis dan berpindah tempatnya penyewa. Akan tetapi, menurut jumbuh ulama, *udzur* yang boleh membatalkan akad *ijarāh* itu hanyalah apabila objeknya mengandung cacat atau manfaat yang dituju dalam akad itu hilang, seperti kebakaran dan dilanda banjir.

Pembatalan atau berakhirnya akad *ijarāh* telah dijelaskan diatas, apabila apabila dalam akad *ijarāh* terdapat hal-hal yang bisa membatalkan atau berakhirnya akad *ijarāh*, secara otomatis akad *ijarāh* batal atau berakhir dengan sendirinya.

B. Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* yang artinya pemakai.⁵² Sedangkan secara harfiah konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, atau seseorang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu.⁵³ Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mendefinisikan Konsumen adalah:⁵⁴

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan”.

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.⁵⁵ Dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:⁵⁶

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

⁵² Rahmadi Usman, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika, Cet I* (Jakarta: Djambatan, 2000) hlm. 200.

⁵³ AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum* (Jakarta: Pusat Sinar Harapan, 1995) hlm. 69.

⁵⁴ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung:Citra Aditya Bakti, 2014) hlm. 7.

⁵⁶ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen dalam memperoleh atau memilih pilihan atas barang dan/atau jasa serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila mendapatkan kerugian dari perilaku pelaku usaha sebagai penyedia kebutuhan konsumen.⁵⁷

2. Landasan Hukum Perlindungan Konsumen

Indonesia telah banyak mengeluarkan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen, mulai dari tingkat undang-undang sampai pada peraturan-peraturan tingkat Menteri dan peraturan instansi di bawahnya. Diantara peraturan perundang-undangan yang telah disusun ada yang dibuat sejak sebelum masa kemerdekaan dan kini masih berlaku setelah mengalami penyesuaian, perubahan atau penambahan sesuai dengan kebutuhan.⁵⁸

Peraturan perlindungan konsumen dalam satu undang-undang tersendiri baru terealisasi melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang diundangkan pada tanggal 20 April tahun 1999 dalam lembaran negara tahun 1999 nomor 42 dan berlaku efektif satu tahun setelah diundangkan, yaitu sejak tanggal 20 April 2000.

⁵⁷ Eli Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015) hlm. 5.

⁵⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan.*, hlm. 39.

Di tingkat undang-undang sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut, telah ada beberapa undang-undang yang secara tidak langsung bertujuan untuk melindungi konsumen, Adapun undang-undang tersebut adalah:⁵⁹

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) *Staatsblad* Tahun 1847 Nomor 23, bagian Hukum Perikatan (Buku III), khususnya mengenai wanprestasi (Pasal 1236 dan seterusnya) dan perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 dan seterusnya)
- b. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Barang.
- c. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene.
- d. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah.
- e. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian.
- f. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan.
- g. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri.
- h. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.
- i. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 24 tentang Penyiaran.
- j. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

⁵⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan.*, hlm. 41-42.

- k. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha tidak Sehat.
- l. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan-peraturan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.⁶⁰ Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut maka ketentuan perundang-undangan sebelumnya masih dapat berlaku sejauh belum diatur yang baru menurut undang-undang tersebut atau jika tidak bertentangan dengan undang-undang tersebut.

3. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas hukum merupakan sebuah fondasi bagi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Apabila asas-asas hukum yang menjadi fondasi itu dikesampingkan maka akan runtuh bangunan undang-undang itu dan segenap peraturan pelaksanaannya. Asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha Bersama seluruh pihak yang terkait yakni masyarakat, pelaku usaha dan pemerintah.⁶¹ Dalam Pasal 2

⁶⁰ Zulham, *Hukum Perlindungan.*, hlm. 24.

⁶¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan.*, hlm. 27.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan asas-asas perlindungan konsumen ada lima, yaitu:⁶²

”Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”.

Adapun penjelasan dari Pasal 2 tersebut, yaitu⁶³:

a. Asas manfaat

Asas manfaat dimaksud yaitu untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual.

⁶² Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁶³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Penjelasan Pasal 2, hlm 29.

d. Asas keamanan dan keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan yang ingin dicapai melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 3 adalah:⁶⁴

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese negative pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

⁶⁴ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, Kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Mengamati tujuan dan asas yang terkandung didalam undang-undang perlindungan konsumen ini, jelaslah bahwa undang-undang perlindungan konsumen ini membawa misi yang besar dan mulia dalam mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara.

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam pengertian hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.⁶⁵

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa konsumen memiliki hak dan kewajiban yang harus dilakukan. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen ini sangat penting agar dapat menjadi konsumen yang kritis dan mandiri dalam setiap transaksinya. Tujuannya adalah ketika terjadi kejadian yang tidak adil atau merugikan terhadap dirinya, konsumen dapat menyadari akan hal itu. Konsumen dapat bertindak untuk

⁶⁵ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 1986), hlm. 40.

memperjuangkan hak-haknya tersebut. Dalam arti konsumen tidak hanya bisa diam Ketika mengetahui hak-haknya telah dilanggar oleh para pelaku usaha.⁶⁶

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan sejumlah hak-hak konsumen yang mendapat jaminan dan perlindungan dari hukum, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

18. ⁶⁶ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen jika Dirugikan*, (Jakarta:Visimedia, 2008) hlm.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari Sembilan butir hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan di masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman dan tidak membahayakan konsumen penggunaannya maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, berkelakuan yang adil, kompensasi ganti kerugian.⁶⁷

Setiap konsumen tentu saja tidak menginginkan untuk mendapatkan kerugian setelah mengkonsumsi atau memakai barang

⁶⁷ Ahmad Yani dan Gunawan, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 10.

dan/atau jasa. Informasi yang jelas dan benar tentang barang dan/atau jasa mutlak harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen pengguna barang dan/atau jasa. Bagi konsumen, informasi terkait barang dan/atau jasa merupakan kebutuhan pokok sebelum konsumen menukarkan sumber dananya kepada pelaku usaha. Dengan adanya unsur keterbukaan informasi dalam sistem perlindungan konsumen berarti adanya suatu hak yang harus dijanjikan oleh pelaku usaha untuk melindungi konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.⁶⁸

Selain itu Adapun kewajiban bagi konsumen yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban tersebut antara lain:⁶⁹

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

⁶⁸ Rochani Urip Salami, dkk, "Penerapan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Jasa Pengiriman Dokumen di PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Purwokerto", *Jurnal Dinamika Hukum* Vol. 8, no. 2, 2008, hlm. 148.

⁶⁹ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Untuk mengimbangi hak dan kewajiban konsumen, maka undang-undang perlindungan konsumen juga menetapkan hak dan kewajiban pelaku usaha yang telah disebutkan dalam pasal 6 dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini tidak hanya konsumen saja yang memiliki hak yang harus dilindungi akan tetapi pelaku usaha juga mempunyai hak yang harus dilindungi. Hak-hak pelaku usaha ini juga merupakan bagian dari kewajiban konsumen.

Dalam kegiatan menjalankan usaha, undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumennya, sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian nasional pada umumnya.⁷⁰

Yang menjadi hak-hak dari pelaku usaha itu menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:⁷¹

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

⁷⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan.*, hlm. 71.

⁷¹ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:⁷²

- a. Beritikad baik dalam melakukan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memberlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

⁷² Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam lingkup perlindungan konsumen mengenal adanya pelaku usaha dan konsumen, kedua subjek ini memiliki hubungan yang terus menerus dan tidak dapat dipisahkan. Hubungan ini terjadi karena memang adanya saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang sangat tinggi antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha membutuhkan konsumen sebagai kelangsungan usahanya dan sebaliknya konsumen membutuhkan pelaku usaha sebagai penyedia barang dan/atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen.⁷³

6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha, pada BAB VI dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha, antara lain:⁷⁴

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan Kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁷³ M. Shidqon Prabowo, *Perlindungan Hukum Jama'ah Haji Indonesia* (Yogyakarta: Rangkang-Pemadu, 2010), hlm. 44.

⁷⁴ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tenggang transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana diaksud dalam ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana diatur dalam ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

C. Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng

1. Profil Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng

Bus Rapid Transit atau yang biasa disingkat BRT merupakan sebuah sistem bus yang cepat, nyaman, aman dan tepat waktu dari infrastruktur, kendaraan dan jadwal bus. BRT Trans Jateng adalah Bus Rapid Transit terpadu yang dioperasikan dibawah Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah. BRT ini mengadopsi sistem yang sama seperti layanan BRT sejenis Transjakarta, khususnya Trans Semarang, yakni halte yang didesain khusus agar penumpang dapat naik armada (meskipun tanpa halte transit karena layanan ini belum memiliki sistem persilangan antar koridor) dan tanpa jalur khusus BRT.⁷⁵ BRT Trans Jateng merupakan jasa angkutan dengan sistem trayek, yang mana dalam pengoperasiannya diatur dalam jadwal waktu trayek. Operasional bus BRT Trans Jateng ditetapkan

⁷⁵ Anonim, "Trans Jateng", *Wikipedia.orgo*, diakses pada hari Sabtu 10 Oktober 2020 pukul 12.20.

oleh pihak pengelola untuk waktu jeda antar unit armada satu dengan yang lainnya selama 5 – 10 menit.⁷⁶

Pemerintah provinsi Jawa Tengah menghadirkan BRT Trans Jateng untuk wilayah BARLINGMASCAKEB dengan penempatan koridor 1 pada wilayah Purwokerto-Purbalingga. Peluncuran BRT Trans Jateng koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dilaksanakan pada hari Senin, 13 Agustus 2018 di Terminal Bulupitu Purwokerto yang langsung diluncurkan oleh Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo. BRT Trans Jateng merupakan moda transportasi publik baru di bawah dinas perhubungan provinsi Jawa Tengah yang ada di Purwokerto dan Purbalingga.

BRT Trans Jateng menempuh perjalanan dengan kecepatan rata-rata 30-40 km/jam dengan jarak tempuh rata-rata 33,5 kilo meter dengan waktu tempuh sekitar 90 menit. Untuk koridor 1 Purwokerto-Purbalingga memiliki 58 shelter dengan 20 unit kearah Purbalingga dan 38 ke arah Purwokerto. Untuk saat ini ada 14 armada yang jalan pada setiap harinya, untuk satu armadanya 4 kali pulang pergi dalam setiap harinya.⁷⁷

2. Visi dan Misi BRT Trans Jateng

a. Visi

Visi Balai Transportasi Jawa Tengah dalam pengelolaan BRT Trans Jateng adalah Balai Transportasi Jawa Tengah menjadi

⁷⁶ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50

⁷⁷ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 28 September 2020 Pukul 08.40.

penyelenggara angkutan umum yang handal, aman, nyaman, murah dan tepat waktu bagi mobilitas masyarakat Jawa Tengah serta pelayanan penunjang lainnya.

b. Misi

Misi pengelolaan adalah:

- 1) Memberikan solusi dalam pelayanan angkutan umum bagi masyarakat Jawa Tengah serta pelayanan penunjang lainnya.
- 2) Membangun insan yang professional peduli dan penuh integritas dengan semangat pelayanan dan Kerjasama yang kuat.
- 3) Menerapkan budaya kerja yang mengutamakan keandalan pelayanan dan kepuasan pelanggan.⁷⁸

3. Tugas dan Fungsi Balai Transportasi Jawa Tengah

a. Tugas Pokok

Melaksanakan tugas teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu dinas di bidang sarana dan prasarana, operasional transportasi Jawa Tengah.

b. Fungsi Balai Transportasi Jawa Tengah

Untuk melaksanakan tugas pokok, Balai Transportasi Jawa Tengah mempunyai fungsi⁷⁹:

- 1) Penyusunan rencana teknis operasional di bidang sarana dan prasarana, dan operasional Balai Transportasi Jawa Tengah.

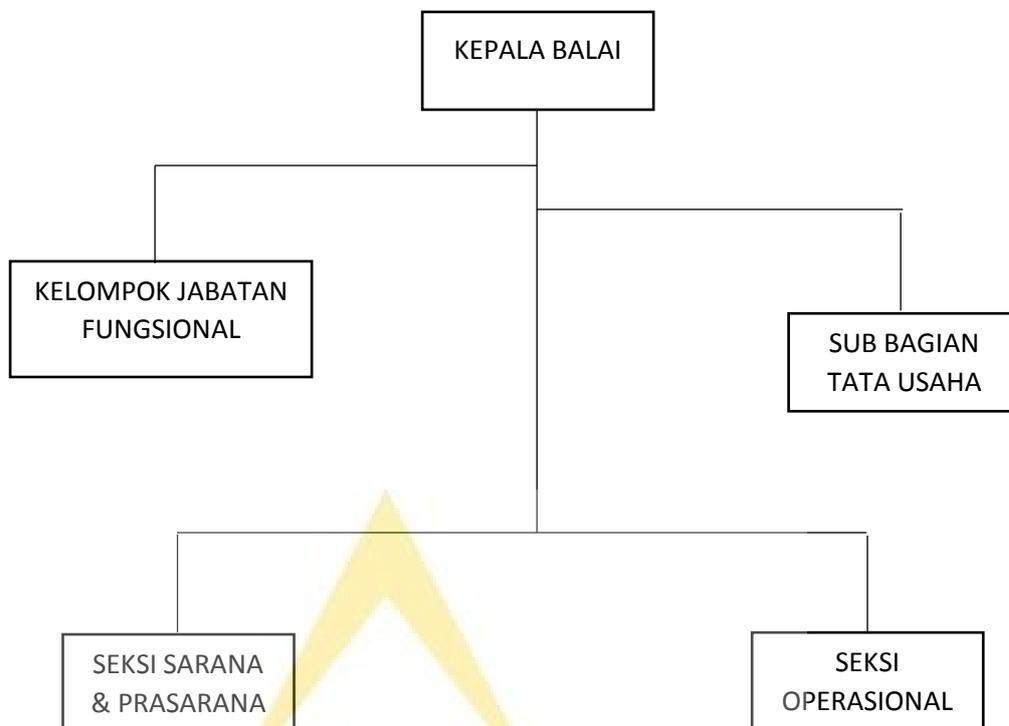
⁷⁸ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 28 September 2020 Pukul 08.40.

⁷⁹ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 28 September 2020 Pukul 08.40.

- 2) Koordinasi dan Pelaksanaan teknis operasional di bidang sarana dan prasarana, dan operasional Balai Transportasi Jawa Tengah.
- 3) Evaluasi dan pelaporan di bidang sarana dan prasarana, dan operasional Balai Transportasi Jawa Tengah.
- 4) Pengelolaan ketatausahaan, dan
- 5) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.



