

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN TRANSPORTASI
TERHADAP LAYANAN KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN
KESELAMATAN KONSUMEN (STUDI PADA PT. SURYA ABADI
TRANSINDO BANYUWANGI)**

SKRIPSI

Oleh:

Muhamad Wasfi Maulana

16220136



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2022

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN TRANSPORTASI
TERHADAP LAYANAN KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN
KESELAMATAN KONSUMEN (STUDI PADA PT. SURYA ABADI
TRANSINDO BANYUWANGI)**

SKRIPSI

Oleh:

Muhamad Wasfi Maulana

16220136



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah SWT,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,
Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN TRANSPORTASI TERHADAP LAYANAN KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN KESELAMATAN KONSUMEN (STUDI PADA PT. SURYA ABADI TRANSINDO BANYUWANGI)

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya tulis ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Apabila dikemudian hari penelitian ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian ataupun keseluruhan, maka hasil penelitian skripsi sebagai prasyarat mendapatkan predikat gelar sarjana dinyatakan batal atas dasar hukum.

Malang, 09 Desember 2022

Penulis,



Muhamad Wasfi Maulana

NIM: 16220136

HALAMAN PERSETUJUAN

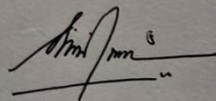
HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Muhamad Wasfi Maulana NIM: 16220136 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:


**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN TRANSPORTASI
TERHADAP LAYANAN KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN
KESELAMATAN KONSUMEN (STUDI PADA PT. SURYA ABADI
TRANSINDO BANYUWANGI)**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Dr. Fakhruddin, M.HI
NIP: 197408192000031002

Malang, 09 Desember 2022
Dosen Pembimbing


Dr. Khoirul Hidayah, M.H
NIP: 197805242009122003

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

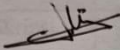
Dewan Penguji Skripsi saudara Muhamad Wasfi Maulana, NIM 16220136 mahasiswa Progam Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

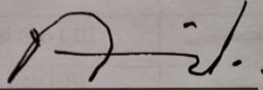
**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN TRANSPORTASI
TERHADAP LAYANAN KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN
KESELAMATAN KONSUMEN (STUDI PADA PT. SURYA ABADI
TRANSINDO BANYUWANGI)**


Telah dinyatakan LULUS dengan nilai 86

Dewan Penguji:

1. Dr. Suwandi, M.H
NIP.196104152000031001
2. Dr. H. Noer Yasin, M.H.I
NIP. 196111182000031001
3. Dr. Khoirul Hidayah, M.H
NIP. 197805242009122003


Ketua Penguji

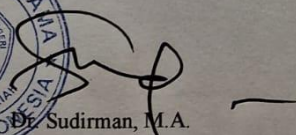

Penguji Utama


Sekretaris Penguji

Malang, 09 Desember 2022

Dekan Fakultas Syariah




Dr. Sudirman, M.A.

NIP. 197708222005011003

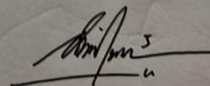
BUKTI KONSULTASI

BUKTI KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Muhamad Wasfi Maulana
NIM/ Program Studi : 16220136/ Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Dr. Khoirul Hidayah, M.H
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Layanan Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan Konsumen (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)

No	Hari/ Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Selasa, 26 Oktober 2021	Proposal Skripsi	
2.	Kamis, 10 November 2021	Revisi Proposal Skripsi	
3.	Senin, 21 November 2021	Acc Proposal Skripsi	
4.	Senin, 19 September 2022	Bab I-III	
5.	Selasa, 04 Oktober 2022	Revisi Bab I-III	
6.	Senin, 17 Oktober 2022	Acc Bab I-III	
7.	Rabu, 02 November 2022	Bab IV	
8.	Selasa, 15 November 2023	Revisi Bab IV	
9.	Kamis, 24 November 2022	Acc Bab IV	
10.	Selasa, 06 Desember 2022	Acc Bab V dan Abstrak	

Malang, 09 Desember 2022
Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah



Dr. Fakhruddin, M.H.I.
NIP. 197408192000031002

MOTTO

خير الناس أنفعهم للناس

“Sebaik-baik Manusia Adalah Orang Yang Paling Bermanfaat Bagi Manusia”¹

¹ Imam Al-Munawi, *Faidlul Qadir: Syarah Al Jami' Ash-Shaghir, Jilid 3* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2001), 481.