4. Struktur Organisasi Balai Transportasi Jawa Tengah



Gambar 1.1 Bagan Struktur Organisasi Balai Transportasi Jawa Tengah sebelum BLUD

Dari gambar 1.1 tersebut terlihat bahwa struktur organisasi Balai Transportasi Jawa Tengah terdiri dari:⁸⁰

- a. Kepala Balai
- b. Sub Bagian Tata Usaha
- c. Seksi Sarana dan Prasarana
- d. Seksi Operasional

5. Rute dan Halte BRT Trans Jateng Koridor 1

Saat ini ada 14 Bus yang beroperasi di Purwokerto – Purbalingga setiap harinya dan ada 58 shelter/halte BRT Trans Jateng. Di setiap Bus

⁸⁰ Dokumentasi BRT Trans Jateng tahun 2020.

terdapat Pramujasa yang bertugas untuk melayani penumpang BRT, pramujasa bertugas untuk menentukan apakah seorang penumpang dikategorikan sebagai pelajar/mahasiswa, buruh, veteran atau masyarakat umum. Selain itu Pramsujasa juga bertugas untuk mengawal perpindahan penumpang dari halte ke BRT ataupun sebaliknya. Pada pramujasa ini juga penumpang mendapatkan tiketnya.⁸¹ Adapun rute yang dilewati dan letak halte adalah sebagai berikut.

a. Rute BRT Trans Jateng Koridor 1

BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga melayani rute sepanjang 26,7 km, mulai dari Bulu Pitu Purwokerto - Jl Sultan Agung - Jl Menteri Supeno - Jl Jenderal Sudirman Sokaraja - Jl Letjend Suprpto - Jl Klahang Sokaraja - Jl Jompo Kulon - Jl Mayjend Sungkono - Jl Ahmad Yani - Jl Komisaris Noto Sumarsono - Jl Letkol Isdiman - Jl Letjen S Parman - Jl Raya Bojong - Jl Raya Purbalingga Banjarnegara - berakhir di Terminal Bukateja Purbalingga.

Rute sebaliknya, sepanjang 39 km, mulai dari Terminal Buka Teja Purbalingga - Jl Raya Purbalingga-Banjarnegara - Jl Raya Bojong - Jl Letjen S Parman - Jl Letkol Isdiman - Jl Komisaris Noto Sumarsono - Jl Ahmad Yani - Jl Mayjend Sungkono - Jl Jompo Kulon - Jl Klahang Sokaraja - Jl Letjend Suprpto - Jl Jend Sudirman Sokaraja - Jl Suparjo Rustam - Jl Gerilya - Taman Andhang Pangrenan - Jl S Parman - Jl Jend Sudirman - Jl RA Wiriaatmaja - Jl Gatot

⁸¹ Wawancara dengan Pramujasa Mbak Agnes di Pool BRT Trans Jateng Terminal Bulupitu pada tanggal 28 Oktober 2020 Pukul 09.16.

Subroto - Jl Merdeka - Jl S Parman - Jl Suwatio - berakhir di Terminal Bulu Pitu Purwokerto.⁸²

b. Halte BRT Trans Jateng Koridor 1⁸³

1) Halte Terminal Bulupitu – Terminal Bukateja

Terminal Bulupitu – SPBU Candimas – Depo Pelita – SMP N 1 Sokaraja – Simpang 4 (Klenteng) 1 – SMA N 1 Sokaraja 1 – Banjar Sari Kidul 1 – Terminal Jompo – Fakultas Teknik UNSOED 1 – SMP N 1 Kalimanah 1 – SMP YPT 1 – Terminal Purbalingga – Indokores – Taman Usman Janatin – PMI Purbalingga 1 – SMP N 2 Purbalingga 1 – MAN Purbalingga 1 – Simpang 3 Bojong 1 – SMA N Bukateja 1 – Terminal Bukateja.

2) Halte Terminal Bukateja – Terminal Bulupitu

Terminal Bukateja – SMA N Bukateja 2 – Simpang 3 Bojong 2 – MAN Purbalingga 2 – SMP N 2 Purbalingga 2 – PMI Purbalingga 2 – Simpang 3 Yuro – Terminal Purbalingga – SMK YPT 2 – Selabaya – SMP N 1 Kalimanah 2 – Fakultas Teknik UNSOED 2 – Terminal Jompo – Akper Yakpermas – Banjar Sari Kidul – BULOG – SMA N 1 Sokaraja 2 – Simpang 4 (Klenteng) 2 – Kantor POS Sokaraja – SMP 2 Sokaraja – Fikes UMP – RS. Orthopedi – RS. Margono Soekarjo – Simpang 4 Pancurawis – Simpang 4 Karang Bawang – Andhang Pangrenan 1 Bioskop

⁸² Anonim, “Trans Jateng 1 Layani Purwokerto-Purbalingga”, *Modatransportasi.com*, diakses pada hari Kamis 15 Oktober 2020 pukul 13.00

⁸³ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 28 September 2020 Pukul 08.40.

Rajawali 1 – Bank Mandiri 1 – Radio RRI – Pratishta Hasta – Pasar Manis – SMP Bruderan – SMA N 1 Purwokerto – Bank Mandiri 2 – Bioskop Rajawali 2 – Andhang Pangreanan 2 – Simpang 4 Karang Bawang 2 – Terminal Bulupitu.

6. Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Koridor 1

Secara umum pertumbuhan penumpang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto – Purbalingga dari bulan April – bulan September terus meningkat, dimana hal tersebut menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng di Purwokerto dan Purbalingga kian bertambah. Bisa jadi karena menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng dirasa lebih efisien dan terhubung dengan wilayah-wilayah yang di tuju, tentu saja dengan tiketnya yang tergolong murah.

Tabel 2.1
Jumlah Penumpang BRT Trans Jateng Purwokerto – Purbalingga⁸⁴

No	Bulan	Jumlah Penumpang
1.	April	21127
2.	Mei	23479
3.	Juni	31664
4.	Juli	37588
5.	Agustus	41439
6.	September	41468
Rata-Rata		32794

Pertumbuhan penumpang BRT Trans Jateng Purwokerto – Purbalingga terus mengalami kenaikan. Sejauh ini penumpang yang

⁸⁴ Laporan Bulanan Jumlah Penumpang dan Pendapatan BRT Trans Jateng Purwokerto – Purbalingga.

menggunakan jasa BRT Trans Jateng Purwokerto – Purbalingga berasal dari berbagai kalangan, baik pelajar, mahasiswa, buruh, veteran dan umum.⁸⁵

7. Ketentuan Tarif BRT Trans Jateng Koridor 1⁸⁶

Tarif BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto Purbalingga terbagi menjadi 4 kategori, yaitu umum, pelajar, buruh dan veteran. Tarif untuk umum sebesar Rp. 4.000 rupiah sedangkan untuk pelajar, buruh dan veteran sebesar Rp. 2.000 rupiah dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

- a. Pelajar/mahasiswa
 - 1) TK, SD, SMP, dan SMA : menggunakan seragam sekolah, memakai sepatu dan menunjukkan kartu pelajar.
 - 2) Mahasiswa : menggunakan pakaian rapi dan menunjukkan kartu mahasiswa.
- b. Buruh : menggunakan seragam buruh, menunjukkan ID Card asli, atau menunjukkan BPJS Ketenagakerjaan/JAMSOSTEK (Fotocopy tidak berlaku)
- c. Veteran : menunjukkan kartu tanda veteran
- d. Masyarakat umum : masyarakat umum yang dimaksud adalah merupakan penumpang yang menggunakan jasa BRT Trans Jateng yang tidak berkategori pelajar, buruh ataupun veteran.

⁸⁵ Wawancara dengan Pramujasa Mbak Agnes di Pool BRT Trans Jateng Terminal Bulupitu pada tanggal 28 Oktober 2020 Pukul 09.16.

⁸⁶ Wawancara dengan Pramujasa Mbak Agnes di Pool BRT Trans Jateng Terminal Bulupitu pada tanggal 28 Oktober 2020 Pukul 09.16.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian secara umum diartikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan penentuan topik, pengumpulan data, dan menganalisis data, sehingga nantinya diperoleh suatu pemahaman dan pengertian atas topik, gejala atau isu tertentu.⁸⁷ Untuk mencapai sasaran yang tepat dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan dalam kancah kehidupan sebenarnya. Dengan kata lain, penelitian lapangan ini bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam kehidupan sehari-hari.⁸⁸ Kemudian penelitian lapangan pada penelitian ini berjenis deskriptif dengan sifat penelitian kualitatif, penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran permasalahan dengan dengan keadaan sesuai dengan apa yang ada sehingga hanya merupakan penyikapan fakta.⁸⁹

Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian lapangan untuk mengetahui tentang bagaimana perlindungan konsumen pengguna jasa Bus

⁸⁷ Conny R. Semiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya* (Cikarang: Grasindo, 2010), hlm. 2.

⁸⁸ Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Muamalah* (Ponorogo: Stain Po Press, 2010), hlm. 6.

⁸⁹ Herman Warsito, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Gramedia, 1976), hlm 3.

Rapid Transit (BRT) Trans Jateng koridor 1 purwokerto – purbalingga perspektif hukum Islam dan hukum positif.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pool BRT Trans Jateng Terminal Bulupitu Purwokerto dan Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng, Pesuruhan, Berkoh, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas.

C. Sumber Data

Data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah Sumber primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya.⁹⁰ Dalam penelitian ini sumber utamanya adalah para pihak yang mengetahui banyak mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa *Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng*, yaitu koordinator lapangan *Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng*, Pramujasa *Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng*, pramudi *Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng* dan pengguna jasa *Bus Rapid Trasnit (BRT) Trans Jateng*. Sedangkan untuk kerangka berpikir perspektif Hukum Islam penulis menggunakan teori *Ijarāh*. Adapun untuk sudut pandang hukum positif penulis berpijak pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Data sekunder adalah data yang menunjang penelitian dan masih memiliki hubungan dengan data primer namun bukan data utama. Seperti, dokumen,

⁹⁰ Sandu Siyoto dan M Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 67.

berita sosial media dan beberapa penumpang atau konsumen pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng yang pengumpulan datanya diambil secara random.

D. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penyusunan ini adalah pendekatan empiris-normatif. Penelitian empiris adalah penelitian hukum positif tidak tertulis mengenai perilaku anggota masyarakat dalam hubungan hidup bermasyarakat. Penelitian hukum normatif dengan cara mengkaji hukum tertulis yang bersifat mengikat dari segala aspek yang kaitannya dengan pokok bahasan yang diteliti.⁹¹ Pendekatan ini juga untuk melihat aturan hukum tentang perlindungan hak-hak konsumen dengan menggunakan prinsip-prinsip atau kaidah yang ada dalam hukum Islam dan hukum positif.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui Teknik pengumpulan data maka peneliti tidak mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.⁹² Penulis menggunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu dengan maksud menafsirkannya,

⁹¹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 2.

⁹² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 308.

mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya.⁹³ Dalam observasi ini penulis turun langsung ke lapangan untuk mengambil data baik data sekunder maupun data primer, serta melihat secara langsung kondisi real yang terjadi di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara yaitu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁹⁴ Disini peneliti melakukan wawancara dengan mempersiapkan bahan secara lengkap dan cermat. Akan tetapi penyampaiannya dilakukan secara bebas dan berlangsung dalam suasana tidak formal, familiar dan tidak kaku.⁹⁵ Penulis melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang dipilih. Narasumber yang dipilih ini dengan mempertimbangkan relevansi kemampuan dari narasumber. Target dari wawancara ini adalah penulis mendapatkan informasi dari narasumber yang dipilih terkait mekanisme perlindungan konsumen pengguna jasa Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto – Purbalingga.

Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara terstruktur dengan 1 pimpinan BRT Trans Jateng dalam hal ini koordinator lapangan, 1 pramujasa BRT Trans Jateng, 1 pramudi BRT Trans Jateng.

3. Kuosioner

⁹³ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 38.

⁹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, hlm. 231.

⁹⁵ Dudung Abdurrahman, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta, 2003), hlm. 63.

Kuisioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden untuk dijawab. Kuisioner merupakan Teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁹⁶

Kuisioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut tentang perlindungan konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng. Respondem diminta untuk mengisi kuisioner tersebut. Setelah responden mengisi kuisioner tersebut maka akan diperoleh data yang menunjukkan bagaimana BRT Trans Jateng memberikan perlindungan kepada pengguna jasa BRT Trans Jateng.

4. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi dengan cara mengumpulkan bahan-bahan pustaka baik yang berupa buku-buku literatur maupun dokumen-dokumen. Disini yang penulis maksud adalah data-data yang didapatkan dari lapangan. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, baik dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya yang monumental. Dokumen yang berbentuk tulisan seperti Akte, peraturan, kebijakan, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk gambar seperti foto, video dan lain sebagainya.⁹⁷ Teknik pengumpulan

⁹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, hlm. 199.

⁹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, hlm. 329.

data dengan dokumen adalah merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif

F. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁹⁸ Dalam penelitian ini populasinya mencakup seluruh penumpang BRT Trans Jateng Purwokerto – Purbalingga.

Table 3.1
Jumlah Penumpang BRT Trans Jateng Purwokerto – Purbalingga⁹⁹

No	Bulan	Jumlah Penumpang
1.	April	21.127
2.	Mei	23.479
3.	Juni	31.664
4.	Juli	37.588
5.	Agustus	41.439
6.	September	41.468
Rata-Rata		32.794

Dari table di atas bisa dilihat populasi dari penelitian ini sebanyak 32.794 diambil dari rata-rata jumlah penumpang setiap bulannya.

b. Sampel

⁹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, hlm. 297.

⁹⁹ Laporan Bulanan Jumlah Penumpang dan Pendapatan BRT Trans Jateng Purwokerto – Purbalingga.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹⁰⁰ Sampel yang diambil adalah pengguna jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto – Purbalingga. Penulis menggunakan rumus slovin untuk mencari jumlah sampel dari populasi.¹⁰¹

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan : n = jumlah sampel yang diambil

N = jumlah populasi

e = taraf nyata 0,1

Jumlah rata-rata populasi dari pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto – Purbalingga setiap bulannya 32.794 orang.

$$n = \frac{32.794}{1 + 32.794 (0,1)^2} = 99,87$$

Maka penulis menentukan sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden.

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh penulis adalah Teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* yakni teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.¹⁰² Karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan, oleh karena penulis memilih Teknik *putposive sampling* dengan menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam

¹⁰⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, hlm. 297.

¹⁰¹ Hasyim Ali Imran. "Peran Sampling dan Distribusi Data dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif". *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* Vol. 21, no. 1, 2017, hlm. 117.

¹⁰² Sugiyono, *Metode Penelitian.*, hlm. 300.

penelitian ini. Dalam hal ini kriteria yang dipilih oleh penulis adalah pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto – Purbalingga dengan umur minimal 17 tahun.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah variabel atau yang menjadi titik tolak fokus dari penelitian ini. Yaitu, konsep perlindungan konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng perspektif hukum Islam dan hukum positif.