KATA PENGANTAR



Tiada kata yang pantas terucap dan pula tiada kalimat yang dapat tertulis rapi selain memanjatkan untaian puja dan puji syukur kita kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan inayah-Nya yang senantiasa terlimpahkan kepada kita khususnya kepada penulis, sehingga penulis diberikan kesehatan, kemampuan, kekuatan, dan ketabahan hati dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini sampai pada tahap akhir yakni sidang skripsi. Kemudian sholawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada revolusioner besar yaitu Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa membawa cahaya rahmat bagi seluruh sekalian alam. Semoga kita tergolong kedalam orang-orang yang beriman dan mendapat syafaat beliau diakhirat kelak, Amin.

Dengan rahmat Allah SWT dan ikhtiyar semaksimal mungkin, Penulis berusaha untuk menyelesaikan serta menyajikan skripsi dengan judul “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Layanan Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan Konsumen (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)” dengan baik dan benar yang kemudian dipergunakan untuk persembahan terakhir dan sekaligus untuk memenuhi syarat dalam meraih gelar sarjana hukum (S.H) Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Penulis juga menyadari mungkin banyak sekali kesulitan dan hambatan yang dilalui dan hasil karya ini juga mungkin masih jauh dari kata sempurna yang dalam hal ini penulis menyadari bahwa manusia tidak terlepas dari sifat manusia

yang disebut makhluk yakni “*al insaanu mahallu al khatha’ wa al nisyaaan*” manusia tempatnya salah dan lupa.

Penulis meyakini tanpa adanya motivasi, bantuan, serta petunjuk dan bimbingan dari berbagai pihak yang kemudian sebagai dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan segala hambatan dan rintangannya, Alhamdulillah penelitian skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar dengan penuh ketabahan. Kemudian penulis sampaikan terima kasih tiada tara kepada seluruh pihak yang membantu dan mendampingi kepada seluruh elemen diantaranya:

1. Bapak Rektor Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.g, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Sudirman, M.A, selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.HI, selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Khoirul Hidayah, M.H, selaku Dosen Pembimbing saya. Terima kasih saya haturkan atas waktu yang telah beliau limpahkan untuk bimbingan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Majelis Dewan Penguji, saya ucapkan terima kasih banyak telah menguji dan memberikan saran sehingga skripsi Penulis dinyatakan layak untuk diterbitkan.

6. Ali Hamdan, MA, Ph.D, selaku Dosen Wali penulis selama masa perkuliahan. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan nasihat selama masa perkuliahan .
7. Segenap Dosen dan Staf Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah membina dan mendidik, serta memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Terima kasih kepada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi yang telah bersedia menjadi informan, memberikan pengetahuan, dan mendukung penelitian ini.
9. Bapak dan Ibu yang selalu mensupport penuh penulis sehingga dapat menyelesaikan masa perkuliahan dan penulisan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini mempunyai kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga ilmu yang diperoleh selama di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat bermanfaat.

Malang, 09 Desember2022

Muhamad Wasfi Maulana
NIM 16220136

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
BUKTI KONSULTASI.....	vi
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
ABSTRAK	xviii
ABSTRACK.....	xix
ملخص البحث.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Definisi Operasional.....	13
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	32
A. Penelitian Terdahulu	32