G. Metode Analisa

Tahapan selanjutnya setelah pengolahan data adalah melakukan analisis data. Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipahami. Dalam metode analisis data yang dilakukan oleh penulis ini menggunakan metode deduktif yaitu metode analitik yang berangkat dari dasar-dasar pengetahuan yang bersifat umum untuk diterapkan pada realitas empirik yang bersifat khusus.¹⁰³ Penulis terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan. Penulis dihadapkan kepada data yang diperoleh dari lapangan. Dari data tersebut, penulis menganalisis sehingga menemukan makna yang kemudian makna itulah menjadi hasil penelitian.

¹⁰³ Agus Sunaryo, et.al, *Pedoman Skripsi Fakultas Syariah IAIN Purwokerto*, (t.k:t.p, t.t), hlm. 10.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Analisis Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

1. Praktek Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

Dalam pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng Koridor Purwokerto Purbalingga, pihak BRT Trans Jateng mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanannya terhadap penumpang pengguna jasa BRT Trans Jateng dalam rangka untuk mengutamakan keselamatan, kenyamanan dan ketepatan waktu bagi para penumpang, juga mencegah terjadinya kerugian yang akan dialami oleh penumpang.¹⁰⁴

Pelaku usaha dalam jasa transportasi BRT Trans Jateng yang bergerak di bidang pelayanan transportasi mempunyai kewajiban yang harus dipenuhi kepada konsumen pengguna jasanya. Yakni, memberikan pelayanan yang dapat membuat pengguna jasa merasa nyaman serta tidak membahayakan keselamatan dan keamanan bagi pengguna jasa BRT Trans Jateng.

Disini penulis melakukan wawancara dengan Koordinator Lapangan, Pramujasa dan Pramudi BRT Trans Jateng Koridor 1

¹⁰⁴ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50

Purwokerto – Purbalingga serta membagikan kuosioner kepada konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto Purbalingga.

Menurut bapak Muhammad Nur selaku koordinator lapangan BRT Trans Jateng Koridor Purwokerto Purbalingga bahwa BRT Trans Jateng mempunyai SOP yang harus dipenuhi oleh semua crue BRT Trans Jateng dalam melakukan pelayanannya terhadap pengguna jasa BRT Trans Jateng. Setiap crue yang bertugas dalam pelayanannya harus bersikap “3 S” yakni Senyum, Salam, Sapa dan juga ucapan terimakasih kepada konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng yang telah menggunakan jasanya.¹⁰⁵

Kemudian BRT Trans Jateng juga bekerjasama dengan Jasa Raharja agar seluruh awak dan konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng memperoleh jaminan asuransi terhadap semua resiko kecelakaan yang mungkin timbul dalam pelaksanaan operasional BRT Trans Jateng.¹⁰⁶

BRT Trans Jateng merupakan jasa angkutan dengan sistem trayek, yang mana dalam pengoperasiannya diatur dalam jadwal waktu trayek. Operasional bus BRT Trans Jateng ditetapkan oleh pihak pengelola untuk waktu jeda antar unit armada satu dengan yang lainnya selama 5 – 10 menit.¹⁰⁷ Hal ini bertujuan untuk kenyamanan penumpang sebagai

¹⁰⁵ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50

¹⁰⁶ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50

¹⁰⁷ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50

pengguna jasa dan agar calon penumpang mendapatkan kepastian waktu sehingga dapat memperkirakan waktu tempuh ketika ingin bepergian.

Dalam SOP pramujasa memiliki tugas dalam mengarahkan penumpang untuk duduk sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku sebelum itu pramujasa menanyakan kepada penumpang terlebih dahulu terkait tujuan yang akan di tuju. Selain itu pramujasa juga menentukan penumpang masuk ke kategori umum, pelajar, buruh ataupun veteran. Untuk maksimal penumpang yang ada di dalam bus yakni 20 penumpang dengan kursi yang dapat di duduki 11 dan Ketika kursi sudah full maka penumpang dapat berdiri dengan kapasitas 9 penumpang.¹⁰⁸

Selain itu pramujasa juga bertugas menyampaikan informasi-informasi terkait pelayanan seperti perubahan time table yang terjadi secara mendadak kemudian terkait kejadian-kejadian yang terjadi dalam perjalanan karena ada penutupan jalan sehingga penumpang diturunkan tidak sesuai dengan halte yang akan di tuju. Dalam menyampaikan informasi pramajusa harus dengan menggunakan bahasa yang sopan dan juga santun terhadap penumpang. Selain informasi dari pramujasa terdapat informasi tertulis juga yang terdapat di dalam bus maupun di halte.¹⁰⁹

Kemudian pada sarana dan prasarana, sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang sangat penting yang harus diperhatikan agar konsumen sebagai pengguna jasa BRT Trans Jateng dapat merasakan

¹⁰⁸ Wawancara dengan Pramujasa mbak Agnez di Pool BRT Trans Jateng Terminal Bulupitu pada tanggal 28 Oktober 2020 Pukul 09.30

¹⁰⁹ Wawancara dengan Pramujasa mbak Agnez di Pool BRT Trans Jateng Terminal Bulupitu pada tanggal 28 Oktober 2020 Pukul 09.30

kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa BRT Trans Jateng.

a. Sarana

Trans Jateng menggunakan armada bus sedang yang didominasi warna merah, maskot [Si Podang](#), logo Jateng Gayeng, logo Trans Jateng itu sendiri (yang menggunakan gaya penulisan seperti Jateng Gayeng), dan informasi tempat wisata di Jawa Tengah pada sisi bus. Semua armada dilengkapi dengan GPS, pendingin udara, hiburan berupa radio, serta papan informasi koridor dan tujuan (baik elektrik yang dilengkapi dengan pengumuman bersuara maupun papan manual).¹¹⁰ Di dalam bus untuk penumpang laki-laki dan perempuan juga dipisah dibagian depan untuk penumpang laki-laki sedangkan dibagian belakang untuk penumpang perempuan, kebijakan ini dilakukan untuk menjaga kenyamanan bagi para penumpang selain itu juga untuk mengurangi resiko kriminalisasi yang dapat terjadi kepada perempuan.¹¹¹

b. Prasarana

Trans Jateng menggunakan halte tempat pemberhentian bus atau biasa juga disebut dengan *shelter*, yang bertujuan untuk mempercepat proses naik dan turunnya penumpang. Halte (*shelter*) BRT Trans Jateng tinggi *platform*-nya disamakan antara tempat

¹¹⁰ Anonim, "Trans Jateng", *Wikipedia.orgo*, diakses pada hari Sabtu 12 November 2020 pukul 23.20.

¹¹¹ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50

pemberhentian bus dengan lantai bus (yang mana menggunakan sistem *high-floor*).¹¹² Setiap halte atau *shelter* yang dibangun khusus untuk BRT Trans Jateng dilengkapi dengan informasi nama halte maupun papan informasi untuk meletakkan informasi yang dikeluarkan oleh pihak BRT Trans Jateng seperti pengumuman maupun rute yang dilalui ataupun informasi lain terkait pelayanan BRT Trans Jateng.¹¹³

2. Analisis Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga

Dalam kehidupan yang semakin kompleks ini dan seiring dengan kemajuan teknologi saat ini yang semakin maju, manusia senantiasa dituntut untuk selalu menciptakan dan mencapai keberhasilannya baik dari social maupun ekonomi. BRT Trans Jateng ini merupakan sebuah sarana transportasi umum dengan sistem Bus Rapid Transit yang terpadu dioperasikan dibawah Dinas Perhubungan Jawa Tengah, dimana layanan ini mencakup wilayah Jawa Tengah. BRT ini mengadopsi sistem yang sama seperti layanan BRT selain Transjakarta, khususnya Trans Semarang, yakni halte yang didesain khusus agar penumpang dapat naik ke armada (meskipun tanpa halte transit karena layanan ini belum memiliki sistem persilangan antarkoridor) dan tanpa jalur khusus BRT.¹¹⁴

¹¹² Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50

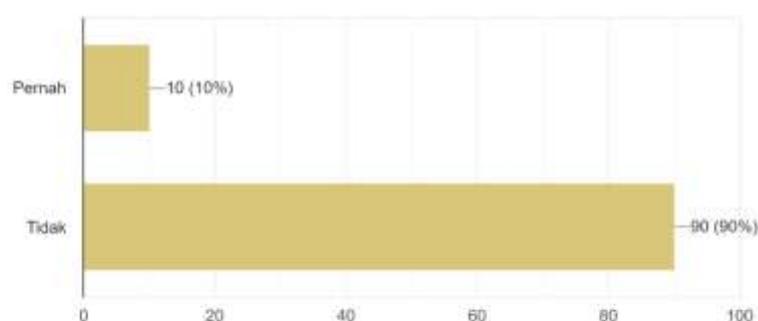
¹¹³ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50

¹¹⁴ Anonim, "Trans Jateng", *Wikipedia.orgo*, diakses pada hari Sabtu 10 Oktober 2020 pukul 12.20.

BRT Trans Jateng merupakan jasa angkutan umum dengan sistem trayek, yang mana dalam pengoperasiannya diatur dalam jadwal waktu trayek. Operasional bus BRT Trans Jateng ditetapkan oleh pihak pengelola untuk waktu jeda antar unit armada satu dengan yang lainnya selama 5 – 10 menit.¹¹⁵ Hal ini bertujuan untuk kenyamanan penumpang sebagai pengguna jasa dan agar calon penumpang mendapatkan kepastian waktu sehingga dapat memperkirakan waktu tempuh ketika ingin bepergian. Namun demikian dalam penelitian lapangan ditemukan terjadinya beberapa keterlambatan yang terjadi terkait dengan jadwal waktu tiba bus di halte BRT Trans Jateng dan juga dalam kuisioner penelitian peneliti beberapa konsumen pengguna jasa mengalami keluhan terkait kedatangan bus yang terlalu lama. Dari 10 responden yang pernah mengalami keluhan/komplain 4 diantaranya mengeluhkan terkait kedatangan bus yang terlalu lama datangnya.

IAIN PURWOKERTO **Gambar 4.1**

Apakah anda pernah memberikan keluhan/komplain terhadap BRT Trans Jateng ?
100 tanggapan



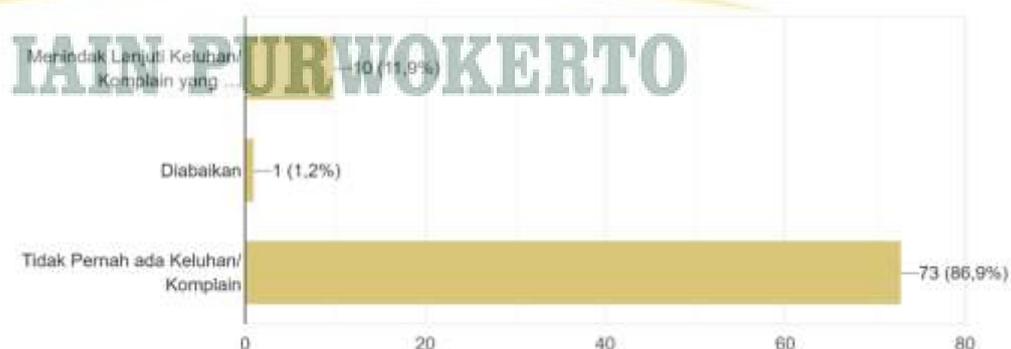
¹¹⁵ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50

Berdasarkan hasil penyebaran kuosioner yang di sebarakan sebanyak 10% pernah memberikan atau mengalami keluhan/komplain terkait pelayanan yang di berikan sedangkan 90 % tidak pernah.

Bus BRT Trans Jateng memiliki waktu tempuh 90 menit dalam satu kali trip (Terminal Bulupitu – Terminal Bukateja). Karena tidak ada jalur khusus dan kemacetan yang seringkali faktor utama penyebab keterlambatan waktu kedatangan bus serta pentingnya kesadaran penumpang akan informasi yang disampaikan terkait halte pemberhentian.¹¹⁶Hal ini yang menyebabkan beberapa pengguna jasa BRT Trans Jateng merasa bahwa kedatangan bus terlalu lama dan tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Gambar 4.2

Apabila pernah, Bagaimana respon yang diberikan oleh pihak BRT Trans Jateng?
84 tanggapan

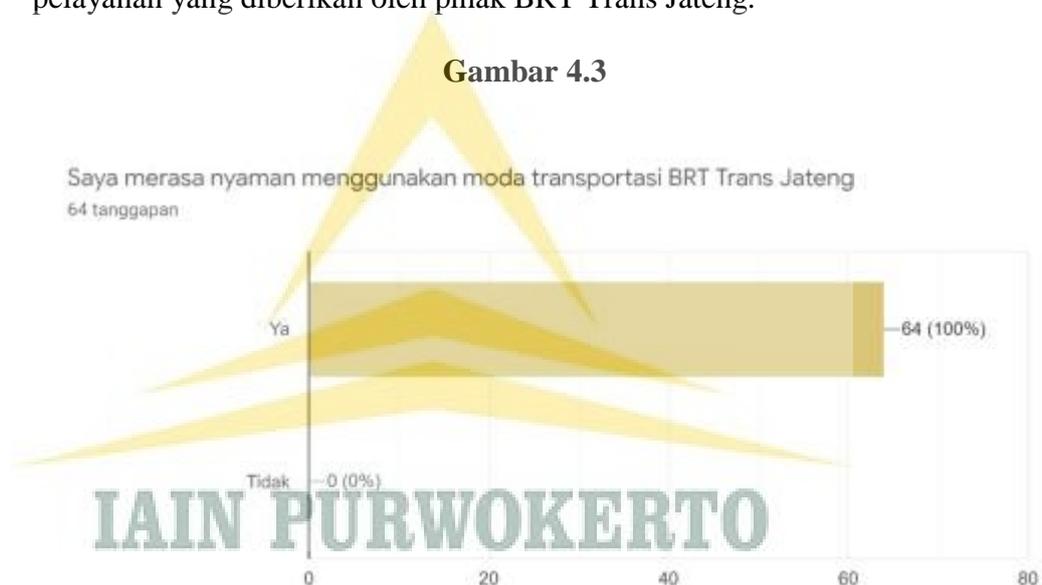


Dari keluhan/complain yang pernah disampaikan oleh penumpang sebanyak 10 orang merasa pihak BRT Trans Jateng telah menindaklanjuti

¹¹⁶ Wawancara dengan Pramudi Bapak Saiful di Pool BRT Trans Jateng Terminal Bulupitu pada tanggal 28 Oktober 2020 Pukul 09.30

terkait keluhan/komplain yang disampaikan dan 1 merasa keluhannya telah diabaikan oleh pihak BRT Trans Jateng.

BRT Trans Jateng merupakan moda transportasi umum yang lebih mengutamakan keselamatan, kenyamanan dan ketepatan waktu bagi para penumpang.¹¹⁷ Dari hasil pembagian kuisioner yang penulis bagikan berkaitan dengan kenyamanan penumpang pengguna jasa BRT Trans Jateng semua responden yang mengisi kuisioner merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BRT Trans Jateng.



Sejauh ini belum ada sengketa yang terjadi antara konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng dengan pihak pengelola BRT Trans Jateng koridor 1 Purwokerto Purbalingga. Konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng baru sebatas memberikan saran atau masukan dan komplain saja kepada BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto Purbalingga. Dan

¹¹⁷ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50

untuk aduan terkait saran atau masukan dan komplain dapat dilakukan di berbagai media sosial milik BRT Trans Jateng atau di nomor WA yang terdapat di bus maupun di halte.¹¹⁸

Memang tidak dipungkiri Ketika ada resiko yang tidak diinginkan oleh kedua belah pihak ada beberapa penyebab yang menjadi sesuatu hal yang mengakibatkan adanya kurang terlindungnya konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng, Adapun penyebabnya antara lain:

- a. Masalah keterlambatan datangnya bus BRT Trans Jateng ada beberapa penyebab yang mengakibatkan konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng menunggu terlalu lama untuk menantikan kedatangan bus BRT Trans Jateng, yaitu: tidak adanya jalur khusus untuk BRT Trans Jateng yang ada di Purwokerto-Purbalingga sehingga tidak bisa memisahkan kedatangan bus di halte-halte, kemudian kemacetan di lampu merah ataupun ditempat-tempat lain yang seringkali menjadi faktor utama penyebab keterlambatan waktu kedatangan bus.¹¹⁹
- b. Masalah tidak diturunkan di halte yang sesuai dengan apa yang diinginkan penumpang ini penyebabnya yaitu antara lain pengguna jasa yang terkadang tidak memperhatikan halte yang akan dituju dan terlalu sibuk memainkan handphone ketika sedang menggunakan jasa BRT Trans Jateng, karena bus BRT Trans Jateng kendaraan dengan ukuran yang lumayan besar sehingga tidak bisa menurunkan

¹¹⁸ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50

¹¹⁹ Wawancara dengan Pramudi Bapak Saiful di Pool BRT Trans Jateng Terminal Bulupitu pada tanggal 28 Oktober 2020 Pukul 09.30

penumpang secara mendadak.¹²⁰ Terdapat penutupan jalan yang mengakibatkan tidak bisa dilaluinya jalur BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.¹²¹

- c. Masih banyak konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng yang belum mengetahui mengenai hak-hak konsumen yang telah diatur di dalam Undang-Undang. Hal ini terbukti dengan hasil kuosiner yang penulis sebar.



Berdasarkan hasil penyebaran kuosioner yang disebarkan jumlah responden yang mengetahui Hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang sebanyak 33.3% sedangkan 66.7% responden tidak mengetahui hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang.

¹²⁰ Wawancara dengan Pramudi Bapak Saiful di Pool BRT Trans Jateng Terminal Bulupitu pada tanggal 28 Oktober 2020 Pukul 09.30

¹²¹ Wawancara dengan Pramujasa mbak Agnez di Pool BRT Trans Jateng Terminal Bulupitu pada tanggal 28 Oktober 2020 Pukul 09.30

B. Analisis Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto – Purbalingga Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif.

1. Analisis Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto – Purbalingga Perspektif Hukum Islam

Sewa-menyewa atau dalam Islam dikenal dengan akad *ijarah* merupakan salah satu bentuk mu'amalah yang berkembang hingga saat ini. Dalam praktek usaha jasa layanan transportasi BRT Trans Jateng ini termasuk dalam akad *ijarah*, karena didalamnya terdapat unsur-unsur akad *ijarah* yang terpenuhi.

Ulama fiqh membagi *ijarah* menjadi 2 macam yaitu: *ijarah* yang bersifat pekerjaan dan *ijarah* yang bersifat manfaat. Bentuk pekerjaan ini dapat di kategorikan dengan *ijarah* dalam bentuk sewa-menyewa, atau dalam Islam biasa disebut dengan *ijarah 'ain* dimana yang menjadi objek adalah manfaat dari barang yang diigunakan. *Ijarah* adalah akad atas manfaat yang mubah lagi diketahui yang diambil sedikit demi sedikit selama masa tertentu dari barang yang diketahui atau barang yang diberi kriteria dalam tanggungan atau (akad) atas pekerjaan tertentu dengan upah tertentu.¹²² Dikatakan dalam bentuk akad *ijarah* karena penumpang mendapatkan manfaat dari barang dalam hal ini Bus dari BRT Trans Jateng.

¹²² Syaikh Shalih bin Abdul Aziz bin Muhammad Alu asy-Syaikh, *Fikih Muyassar*, Terj. Izzudin Karimi, Lc., (Jakarta: Darul Haq, 2015) hlm. 387.

Dalam penerapan jasa layanan transportasi BRT Trans Jateng sudah memenuhi rukun dan syarat-syarat dari akad *ijārah*, dari rukun *ijārah* yakni *mu'jir* dan *musta'jir*, yaitu orang yang melakukan akad sewa-menyewa atau upah mengupah. *Mu'jir* adalah orang yang menerima upah dan yang menyewakan, *musta'jir* adalah orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan yang menyewakan sesuatu. Syarat *mu'jir* dan *musta'jir* adalah baligh, berakal, cakap melakukan *tasharuf* (mengendalikan harta) saling meridhai.¹²³ Penerapannya dalam layanan transportasi BRT Trans Jateng ini adalah *musta'jir* sebagai konsumen atau penumpang BRT Trans Jateng dan *mu'jir* sebagai pihak BRT Trans Jateng.

Kemudian *sighat Kabul* antara *mu'jir* dan *musta'jir* yakni ijab kabul sewa menyewa dan upah-mengupah. Ijab dan qabul ini mengungkapkan kehendak *al-muta'qidain* (dua pihak yang melakukan transaksi dan keterikatan keduanya dengan cara mensyari'atkan yang tampak pengaruhnya ditempat transaksi. Ijab dan Kabul dalam hal ini konsumen atau penumpang melakukan transaksi dengan pihak BRT Trans Jateng yang diwakili oleh pramujasa di dalam Bus BRT Trans Jateng.

Rukun yang selanjutnya adalah *ujrah* ini disyaratkan harus diketahui jumlahnya oleh kedua belah pihak baik dalam sewa menyewa maupun upah-mengupah. Dalam penerapannya di jasa layanan BRT Trans Jateng ini penumpang sebagai *musta'jir* membayarkan *ujrah* kepada pihak

¹²³ Helmi karim, *Fiqih Muamalah.*, hlm. 35.

BRT Trans Jateng sebagai *mu'jir* yang diwakili oleh pramujasa BRT Trans Jateng yang bertugas.

Rukun *ijārah* yang terakhir yakni adanya manfaat dalam prakteknya di jasa layanan transportasi BRT Trans Jateng manfaat yang diperoleh yakni konsumen atau penumpang sebagai *must'jir* yang mengambil manfaat berupa pekerjaan dari pihak BRT Trans Jateng sebagai *mu'jir* dan juga sebagai pelaku usaha yang berhak mendapatkan upah dari konsumen atau penumpang yang telah menggunakan jasanya. Dalam transaksi ini terdapat manfaat yang disewa dan juga terdapat imbalan atau *ujrah* dari hasil sewa tersebut. Prinsip dalam bermuamalah adalah adanya unsur kerelaan antara kedua belah pihak. Sebagaimana dijelaskan dalam al-Qur'an surat an-Nissa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن

تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil(tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.¹²⁴

Jasa layanan transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerti-Purbalingga juga sudah hampir memenuhi syarat-syarat yang berlaku dalam akad *ijārah*. BRT Trans Jateng dalam merekrut petugas untuk

¹²⁴ Tim Penerjemah al-Qur'an Kemenag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Diponegoro, 2000), hlm. 83.

bertugas dalam pelayanannya memiliki kriteria-kriteria yang salah satunya harus memiliki KTP dan juga minimal usia 20 tahun sehingga dalam bertugas sudah dianggap cakap berkomunikasi dengan konsumen atau penumpang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

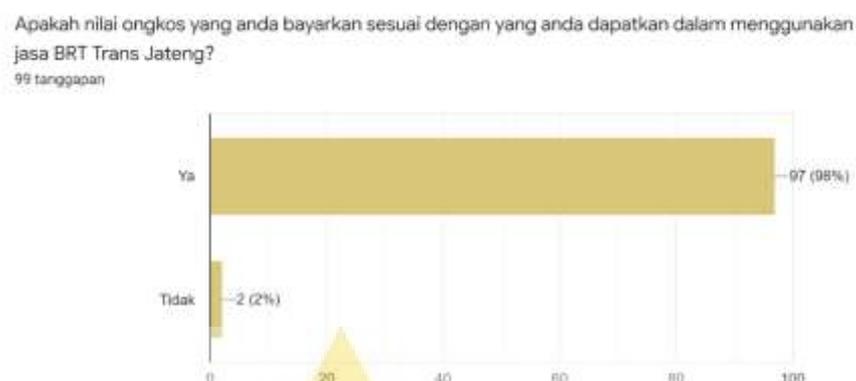
Kemudian, kedua belah pihak Ketika berakad sama-sama menyatakan kerelaannya dan manfaat *ijārah* harus diketahui. Dari segi kerelaan bisa dilihat ketika penumpang hendak menaiki bus yang akan dinaiki dan kemudian penumpang membayarkan upah kepada BRT Trans Jateng yang diwakili oleh pramujasa. Kemudian untuk manfaat yang diperoleh, penumpang dapat menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng untuk mengantarkan ke tujuan yang di tuju oleh penumpang.

Dari segi upah atau *ujrah* dalam akad *ijarah* harus jelas, tertentu dan sesuatu yang ekonomis. Dalam prakteknya di jasa layanan transportasi BRT Trans Jateng ini uang yang harus dibayarkan ketika konsumen hendak menaiki bus BRT Trans Jateng sudah ditentukan oleh pihak BRT Trans Jateng dan sudah diinformasikan kepada para calon penumpang yang hendak menaiki bus BRT Trans Jateng baik di media social milik BRT Trans Jateng maupun di halte-halte bus yang disediakan, yakni untuk pelajar, mahasiswa, buruh dan veteran sebesar Rp. 2.000 rupiah kemudian untuk masyarakat umum sebesar Rp. 4.000 rupiah berlaku untuk perjalanan jauh maupun dekat.¹²⁵ Hal ini sudah memenuhi syarat *ijarah* yakni upah atau *ujrah* harus jelas, tertentu dan sesuatu yang memiliki nilai

¹²⁵ Wawancara dengan Pramujasa mbak Agnez di Pool BRT Trans Jateng Terminal Bulupitu pada tanggal 28 Oktober 2020 Pukul 09.30

ekonomis. Dan dari hasil kuosioner juga membuktikan bahwa nilai tukar atau ongkos BRT Trans Jateng ini sudah sangat ekonomis.

Gambar 4.5



Dari hasil kuosioner yang telah penulis sebar dari 100 responden yang telah mengisi 97 responden menyatakan bahwa nilai tukar atau biaya tarif yang dibayarkan sesuai dengan apa yang konsumen dapatkan dalam menggunakan jasa BRT Trans Jateng. Hal ini membuktikan bahwa memang biaya tarif yang ditentukan oleh BRT Trans Jateng ini sudah sesuai dengan apa yang konsumen pengguna jasanya dapatkan dalam menggunakan moda transportasi ini.

Islam sangat menjunjung dan menghargai hak-hak yang melekat pada diri manusia, akan tetapi hak-hak yang melekat pada manusia tetap ada batasannya. Begitu juga dalam masalah bisnis yang dijalankan, Islam selalu mengajarkan kepada manusia dalam menjalankan usahanya untuk tidak merugikan salah satu pihak. Sebagaimana Allah Swt berfirman dalam Surat *Asy-Syu'arā* yang berbunyi :

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

....Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan...¹²⁶

Dari ayat di atas jelas bahwa Allah SWT telah melarang hamba-hambanya untuk merugikan hak-hak manusia lain demi keuntungan yang akan di dapat. Islam selalu melindungi hak-hak yang melekat pada diri manusia agar terpenuhi dan tidak ada yang dirugikan.¹²⁷ Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya Allah SWT melarang hamba-hambanya untuk merugikan hak-hak manusia lain demi untuk mendapatkan keuntungan bagi diri sendiri. Baik dengan cara berlaku curang, berbohong, tidak menepati janjinya dan lain sebagainya.

Dalam praktik bisnis yang dijalankan antara pelaku usaha dan konsumen, transaksi yang dilakukan harus jelas dan tidak mengandung unsur-unsur yang dilarang oleh Islam. Ketika terdapat konsumen yang akan menggunakan jasa BRT Trans Jateng seharusnya konsumen mengetahui akan kejelasan dari produk atau jasa yang akan digunakan, begitupun sebaliknya BRT Trans Jateng seharusnya memberikan kejelasan dari produk atau jasa yang di tawarkan seperti kualitas, harga dan objek yang ditawarkan. Dalam memberikan informasi terkait pelayanan jasa yang diberikan BRT Trans Jateng menyediakan berbagai cara yaitu

¹²⁶ Tim Penerjemah al-Qur'an Kemenag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Diponegoro, 2000), hlm. 374.

¹²⁷ Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra, *Hukum Bisnis.*, hlm. 270.

melalui papan informasi yang ada di halte maupun di bus, juga melalui pramujasa yang sedang bertugas dan lain sebagainya.

Dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng salah satunya ialah dengan melaksanakan perjanjian yang telah disepakati antara pihak BRT Trans Jateng dengan konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Surat al-Maidah ayat 1 yang berbunyi :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ

.... Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu....¹²⁸

Dalam ayat tersebut, Islam mengajarkan kepada umatnya untuk selalu memenuhi akad yang telah dilakukan. Baik akad atau perjanjian yang dilakukan diantara hamba dengan Allah ataupun antara manusia dengan manusia selama itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan Allah SWT. Hal ini serupa dengan apa yang dilakukan oleh pihak BRT Trans Jateng dengan konsumen penggunaannya, karena dalam menggunakan jasa BRT Trans Jateng ini penumpang melakukan akad dengan pihak BRT Trans Jateng yang dalam hal ini diwakili oleh pramujasa dengan cara penumpang membeli tiket kepada pramujasa hal ini telah dapat membuat sebuah akad karena di dalamnya telah terdapat kesepakatan antara kedua belah pihak.

¹²⁸ Tim Penerjemah al-Qur'an Kemenag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Diponegoro, 2000), hlm. 106.