B. Kajian Pustaka	35
1. Tanggung Jawab Hukum	35
2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	36
3. Pengertian Pelaku Usaha	37
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	39
5. Pengertian Konsumen	43
6. Prinsip Tanggung Jawab Dalam Hukum Islam	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian	47
B. Pendekatan Penelitian	47
C. Lokasi Penelitian	48
D. Jenis dan Sumber Data	48
E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Metode Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi	40
B. Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Kenyamanan Konsumen, Keamanan, dan Keselamatan Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)	56
1. Praktik Tanggung Jawab Hukum PT. Surya Abadi Transindo Terhadap Kenyamanan Konsumen, Keamanan, dan Keselamatan Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ...	56
2. Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Ditinjau Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)	70

BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Tahapan Pemesanan Tiket Angkutan Maupun Pariwisata	54
Gambar 4.2 Form Pemesanan Tiket Angkutan Maupun Pariwisata	55

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah pemindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemah bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Araba, sedangkan nama Arab dari bangsa Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang standar internasional. Nasional maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 22 Januari 1998, No. 159/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

A. Konsonan

ا	= Tidak dilambangkan	ض	= dl
ب	= B	ط	= th
ت	= T	ظ	= dh
ث	= Ta	ع	= ‘ (menghadap ke atas)
ج	= J	غ	= gh
ح	= H	ف	= f
خ	= Kh	ق	= q
د	= D	ك	= k

ذ = Dz	ل = l
ر = R	م = m
ز = Z	ن = n
س = S	و = w
ش = Sy	ه = h
ص = Sh	ي = y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (‘), berbalik dengan koma (‘) untuk penggantian lambang ع.

B. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vocal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal	Panjang	Diftong
a = fathah	Â	قال menjadi <i>qâla</i>
i = kasrah	î	قيل menjadi <i>qîla</i>
u = dlommah	û	دون menjadi <i>dûna</i>

Khusus untuk bacaan *ya' nisbat*, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan *ya' nisbat* diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, *wawu* dan *ya'* setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong	Contoh
aw = و	قول menjadi <i>qawlun</i>

<i>ay = ي</i>	خير menjadi <i>khayrun</i>
---------------	----------------------------

C. Ta' marbûthah(ة)

Ta' marbûthah (ة) ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-risalah lil-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlafilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “t” yang disambungkan dengan kalimat berikut, misalnya في رحمة الله menjadi *fi rahmatillâh*.

D. Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah

Kata sandang berupa “al” (ال) dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut :

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan.....
2. Al-Bukhâri dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan
3. *Masyâ 'Allahkânâwamâlamyasyâ lam yakun*
4. *Billâh 'azzawajalla*

E. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof . Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh : شيء - *syai'un* أمرت - *umirtu*

النون - *an-nau'un* تأخذون - *ta'khudzûna*

F. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* atau *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh : وان الله لهو خير الرازقين - *wainnallâha lahuwa khairar-râziqîn*.

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh : وما محمد إلا رسول = *wamaâ Muhammadun illâ Rasûl*

ان اول بيت وضع للناس = *inna Awwala baitin wudli'alinnâsi*

Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan jika penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh : نصر من الله فتح قريب = *nashrun minallâhi wafathun qarîb*

الله الامر جميعا = *lillâhi al-amru jamî'an*

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

ABSTRAK

Muhammad Wasfi Maulana, 2022, **Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Layanan Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan Konsumen (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)**, Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
Pembimbing: Dr. Khoirul Hidayah, M.H

Kata Kunci: Tanggung Jawab Hukum, Perusahaan Transportasi, Layanan, Perlindungan Konsumen.