Dengan adanya akad ini mendatangkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. Sehingga mengharuskan untuk saling memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak konsumen dan juga pelaku usaha. Apa yang dilakukan oleh pihak BRT Trans Jateng yang diwakili oleh pramujasa dengan dan pengguna jasa atau penumpangnya ini bisa dikatakan sebagai *sighat* akad secara tulisan meskipun bentuknya dengan menggunakan lisan karena terdapat bukti pembayaran adanya transaksi yang dilakukan antara kedua belah pihak yakni berupa tiket yang didapat dari pramujasa. Dan untuk hak dan kewajiban ini telah di atur secara legal di Indonesia dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Analisis Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto – Purbalingga Perspektif Hukum Positif

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak akan bisa hidup sendiri dan membutuhkan bantuan satu sama yang lain dalam setiap memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Salah satu contohnya ialah dalam bentuk pertolongan sesama yaitu Kerjasama antara satu pihak sebagai penyedia jasa manfaat barang atau jasa dari manusia itu sendiri dengan pihak yang lain sebagai pemakainya.

Seseorang atau badan usaha yang menjalankan usahanya dalam bidang pelayanan transportasi yakni BRT Trans Jateng dapat dikatakan sebagai pelaku usaha yang telah dijelaskan. Dapat dilihat unsur-unsur yang

disebut dengan pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mendefinisikan pelaku usaha adalah:¹²⁹

“pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menjalankan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi”

Dari pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka dapat dikatakan bahwa BRT Trans Jateng Koridor 1 ini termasuk dalam kriteria sebagai pelaku usaha.

Dalam penyediaan jasa layanan transportasi, BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga ini sudah berjalan kurang lebih 2 tahun dan dari bulan ke bulan pengguna jasa BRT Trans Jateng ini terus menaik jumlahnya, karena BRT Trans Jateng sendiri dalam pelayanannya selalu mengutamakan keselamatan, kenyamanan, ketepatan waktu dan juga biayanya yang terbilang cukup murah.¹³⁰

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di BRT Trans Jateng Purwokerto Purbalingga, bahwasanya moda transportasi ini masih memiliki keunggulan dibandingkan dengan moda transportasi lain yang ada di Purwokerto-Purbalingga. Banyaknya masyarakat yang menggunakan moda transportasi ini dikarenakan BRT Trans Jateng lebih murah

¹²⁹ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹³⁰ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50.

ongkosnya selain itu berbagai fasilitas yang ada juga dapat membuat penggunaanya merasa nyaman dan aman.

Dengan banyaknya masyarakat yang memilih untuk menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng ini maka tanggung jawab yang dimiliki oleh pihak BRT Trans Jateng juga akan semakin besar dalam memelihara kepercayaan konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Oleh karena itu, pihak BRT Trans Jateng memiliki tanggung jawab yang tinggi untuk melindungi konsumen pengguna jasanya, sebagaimana asas-asas yang terdapat dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang asas perlindungan konsumen yaitu:¹³¹

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, kemanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”.

Adapun bentuk perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng yakni dalam bentuk:

a. Kenyamanan

Salah satu dari perlindungan berkaitan dengan kenyamanan adalah dengan menerapkan tarif yang bisa dibilang cukup murah dan pasti. Biaya tarif yang di tentukan oleh BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga ini tergolong murah dengan membayar Rp. 2000 rupiah untuk pelajar/mahasiswa dan buruh, Rp. 4000 untuk masyarakat umum penumpang dapat menggunakan jasa BRT Trans Jateng untuk

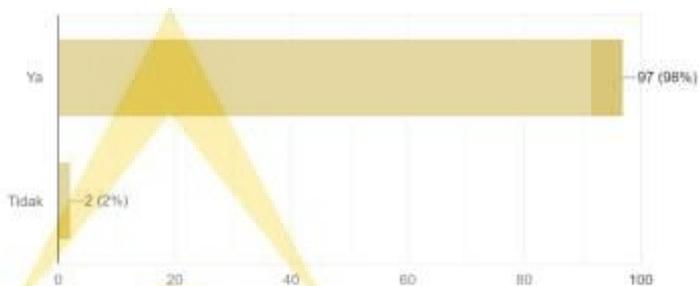
¹³¹ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

bepergian dari Purwokerto ke Purbalingga ataupun sebaliknya.¹³² Hal ini sesuai dengan penerapan Pasal 4 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni:¹³³

“konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan”.

Gambar 4.5

Apakah nilai ongkos yang anda bayarkan sesuai dengan yang anda dapatkan dalam menggunakan jasa BRT Trans Jateng?
99 tanggapan



Dari hasil kuosioner yang telah penulis sebar dari 100 responden yang telah mengisi 97 responden menyatakan bahwa nilai tukar atau biaya tarif yang dibayarkan sesuai dengan apa yang konsumen dapatkan dalam menggunakan jasa BRT Trans Jateng. Hal ini membuktikan bahwa memang biaya tarif yang ditentukan oleh BRT Trans Jateng ini sudah sesuai dengan apa yang konsumen pengguna jasanya dapatkan dalam menggunakan moda transportasi ini.

¹³² Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50.

¹³³ Pasal 4 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Menjaga kenyamanan keamanan dan keselamatan penumpang juga merupakan upaya dari pihak BRT Trans Jateng dalam menerapkan Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni:¹³⁴

“konsumen dalam hal ini pengguna jasa BRT Trans Jateng berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan”.

Hal ini dapat dilihat dari hasil kuosioner yang penulis sebar yang mana semua responden yang mengisi kuosioner merasa nyaman akan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak BRT Trans Jateng.

Gambar 4.6



Dapat dipastikan bahwa konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng ini merasa nyaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dengan berbagai fasilitas yang dapat dinikmati oleh para pengguna jasanya. Hal ini membuktikan bahwa memang BRT Trans Jateng ini merupakan moda

¹³⁴ Pasal 4 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

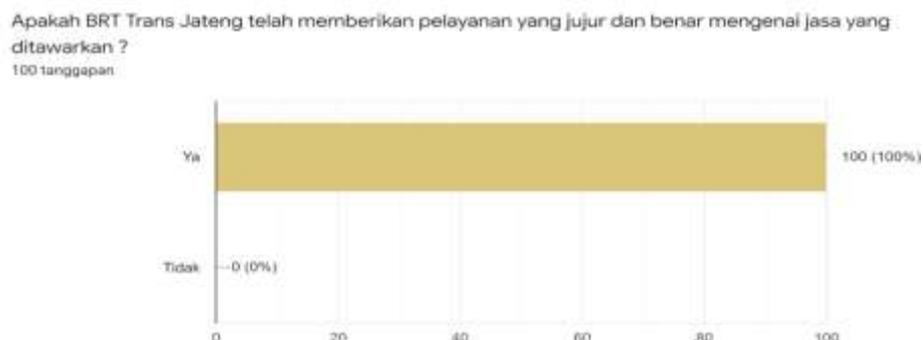
transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat yang akan bepergian dari Purwokerto ke Purbalingga ataupun sebaliknya. Selain itu tempat duduk antara laki-laki dan perempuan juga di pisah ini bertujuan untuk menjaga kenyamanan baik antara laki-laki maupun perempuan. Terlepas dari hasil kuosioner tersebut terdapat satu responden yang mengeluhkan terkait petugas yang bersikap acuh terhadap penumpang yang menaiki BRT Trans Jateng ini, sehingga membuat penumpang merasa tidak diperhatikan.¹³⁵

Kemudian selanjutnya terdapat informasi berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BRT Trans Jateng. BRT Trans Jateng telah menyediakan berbagai alat untuk menyalurkan informasi terkait pelayanannya terhadap konsumen penggunaanya dengan berbagai fasilitas yang ada seperti papan informasi yang tersedia di setiap halte, audio dan papan informasi elektrik yang tersedia di setiap bus yang menginformasikan terkait pemberhentian halte selanjutnya dan juga terdapat radio trans jateng yang tersedia, namun hanya 2 halte yang terdapat radio trans jateng.¹³⁶ Dalam kuosioner yang telah penulis bagikan berkaitan dengan kejujuran dan kebenaran pelayanan yang telah dilakukan oleh BRT Trans Jateng dari 100 responden semuanya menyatakan bahwa BRT Trans Jateng telah memberikan pelayanan yang jujur dan benar mengenai jasanya.

¹³⁵ Hasil Kuosioner yang penulis bagikan.

¹³⁶ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50.

Gambar 4.7



Langkah tersebut sebagai upaya penerapan dari Pasal 4 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni:¹³⁷

“konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang akan konsumen gunakan”.

Kemudian upaya perlindungan yang diberikan oleh pihak BRT Trans Jateng terhadap pengguna jasanya yakni pengguna jasa dapat menyampaikan keluhan/komplain yang dialami dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng. Terdapat berbagai macam cara yang dapat dilakukan oleh para penggunannya dalam menyampaikan keluhan/komplain diantaranya, pengguna jasa dapat menyampaikan keluhan dengan menggunakan sosial media yang tersedia milik BRT Trans Jateng, terdapat nomor whatsapp yang dapat di lihat oleh penggunanya di sekitar halte bus ataupun di dalam busnya sendiri dan

¹³⁷ Pasal 4 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

juga dapat langsung disampaikan kepada crue BRT Trans Jateng yang sedang bertugas.¹³⁸

Dengan kata lain berarti apa yang dilakukan oleh pihak BRT Trans Jateng ini merupakan salah satu sarana untuk memberikan perlindungan terhadap pengguna jasanya. Karena pihak BRT Trans Jateng telah menerapkan hak konsumen yakni hak konsumen untuk mendengar keluhannya dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng seperti pada Pasal 4 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni:¹³⁹

“hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.”

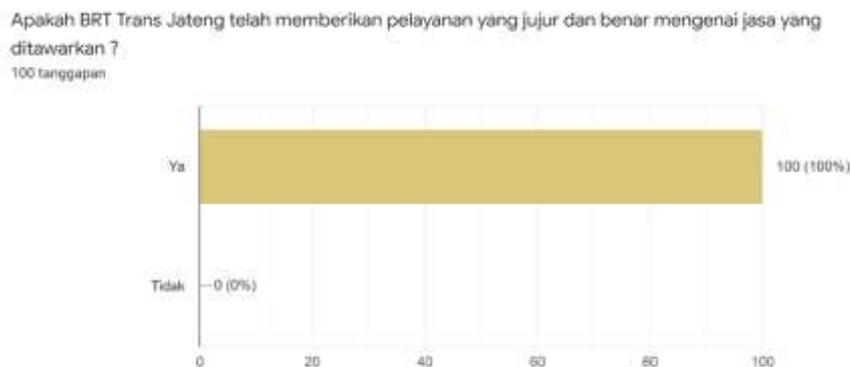
b. Keamanan

Perlindungan konsumen berkaitan dengan keamanan adalah dengan memberlakukan atau melayani konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga secara benar dan tidak diskriminatif. Hal ini terbukti dengan hasil kuosioner yang penulis sebar berkaitan dengan kepuasan atau kejujuran dari BRT Trans Jateng dalam melakukan pelayanannya kepada konsumen atau penumpang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwwokerto-Purbalingga yakni.

¹³⁸ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50.

¹³⁹ Pasal 4 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Gambar 4.8



Dari hasil kuosioner yang telah penulis sebar dari 100 responden semuanya menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak BRT Trans Jateng koridor 1 Purwokerto Purbalingga benar dan jujur adanya.

Selain itu untuk menjaga keamanan baik untuk penumpang perempuan maupun laki-laki pihak BRT Trans Jateng menerapkan kebijakan untuk memisahkan tempat duduk antara perempuan dan laki-laki, ini sebagai upaya untuk menghindari tindakan diskriminatif yang bisa terjadi terhadap penumpang dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto Purbalingga.¹⁴⁰ Hal ini juga dalam rangka menerapkan Pasal 4 Ayat 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni:¹⁴¹

¹⁴⁰ Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50.

¹⁴¹ Pasal 4 Ayat 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

“Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskrimatif”

c. Keselamatan

Perlindungan konsumen berkaitan dengan keselamatan ini adalah BRT Trans Jateng dalam merekrut petugas atau crue yang akan bekerja sebagai karyawan atau petugas di BRT Trans Jateng terdapat berbagai syarat yang harus dipenuhi seperti usia minimal 20, memiliki kartu tanda penduduk atau KTP dan lain sebagainya, karena ini penting sebagai acuan calon petugas atau crue yang akan bertugas di BRT Trans Jateng.¹⁴² Selain itu seluruh petugas yang akan bertugas di BRT Trans Jateng juga harus melakukan training terlebih dahulu kurang lebih selama 3 bulan.¹⁴³

Secara keseluruhan BRT Trans Jateng telah memberikan hak-hak yang harus di dapatkan oleh para konsumen penggunanya walaupun masih ada penumpang yang merasa apa yang didapatkan tidak sesuai, itu karena faktor kendala teknis yang terkadang membuat BRT Trans Jateng dalam pelayanannya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Namun, secara keseluruhan BRT Trans Jateng telah mengupayakan dalam menerapkan hak-hak konsumen yang telah di atur dalam UUPK.

¹⁴²Wawancara dengan Koordinator lapangan Pak Muhammad Nur di Kantor Pelayanan Operasional BRT Trans Jateng pada tanggal 22 Oktober 2020 Pukul 08.50.

¹⁴³ Wawancara dengan Pramujasa mas Yusuf di Pool BRT Trans Jateng Terminal Bulupitu pada tanggal 28 Oktober 2020 Pukul 09.30

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan yang dilakukan oleh penulis, maka dapat ditarik kesimpulan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng koridor 1 Purwokerto-Purbalingga persepektif hukum Islam dan hukum Positif adalah sebagai berikut:

1. BRT Trans Jateng koridor 1 Purwokerto-Purbalingga, sebagai pelaku usaha memberikan bentuk perlindungan konsumen pengguna jasanya yang menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng adalah bekerjasama dengan Jasa Raharja agar seluruh awak dan konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng memperoleh jaminan asuransi terhadap semua resiko kecelakaan yang mungkin timbul dalam pelaksanaan operasional BRT Trans Jateng, memberikan informasi yang jelas dan benar kepada konsumen terkait kondisi jasa yang akan atau sedang konsumen gunakan, memfasilitasi sarana dan prasarana yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi konsumen pengguna moda transportasi BRT Trans Jateng dan terdapat jadwal keberangkatan dan kedatangan bus agar konsumen dapat memperkirakannya.
2. Menurut Hukum Islam praktek jasa layanan transportasi BRT Trans Jateng koridor 1 Purwokerto Purbalingga ini sah karena telah memenuhi rukun dan syarat yang terdapat dalam akad *ijarāh*. Dengan adanya akad ini mendatangkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah

pihak, sehingga mengharuskan untuk saling memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak konsumen dan juga pelaku usaha. Hak dan kewajiban tersebut diatur dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen pengguna jasa BRT Trans Jateng koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sama dengan transaksi pada umumnya, yaitu melindungi hak-haknya, hak yang terdapat dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan juga hak yang terdapat dalam hukum Islam yakni hak atas kenyamanan, keselamatan dan keamanan, hak atas informasi yang benar, jujur dan jelas, hak untuk mendapatkan nilai tukar yang sesuai. Dalam Islam baik konsumen maupun pelaku usaha harus menjauhi aktivitas *mu'amalah* yang dapat merugikan atau membahayakan kedua belah pihak, karena dalam Islam madharat itu harus dihilangkan.

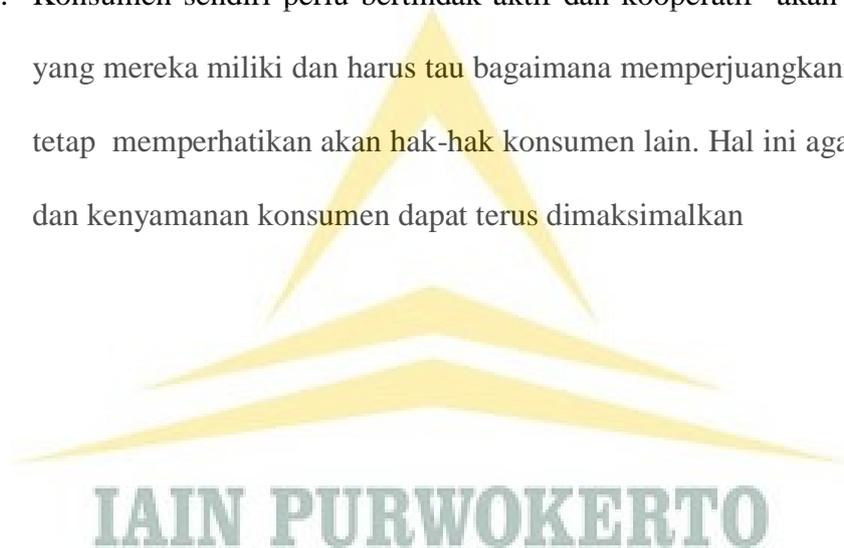
B. Saran **IAIN PURWOKERTO**

Berdasarkan hasil dari uraian hasil dan analisa penelitian yang telah dideskripsikan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa, BRT Trans Jateng sudah selayaknya memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada konsumen pengguna jasanya. Dengan bertindak sebaik mungkin, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha. Dan pada akhirnya kepercayaan konsumen dalam menggunakan jasa BRT Trans Jateng koridor 1 Purwokerto-Purbalingga

sebagai sarana transportasi akan meningkat dan dapat menjadi pilihan utama masyarakat dalam menggunakan moda transportasi.

2. Tindakan aktif dari petugas perlu ditingkatkan. Ini adalah salah satu upaya yang dilakukan dalam menangani konsumen-konsumen yang tidak sadar akan hak-haknya sebagai konsumen dan yang tidak menyadari bahwa mereka telah melanggar hak konsumen lain atau melanggar ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam BRT Trans Jateng.
3. Konsumen sendiri perlu bertindak aktif dan kooperatif akan hak-haknya yang mereka miliki dan harus tau bagaimana memperjuangkannya, dengan tetap memperhatikan akan hak-hak konsumen lain. Hal ini agar keamanan dan kenyamanan konsumen dapat terus dimaksimalkan



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdurrahman, Dudung. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta, 2003.
- Al-Bukhari. *Sahih al-Bukhari*, Juz IV. Beirut: Dal-Kutub al-Ilmiyyah, 1992.
- Ali, Mohammad Daud. *Hukum Islam Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia (Konsep, Regulasi dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010.
- Astawa, I. Gede Pantja. *Dinamika Hukum dan Ilmu Perundang-Undangan di Indonesia*. Bandung: PT. Alumni, 2008.
- Damanuri, Aji. *Metodologi Penelitian Muamalah*. Ponorogo: Stain Po Press, 2010.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Ghazaly, Abdul Rahman. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Haroen, Nasrun. *Fiqh Mu'amalah*. Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000.
- Imaniyati, Neni Sri dan Panji Adam Agus Putra. *Hukum Bisnis Dilengkapi dengan Kajian Hukum Bisnis Islam*. Bandung: Refika Aditama, 2017.
- Karim, Helmi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 1997.
- Mardani. *Hukum Bisnis Syariah*. Jakarta: Prenadamedia, 2014.
- Nasution, H.M. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indo, 1996.
- Prabowo, M. Shidqon. *Perlindungan Hukum Jama'ah Haji Indonesia*. Yogyakarta: Rangkang-Pemadu, 2010.
- Pelangi, Tim Laskar. *Metodologi Fiqih Muamalah (Diskursus Metodologis Konsep interaksi Sosial-Ekonomi), Cet 2*. Kediri: Lirboyo Press, 2013.
- Syafei, Rachmat. *Fiqh Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia, 2004.
- Semiawan, Conny R. *Metodologi Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Cikarang: Grasindo, 2010.

- Shalih, Syaikh bin Abdul Aziz bin Muhammad Alu asy-Syaikh. *Fikih Muyassar*, Terj. Izzudin Karimi, Lc. Jakarta: Darul Haq, 2015.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditia Bakti, 2010.
- Siyoto, Sandu dan M Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sunaryo, Agus. et.al, *Pedoman Skripsi Fakultas Syariah IAIN Purwokerto*. t.k:t.p, t.t.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2001.
- Syahdeini, Sutan Remy. *Perbankan Islam dan kedudukannya dalam Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Grafiti, 1999.
- Umary, Barmawie. *Ilmu Fiqih*. Solo: CV. Ramadhani, 1986.
- Qardhawi, Yusuf. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husin. Jakarta: Gema Insani Press. 1997.
- Usman, Rahmadi. *Hukum Ekonomi dalam Dinamika, Cet I*. Jakarta: Djambatan, 2000.
- Warsito, Herman. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia. 1976.
- Wuria, Eli. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2015.
- Yani, Ahmad dan Gunawan. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2003.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

SKRIPSI

- Afifah, Hana. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pasca Layanan Service (Studi Kasus Di Samsung Service Center Purwokerto)". *Skripsi*. Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2019.

- Ikayanti, Riza Laely. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik". *Skripsi*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014.
- Putra, Tutus Kenanthus Avica. "Analisis Prefensi Masyarakat terhadap Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang". *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2013.
- Yuniawati, Annisa. "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Handphone SuperCopy (Studi Kasus di Media Sosial Instagram @wijayaharto, Yogyakarta)". *Skripsi*. Semarang: UIN Walisongo, 2015.

JURNAL

- Imran, Hasyim Ali. "Peran Sampling dan Distribusi Data dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif". *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* Vol. 21, no. 1, 2017.
- Nurhalis. "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999". *Jurnal IUS* Vol. III, no. 9, 2015.
- Pane, Erina. "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam". *Jurnal Pranata Hukum* Vol. 2, no. 1, 2007.
- Silondae, Sutami. "Keterkaitan Jalur Transportasi dan Interaksi Ekonomi Kabupaten Konawe Utara dengan Kabupaten/aKota Sekitarnya". *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan* Vol. I, no. 1, 2016.
- Salami, Rochani Urip dkk. "Penerapan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Jasa Pengiriman Dokumen di PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Purwokerto". *Jurnal Dinamika Hukum* Vol. 8, no. 2, 2008.
- Syaichoni, Ahmad. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *Bay' al-Salam* dan E-commerce (Komparasi Hukum Islam dan Hukum Positif)". *Jurnal Ahkam* Vol. III, no. 2, 2015, 222.
- Tehuayo, Rosita. "Sewa-Menyewa *Ijarāh* dalam Sistem Perbankan Syari'ah". *Jurnal Tahkim* Vol. XIV, no. 1, 2018.
- Ridwan, Murtadho. "al-Ijarāh al-Mutanaqishah: Akad Alternative Untuk Pemberdayaan Tanah Wakaf". *Jurnal Equilibrium* Vol. III, no. 1, 2015.

INTERNET

BPS, “Kabupaten Banyumas dalam Angka 2020”, <https://banyumaskab.bps.go.id/>.

BPS, “Kabupaten Purbalingga dalam Angka 2020”, <https://purbalinggakab.bps.go.id/>.

Anonim. “Trans Jateng 1 Layani Purwokerto-Purbalingga”. *Modatransportasi.com*.

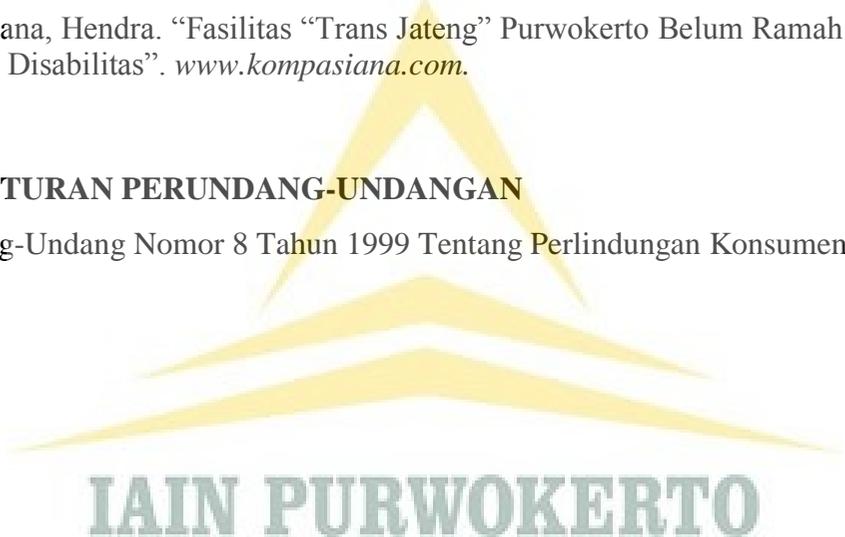
Martanti, Rais. “Membedah Legal Standing Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam Beracara di Pengadilan”. www.djkn.kemenkeu.go.id.

Sumarwoto. “Halte BRT Ketinggian, Bupati Banyumas Minta Dievaluasi”. <https://jateng.antarane.ws.com/>.

Wardhana, Hendra. “Fasilitas “Trans Jateng” Purwokerto Belum Ramah Penyandang Disabilitas”. www.kompasiana.com.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen



IAIN PURWOKERTO

Lampiran 1

FOTO DOKUMENTASI



Wawancara dengan Mas Yusuf selaku Pramudi BRT Trans Jateng Koridor 1
Purwokerto-Purbalingga



Wawancara dengan Mbak Agnez selaku Pramujasa BRT Trans Jateng Koridor 1
Purwokerto-Purbalingga



Penumpang BRT Trans Jateng yang hendak masuk ke dalam Bus



Penumpang BRT Trans Jateng tempat duduk di pisah antara laki-laki dan perempuan



Bukti tiket BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga



Lampiran 2

SURAT IZIN PENELITIAN

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS SYARIAH
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

IAIN PURWOKERTO

Nomor : B-1148/In.17/D.FS/PP.00.9/IX/2020
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Riset Individual

Purwokerto, 3 September 2020

Kepada Yth:
Kepala Dinas Perhubungan Prov. Jawa Tengah
c.q Kepala Balai Transportasi Jawa Tengah
Pesuruhan, Berkoh, Kec. Purwokerto Sel, Kab. Banyumas, Jawa Tengah 53146
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin riset (penelitian) kepada mahasiswa/i kami:

1. Nama : Muhamad Afif Zaini Muttaqin
2. NIM : 1617301027
3. Semester/ Program Studi : IX/ Hukum Ekonomi Syariah
4. Tahun Akademik : 2020/2021
5. Alamat : Desa Pejogol RT 04/02 Kec. Cilongok Kab. Banyumas
6. Judul : Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif

Riset (penelitian) tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Obyek : Mekanisme Perlindungan Konsumen Di BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga
2. Tempat/Lokasi : Kantor, halte dan bus
3. Waktu Penelitian : 21 September- 30 Oktober 2020
4. Metode Penelitian : Observasi, wawancara dan dokumentasi

Demikian permohonan ini kami buat, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An. Dekan,
Fakultas Hukum Ekonomi Syariah



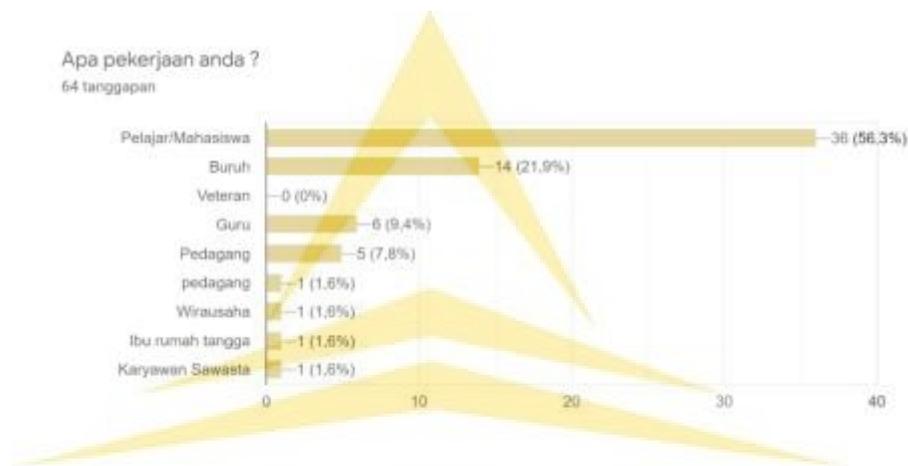
Lampiran 3

Hasil Kuosioner

Hasil kuosioner yang telah disebar selama kurang lebih 2 minggu. Dalam peneltian ini yang menjadi responden adalah 100 pengguna jasa BRT Trans Jateng sebagai sarana transportasi dengan jumlah responden laki-laki 31orang dan perempuan 69 orang.