Transportasi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah wilayah bahkan suatu negara dan merupakan suatu hal yang sering kita temukan dimana-mana. Penyedia jasa transportasi banyak bermunculan dengan berbagai macam bentuk yang ditawarkan mulai dari harga murah, antar jemput dari rumah ke rumah, dapat makan dan masih banyak lagi bentuk promosi dan layanan yang ditawarkan. Fakta dilapangan yang terjadi di masyarakat masih banyak konsumen pengguna jasa travel belum menyadari akan haknya sebagai konsumen pengguna jasa memiliki tanggung jawab hukum atas yang didapat dari penggunaan jasa transportasi. Konsumen pengguna jasa travel belum mengetahui tentang hak yang dimilikinya yang diberikan oleh penyedia jasa travel, meskipun masih banyak yang belum sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian ini menjawab tentang permasalahan-permasalahan yang ada berdasarkan rumusan masalah khususnya tentang tanggung jawab hukum sebagai perlindungan konsumen layanan transportasi yang dirugikan. Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian yuridis empiris, yang merupakan penelitian lapangan dengan bahan hukum baik secara primer maupun sekunder. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif, kemudian hasil penelitian disajikan dalam bentuk naratif yang diperoleh dari studi lapangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab penyedia jasa transportasi angkutan umum pada biro pelayanan jasa transportasi PT. Surya Abadi Transindo yang dalam hal ini sudah sesuai dengan standar operasional menurut Undang-Undang yang berlaku baik secara material dan operasional. PT. Surya Abadi Transindo terus berusaha menerapkan tanggung jawab hukum sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku sebagaimana Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku harus amanah dalam menjalankan usahanya dibidang biro jasa transportasi bilamana ada suatu masalah yang harus diselesaikan. Biro jasa pelayanan yang ditawarkan dan dipasarkan oleh Surya Abadi Transindo diantaranya berupa angkutan umum rute Banyuwangi-Malang (PP) dan Banyuwangi-Surabaya (PP), pariwisata, perjalanan ziarah wali atau wisata religi, *study tour*, paket kebutuhan lamaran dan nikahan, serta rental mobil dan *drop pick up*.

ABSTRACT

Muhammad Wasfi Maulana, 2022, **Legal Responsibilities of Transportation Companies for Convenience, Security and Consumer Safety Services (Study at PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)**, Thesis, Sharia Economic Law Study Program, State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang.
Supervisor: Dr. Khoirul Hidayah, M.H

Keywords: Legal Liability, Transportation Companies, Services, Consumer Protection.

Transportation is something that cannot be separated from a region or even a country and is something that we often find everywhere. Many transportation service providers have sprung up with various forms offered ranging from low prices, pick-up from door to door, can eat and many other forms of promotions and services offered. The facts on the ground that occur in society are that many consumers who use travel services are not aware of their rights as consumers who use services to have legal responsibility for what is obtained from the use of transportation services. Consumers who use travel services do not know about their rights granted by travel service providers, although many are still not in accordance with applicable laws.

This study answers the existing problems based on the formulation of the problem, especially regarding legal responsibility as the protection of disadvantaged consumers of transportation services. This type of research is included in empirical juridical research, which is field research with legal materials both on a primary and secondary basis. The approach used in this study is descriptive qualitative, then the research results are presented in a narrative form obtained from field studies.

The results of this study indicate that the form of public transportation service provider responsibility in the transportation service bureau of PT. Surya Abadi Transindo, which in this case complies with operational standards according to applicable laws both materially and operationally. PT. Surya Abadi Transindo continues to strive to implement legal responsibility in accordance with applicable laws as Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Actors must be trustworthy in carrying out their business in the field of transportation service bureaus if there is a problem that must be resolved. The services offered and marketed by Surya Abadi Transindo include public transportation for the Banyuwangi-Malang and Banyuwangi-Surabaya routes, tourism, pilgrimage trips for guardians or religious tourism, study tours, application and wedding packages, as well as car rental and drop pick up.

ملخص البحث

مُجد وصفي مولانا، ٢٠٢٢، المسؤولية القانونية لشركات النقل لخدمات الراحة والأمن وسلامة المستهلك (دراسة في شركة سوريا عمادي ترانسيندو بانويانجي)، أطروحة، برنامج دراسة القانون الاقتصادي الشرعي، الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج. مستشار: دكتور خوارول هداية، الماجستير

الكلمات المفتاحية: المسؤولية القانونية، شركات النقل، الخدمات، حماية المستهلك.