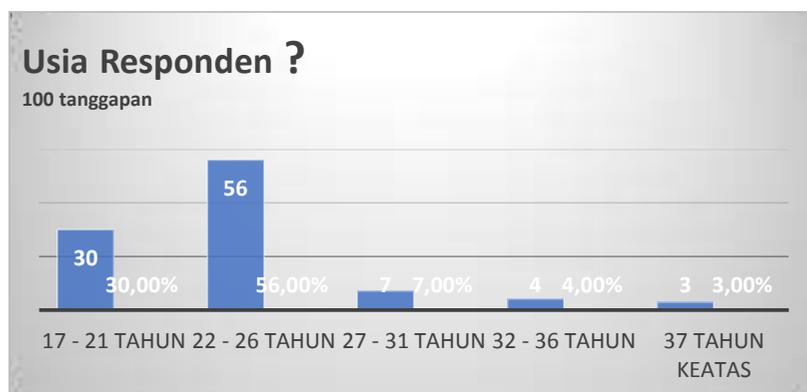
1. Profil Respondeng berdasarkan pekerjaan

Gambar 4.1



2. Profil Respondeng berdasarkan Usia

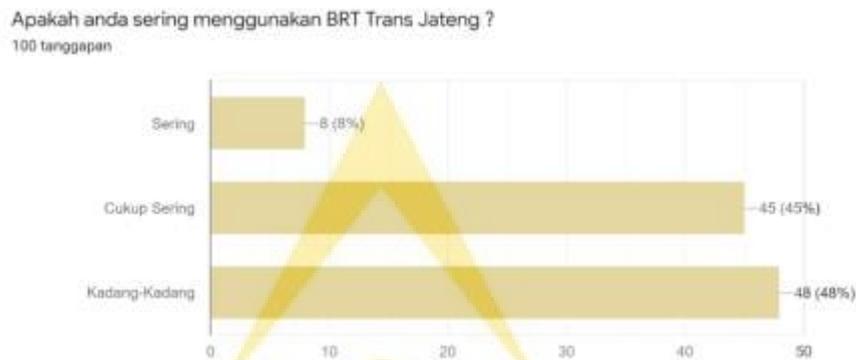
Gambar 4.2



Berdasarkan hasil kuosioner yang penulis bagikan yakni umur antara 17-21 tahun sebanyak 30 orang, 22-26 Tahun sebanyak 56 orang, 27-31 Tahun sebanyak 7 orang, 32-36 Tahun sebanyak 4 orang dan umur 37 tahun ke atas ada 3 orang.

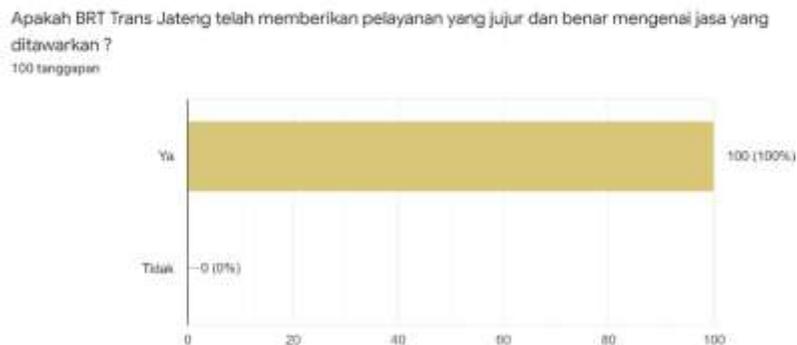
3. Respon responden kuosioner

Gambar 4.3



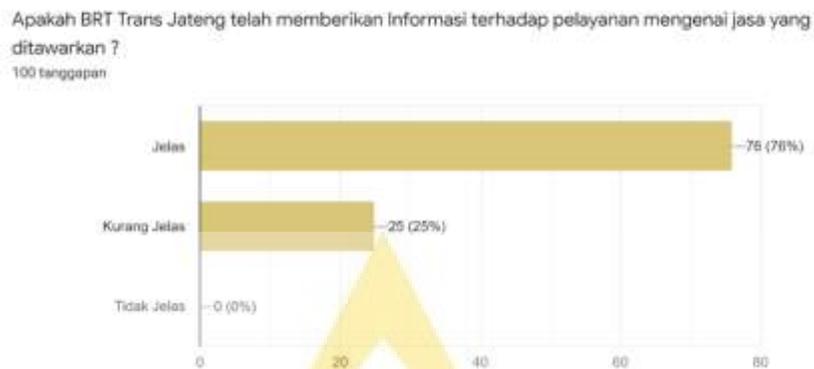
Berdasarkan hasil penyebaran kuosioner jumlah responden yang sering menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng koridor Purwokerto-Purbalingga sebanyak 8 % yang cukup sering 45 % dan yang kadang-kadang sebanyak 48 %.

Gambar 4.4



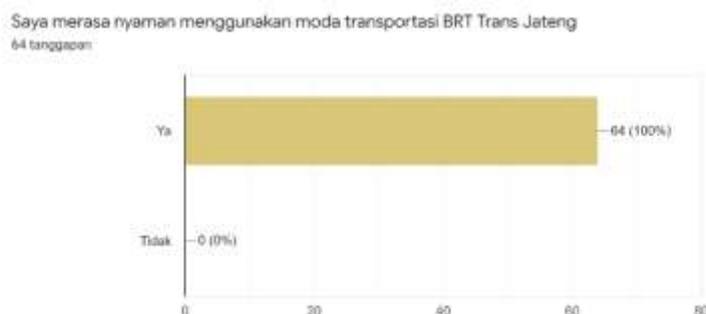
Berdasarkan hasil penyebaran kuosioner 100 % dari responden merasa pihak BRT Trans Jateng telah memberikan pelayanan yang jujur dan benar dalam memberikan jasanya.

Gambar 4.5

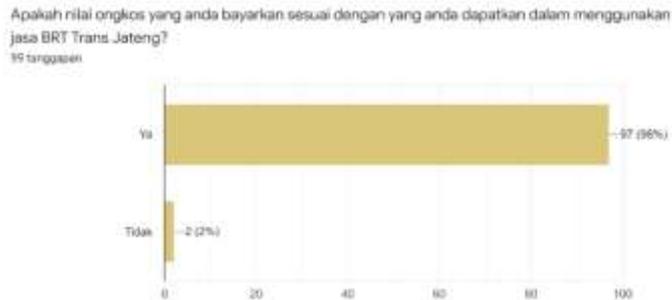


Berdasarkan hasil penyebaran kuosioner terkait informasi yang disampaikan oleh pihak BRT Trans Jateng 75 % responden menyatakan informasi yang disampaikan jelas sedangkan 25 % merasa informasi yang disampaikan kurang jelas. Dari jawaban responden hal ini membuktikan bahwa masih terdapat penumpang yang merasa informasi terkait pelayanan yang disampaikan masih kurang jelas.

Gambar 4.6



Gambar 4.7



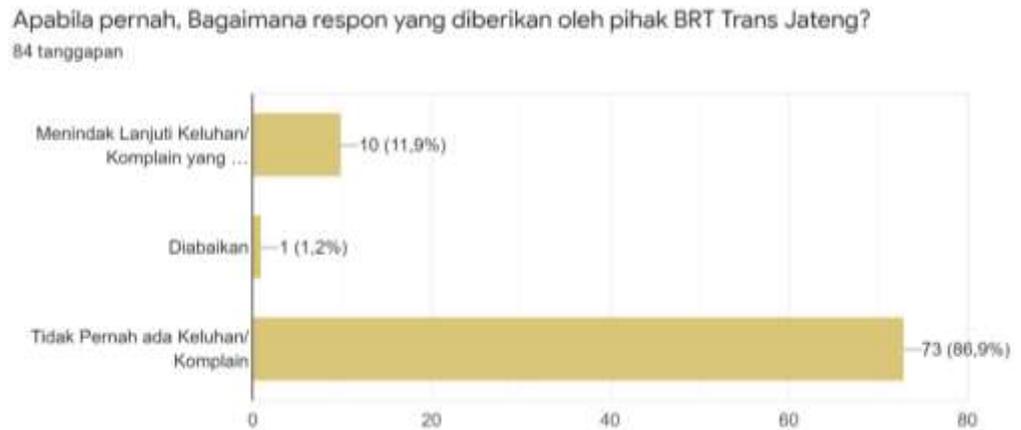
Berdasarkan hasil penyebaran kuosioner sebanyak 98 % responden menilai bahwa ongkos yang di bayarkan sesuai dengan apa yang didapatkan dalam menggunakan jasa BRT Trans Jateng sedangkan 2 % merasa tidak sesuai.

Gambar 4.8



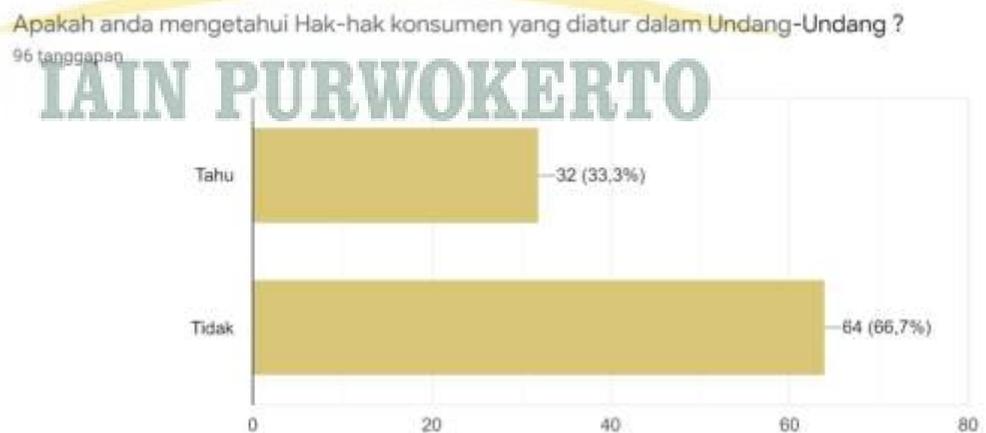
Berdasarkan hasil penyebaran kuosioner yang di sebarakan sebanyak 10% pernah memberikan atau mengalami keluhan/komplain terkait pelayanan yang di berikan sedangkan 90 % tidak pernah.

Gambar 4.9



Terkait keluhan/komplain yang pernah dilayangkan oleh penumpang sebanyak 10 orang merasa pihak BRT Trans Jateng telah menindaklanjuti terkait keluhan/komplain yang disampaikan dan 1 merasa keluhannya telah diabaikan oleh pihak BRT Trans Jateng.

Gambar 4.10



Berdasarkan hasil penyebaran kuosioner yang disebarkan jumlah responden yang mengetahui Hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang sebanyak 33.3% sedangkan 66.7% responden tidak mengetahui hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang.

Lampiran 4

KARTU BIMBINGAN

**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

BLANKO/ KARTU BIMBINGAN

Nama : Muhamad Afif Zaini Muttaqin
 NIM : 1617301027
 Smt./Prodi : 9/ Hukum Ekonomi Syariah
 Dosen Pembimbing : Lukman Rico Khasogi, S.H.I., M.S.I
 Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATENG KORIDOR 1 PURWOKERTO-PURBALINGGA PERSEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF**

No.	BULAN	HARI/TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN	
				PEMBIMBING	MAHASISWA
1.	Juli	Jumat / 17-07-2020	- Latar Belakang Masalah		
2.	Juli	Jumat / 24-07-2020	- Metodologi Penelitian		
3.	Agustus	Jumat / 07-08-2020	- Kerangka Teori		

1. Blanko ini di print dan ditulis tangan setiap bimbingan dan ditandatangani langsung oleh pembimbing
2. Diisi Pokok-pokok Bimbingan
3. Diisi Setiap Selesai Bimbingan
4. **Bimbingan minimal 9 kali**

Purwokerto, 4 Januari 2021

(Pembimbing,

Lukman Rico Khasogi, S.H.I., M.S.I
 NIP. 19861104 201903 1 008



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS SYARIAH

Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, 628250, Fax: 0281-636553, www.iaipurwokerto.ac.id

IAIN PURWOKERTO

No.	BULAN	HARI/TANGGAL	MATERI BIMBINGAN #)	TANDA TANGAN	
				PEMBIMBING	MAHASISWA
4	Oktober	Senin/26-10-2020	Isi BAB 1-3 - Teknik penulisan		
5	Oktober	Sabtu/31-10-2020	wawancara & kuisioner		
6	November	Rabu/4-11-2020	REVISI BAB 1-3		
7	Desember	Rabu/9-12-2020	Isi BAB 4-5		
8	Desember	Senin/29-12-2020	REVISI BAB 4		

1. Blanko ini diprint dan ditulis tangan setiap bimbingan dan ditandatangani langsung oleh pembimbing

2. Diisi Pokok-pokok Bimbingan
3. Diisi Setiap Selesai Bimbingan
4. Bimbingan minimal 9 kali

Purwokerto, 4 Januari 2021

Pembimbing,

Luqman Rico Khasogi, S.H.I., M.S.I
NIP. 19861104 201903 1 008



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS SYARIAH

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iaipurwokerto.ac.id

No.	BULAN	HARI/TANGGAL	MATERI BIMBINGAN *)	TANDA TANGAN	
				PEMBIMBING	MAHASISWA
9.	Desember	Rabu/30-12-2020	- Isi BAB 4-5 - TEKNIS Perhitungan		
10.	Januari	Senin/5-01-2021	- ACC Munaqasah - Finishing		

1. Blanko ini diprint dan ditulis tangan setiap bimbingan dan ditandatangani langsung oleh pembimbing

2. Diisi Pokok-pokok Bimbingan

3. Diisi Setiap Selesai Bimbingan

4. Bimbingan minimal 9 kali

Purwokerto, 4 Januari 2021

Pembimbing,

Luqman Rico Khasogi, S.H.I., M.S.I
NIP. 19861104 201903 1 008

Lampiran 5

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

**IAIN PURWOKERTO**

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS SYARI'AH
Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, 628250, Fax: 0281-636553, www.iaipurwokerto.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR
Nomor : 1110/In.17/D.FS/VIII/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Sidang Seminar Proposal Skripsi Fakultas Syari'ah IAIN Purwokerto menerangkan bahwa:

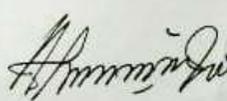
Nama : MUHAMAD AFIF ZAINI MUTTAQIN
NIM : 1617301027
Smt./Prodi : IX/ Hukum Ekonomi Syari'ah
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah

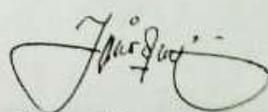
Benar-benar melaksanakan Seminar Proposal Skripsi dengan judul: "PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATENG KORIDOR 1 PURWOKERTO-PURBALINGGA PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF" pada tanggal 27 Agustus 2020 dan dinyatakan **LULUS/ TIDAK-LULUS*** dengan NILAI: **70 (B-)** dan perubahan proposal/ hasil seminar proposal terlampir di Berita Acara Seminar Proposal Skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset guna penyusunan skripsi program S1.

IAIN PURWOKERTO

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 31 Agustus 2020

Ketua Sidang,

Agus Sunaryo, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19790428 200901 1 006

Sekretaris Sidang,

Ahmad Zayyadi, M.H.I., MA.
NIP.

*Keterangan:
1. Coret yang tidak perlu
2. RENTANG NILAI:

A : 86-100	B+ : 76-80	B- : 66-70	C : 56-60
A- : 81-85	B : 71-75	C+ : 61-65	

Lampiran 6

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Uplod ulang

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS SYARIAH

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-636424, 628250, Fax : 0281-636503, www.iainpurwokerto.ac.id

**HASIL UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS SYARIAH
PELAKSANAAN : 4 JANUARI 2021**

NO	NAMA	NIM	Smt./ PRODI	NILAI		KET.
				SKOR	HURUF	
1	IBNU NASRULOH	1617302019	9/ HKI	73	B	LULUS
2	AGUSTINA LAKSMITA DEWI	1617303048	9/ HTN	72,5	B	LULUS
3	M. AFIF ZAINI MUTTAQIN	1617301027	9/ HES	70	B-	LULUS
4	DINI ANASTASIYA	1617301010	9/ HES	73,5	B	LULUS
5	TRISNAWATI AULIA NISA	1617302090	9/ HKI	78	B+	LULUS
6	AINUN NAIFAH	1617302056	9/ HKI	61	C+	LULUS
7	TRIANA AYU BUDI TEJAWATI	1617304037	9/ PM	57	C	LULUS
8	ZULFA MAHIROH	1617302094	9/ HKI	70,5	B-	LULUS
9	ACHMAD FAJAR ANANTIYO	1617302093	9/ HKI	65	C+	LULUS
10	FARIDA ISTINGANAH	1617302062	9/ HKI	78	B+	LULUS
11	ROBBITO ACHMAD	1617301039	9/ HES	71	B	LULUS
12	HENI FARIDANTI AUNI	1617301063	9/ HES	65	C+	LULUS
13	ISRONI MZ	1323202001	15/ HES	77,5	B+	LULUS
14	TRI SOFIYANI	1617302089	9/ HKI	71	B	LULUS
15	MUHAMAD IKHWAN A. A	1617301028	9/ HES	71,5	B	LULUS
16	AYUB RIZKI SAPUTRA	1617303005	9/ HTN	79	B+	LULUS
17	VITA INDAH PANGESTIKA	1617303044	9/ HTN	73	B	LULUS
18	M. FAIZ KAMAL ROZAQ	1617301079	9/ HES	75	B	LULUS
19	NOVIA WAHYU ANDRIYANI	1617304023	9/ PM	52,5	C-	TIDAK LULUS

KETERANGAN NILAI:

A+	: 86 – 100	☞ LULUS
A	: 81 – 85	☞ LULUS
B+	: 76 – 80	☞ LULUS
B	: 71 – 75	☞ LULUS
B-	: 66 – 70	☞ LULUS
C+	: 61 – 65	☞ LULUS
C	: 56 – 60	☞ LULUS
C-	: 51 – 55	☞ TIDAK LULUS
D+	: 46 – 50	☞ TIDAK LULUS
D	: 41 – 45	☞ TIDAK LULUS
E	: 0 – 40	☞ TIDAK LULUS

Purwokerto, 7 Januari 2021
Wakil Dekan I Fakultas Syariah

Dr. H. Achmad Siddiq, M.H.I., M.H
NIP. 19750720 200501 1 003

Lampiran 7

SURAT REKOMENDASI MUNAQOSAH



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS SYARI'AH
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

REKOMENDASI MUNAQASYAH

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi dari mahasiswa :

Nama : Muhamad Afif Zaini Muttaqin
NIM : 1617301027
Jurusan : Mu'amalah
Semester / Program Studi : 9/Hukum Ekonomi Syariah

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA
JASA BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS
JATENG KORIDOR 1 PURWOKERTO-
PURBALINGGA PERSPEKTIF HUKUM ISLAM**

Judul Skripsi : **DAN HUKUM POSITIF**
Menerangkan bahwa skripsi mahasiswa tersebut telah siap untuk dimunaqasyahkan dan yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan akademik sebagaimana yang telah ditetapkan.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alikum Wr. Wb.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 4 Januari 2021

Dosen Pembimbing

Lugman Rico Khasogi, S.H.I., M.S.I
NIP. 19861104 201903 1 008

Lampiran 8

SURAT KETERANGAN WAKAAF PERPUSTAKAAN



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT PERPUSTAKAAN

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

SURAT KETERANGAN WAKAF

No. : 2192/In.17/UPT.Perpust./HM.02.2/XII/2020

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : MUHAMAD AFIF ZAINI MUTTAQIN

NIM 1617301027

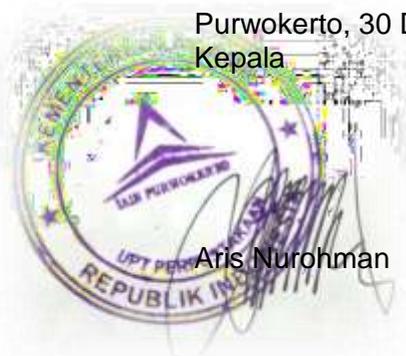
Program : S1/SARJANA

Fakultas/Prodi : SYARI'AH/HES

Telah menyerahkan wakaf buku berupa uang sebesar **Rp 40.000,00 (Empat Puluh Ribu Rupiah)** kepada Perpustakaan IAIN Purwokerto.

Demikian surat keterangan wakaf ini dibuat untuk menjadi maklum dan dapat digunakan seperlunya.

Purwokerto, 30 Desember 2020
Kepala _____



Aris Nurohman

Lampiran 9

SERTIFIKAT APLIKOM

www.iainpurwokerto.ac.id

TIPD

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA
Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Temp. 0291-635624 Fax. 635553 Purwokerto 53126

SERTIFIKAT
Nomor: In.17/UPT.TIPD-1980/XI/2017
Dibekikan kepada:

Muhamad-Arif Zaini Muttaqin
NIM : 1617301027
Tempat/Tgl Lahir : Banyumas, 31 Maret 1998
Sebagai tanda yang bersangkutan telah mengikuti dan menempuh Ujian Akhir Komputer pada Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Program Microsoft Office yang diselenggarakan oleh UPT TIPD IAIN Purwokerto pada tanggal 17 November 2017

Purwokerto, 22 November 2017
Kepala UPT TIPD

Agus Sriyanto, M.Si
NIP : 19750907 199903 1 002

SKALA PENILAIAN

SKOR	HURUF	ANGKA
86 - 100	A	4
81 - 85	A-	3,6
76 - 80	B+	3,3
71 - 75	B	3
66 - 70	B-	2,6
61 - 65	C+	2,3

MATERI PENILAIAN

MATERI	NILAI
Microsoft Word	B+
Microsoft Excel	B+
Microsoft Power Point	A

Foto
3x4
Hitam
Putih

IAIN PURWOKERTO

SERTIFIKAT PENGEMBANGAN BAHASA INGGRIS



MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
INSTITUTE COLLEGE ON ISLAMIC STUDIES PURWOKERTO
LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT

IAIN PURWOKERTO Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Central Java Indonesia, www.iainpurwokerto.ac.id

CERTIFICATE

Number: In.17/UPT.Bhs/PP.00.9/189/2017

This is to certify that :

Name : **MUHAMMAD AFIF ZAINI MUTTAQIN**
Study Program : **HEN**

Has completed an English Language Course in Intermediate level organized by
Language Development Unit, with result as follows:

SCORE: **67** GRADE: **GOOD**

KEMENTERIAN AGAMA
IAIN PURWOKERTO
Head of Language Development Unit,
Dr. Subur, M.Ag.
UPT PENGEMBANGAN BAHASA INGGRIS
No. 19670307.1993/03.1.005

August 3rd 2017

SERTIFIKAT BTA-PPI



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp. : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iaipurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor: In.17/UPT.MAJ/Sti.005/002/2019

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

MUHAMAD AFIF ZAINI MUTTAQIN
1617301027

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI).

MATERI UJIAN	NILAI
1. Tes Tulis	82
2. Tartil	75
3. Tahfidz	70
4. Imlia'	75
5. Praktek	75

Purwokerto, 1 April 2019
Mudir Ma'had Al-Jami'ah,

Drs. H. M. Mukti, M.Pd.I
NIP. 19570521 198503 1 002

NO SERI: MAJ-R-2019-155

SERTIFIKAT KKN



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Telp. 0281-635624 Fax. 636553 Purwokerto 53126

IAIN PURWOKERTO

SERTIFIKAT

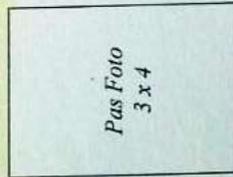
Nomor: 0352/K.LPPM/ KKN.44/11/2019

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Institut Agama Islam Negeri Purwokerto menyatakan bahwa :

Nama : MUHAMAD AFIF ZAINI MUTTAQIN
NIM : 1617301027
Fakultas / Prodi : FS / HES

TELAH MENGIKUTI

Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan Ke-44 IAIN Purwokerto Tahun 2019 yang dilaksanakan mulai tanggal 15 Juli 2019 sampai dengan 28 Agustus 2019 dan dinyatakan LULUS dengan Nilai 94 (A).



Pas Foto
3 x 4

Purwokerto, 18 November 2019
Ketua LPPM,



Dr. H. Ansori, M.Ag. *Dr.*
NIP. 19650407 199203 1 004

SERTIFIKAT PPL

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PURWOKERTO
Laboratorium Fakultas Syari'ah

IAIN PURWOKERTO

Jl. Jend. A. Yani No. 40 A. Telp. 0281-635624 Fax. 636553 Purwokerto 53126 www.syariah.iainpurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor : P-082 /In. 17 /Kalab.FS/PP-00.9/II/2020

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia dan Dosen Pembimbing Lapangan Praktek Pengalaman Lapangan Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto pada tanggal 20 Februari 2020 menerangkan bahwa :

Nama : Muhamad-Aff Zaeni
NIM : 1617301027
Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Telah mengikuti Kegiatan Praktek Pengalaman Lapangan di Pengabdian Agama Purworejo dari tanggal 3 Januari 2020 sampai dengan tanggal 6 Februari 2020 dinyatakan **LULUS** dengan nilai **A** (skor 91.29). Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan Fakultas Syari'ah IAIN Purwokerto tahun 2020 dan sebagai syarat mengikuti ujian munaqasyah .

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari'ah

Dr. Supani, M.Ag.
NIP. 19700705 200312 1 001

Purwokerto, 20 Februari 2020


KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS SYARIAH
IAIN PURWOKERTO
REPUBLIC OF INDONESIA


Muh. Bachrul Ulum, S.H., M.H.
NIP. 19720906 200003 1 002

PANITIA OPAK 2016

DEWAN EKSEKUTIF MAHASISWA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PURWOKERTO

Kantor: Gedung Lembaga Kemahasiswaan Lt-1 Jl. A. Yani No. 40-A Purwokerto Utara



SERTIFIKAT

NO: 193/A1/Pan.OPAK/IX/2016

diberikan kepada:

MUHAMAD AFIF ZAINI MUTTAQIN

sebagai

P E S E R T A

Dalam Kegiatan **Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan (OPAK) 2016** yang Diselenggarakan oleh Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto Dengan Tema ; **"Revitalisasi Pemikiran menuju Mahasiswa Unggul, Islami, dan Berkeadilan"** Pada Tanggal **29** Agustus - 01 September 2016 di IAIN Purwokerto.

dengan nilai ;

Kepemimpinan	Keaktifan	Kehadiran	Kedisiplinan	Kesopanan	Rata-rata
86	84	85	87	83	85

Mengetahui,
Ketua DEMA-I

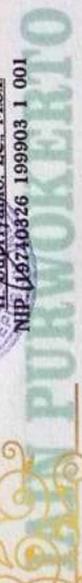
Mubamad Najmuadin Malkan
Mubamad Najmuadin Malkan
NIM. 1223301207

Wakil Rektor III

H. Supriyanto, I.C., M.S.I.
H. Supriyanto, I.C., M.S.I.
NIP. 19740826 199903 1 001

Ketua Panitia

Mohamad Anas
Mohamad Anas
NIM. 1323204019



Sertifikat

Diberikan kepada :

Muhamad Afif Zaini Muktaqin

Atas partisipasinya sebagai peserta

Roadshow Asuransi Syariah 2019 Batch XIII

Dengan tema

"Hidup Penuh Berkah dengan Asuransi Syariah"

Sabtu, 28 Muharram 1441 H | 28 September 2019 M | Pukul 08.00 - 12.00 WIB

Pendopo Si Panji Kabupaten Banyumas

Jl. Kabupaten, Purwokerto, Kab. Banyumas - Jawa Tengah

**Pengurus Pusat
Masyarakat Ekonomi Syariah**

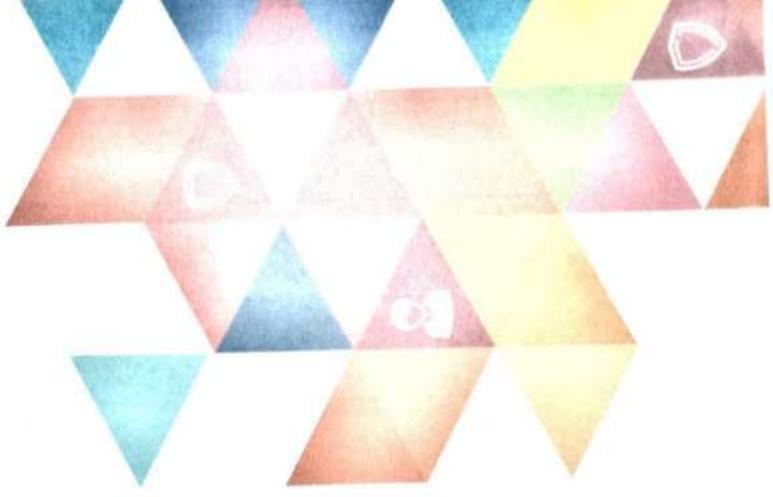


Friderica Widyasari Dewi
Ketua II

**Pengurus Daerah
MES Banyumas**



Dr. Berliana, SP., S.Kom., M.Si
Ketua Umum



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Muhamad Afif Zaini Muttaqin
2. NIM : 1617301027
3. Tempat/tgl lahir : Banyumas/31 Maret 1998
4. Alamat Rumah : Desa Pejogol RT 04/02 Kec. Cilongok Kab. Banyumas
5. Nama Ayah : (alm) Moch. Manan
6. Nama Ibu : Samroh

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK, tahun lulus : TK Aisiyah Pejogol, 2002
 - b. SD/MI, tahun lulus : MIM Pejogol, 2009
 - c. SMP/MTS, tahun lulus : SMP Muhammadiyah Cilongok, 2012
 - d. SMA/MA, tahun lulus : SMA MBS Zam-Zam Cilongok, 2015
 - e. S1, tahun lulus : IAIN Purwokerto, 2021
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Magistra Utama

C. Pengalaman Organisasi

1. IPM Zam-Zam Cilongok
2. Ketua Bidang SBO IMM Komisariat Hisyam
3. Anggota ASBO HMJ Muamalah
4. Ketua Umum IMM Komisariat Sutan Mansur
5. Ketua Bidang SBO IMM Cabang Banyumas

Purwokerto, 2 Februari 2021



Muhamad Afif Zaini Muttaqin