النقل شيء لا يمكن فصله عن منطقة أو حتى بلد وهو شيء نجده في كثير من الأحيان في كل مكان. نشأ العديد من مزودي خدمات النقل بأشكال مختلفة معروضة تتراوح من الأسعار المنخفضة، والتوصيل من الباب إلى الباب، ويمكن تناول الطعام والعديد من أشكال العروض الترويجية والخدمات الأخرى المقدمة. الحقائق على الأرض التي تحدث في المجتمع هي أن العديد من المستهلكين الذين يستخدمون خدمات السفر لا يدركون حقوقهم كمستهلكين يستخدمون الخدمات لتحمل المسؤولية القانونية عما يتم الحصول عليه من استخدام خدمات النقل. لا يعرف المستهلكون الذين يستخدمون خدمات السفر عن حقوقهم الممنوحة من قبل مزودي خدمات السفر، على الرغم من أن العديد منهم لا يزالون غير متوافقين مع القوانين المعمول بها. تجيب هذه الدراسة على المشكلات القائمة بناءً على صياغة المشكلة، خاصة فيما يتعلق بالمسؤولية القانونية باعتبارها حماية للمستهلكين المحرومين لخدمات النقل. يتم تضمين هذا النوع من البحث في البحث القانوني التجريبي، وهو بحث ميداني يحتوي على مواد قانونية على أساس أساسي وثانوي. المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي النوعي، ثم يتم عرض نتائج البحث في شكل سردي مأخوذ من دراسات ميدانية.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن شكل المسؤولية عن تقديم خدمات النقل العام في مكتب خدمات النقل التابع للشركة ذات المسؤولية المحدودة سوريا أبادي ترانسيندو والتي في هذه الحالة تتوافق مع المعايير التشغيلية وفقاً للقوانين المعمول بها على الصعيدين المادي والتشغيلي. تواصل شركة سوريا أبادي ترانسيندو ذات المسؤولية المحدودة السعي جاهدة لتنفيذ المسؤوليات القانونية وفقاً للقوانين واللوائح السائدة على النحو المشار إليه في القانون رقم ٨ لعام ١٩٩١ بشأن حماية المستهلك. يجب أن يكون الجناة جديرين بالثقة في تنفيذ أعمالهم في مجال مكاتب خدمات النقل كلما كانت هناك مشكلة يجب حلها. تشمل مكاتب الخدمة التي تقدمها وتسوقها سوريا أبادي ترانسيندو وسائل النقل العام لقرقبايوأنجي - مالانجوباياوأنجي - سورتبيا، والسياحة، وحج ولي الأمر أو السياحة الدينية، والجولات الدراسية، وحزم التقديم والزواج، بالإضافة إلى تأجير السيارات والتوصيل.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Proses pemindahan barang maupun manusia dengan menggunakan jasa maupun non jasa pengangkutan merupakan hal bagian dari transportasi. Transportasi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah wilayah bahkan suatu negara dan merupakan suatu hal yang sering kita temukan dimana-mana. Untuk memperlancar mobilitas seluruh wilayah Indonesia transportasi mempunyai peran penting yang dapat menghubungkan wilayah yang satu dengan yang lainnya untuk memperlancar sistem perekonomian dan juga kesatuan dan persatuan dari sebuah bangsa. Transportasi juga merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia khususnya yang disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dan jasa transportasi dilakukan melalui darat, perairan dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia.² Sarana transportasi merupakan salah satu pilihan dalam mewujudkan proses kelancaran dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan angkutan umum. Pentingnya sarana transportasi tersebut dapat tercermin dari

² Muhammad Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), 7.

meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan umum. Apalagi dikota-kota besar, kebutuhan akan jasa angkutan umum seolah sudah menjadi bagian dari masyarakat kota yang tidak memiliki kendaraan sendiri. Masyarakat pada umumnya menggunakan jasa angkutan kota maupun antar kota seperti mikrolet, mikro bus, big bus dan angkutan lainnya, untuk memudahkan aktivitas dari satu tempat ke tempat yang lain. Perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meningkatkan manfaat serta efisiensi.

Kemajuan zaman dan teknologi mengiringi lahirnya berbagai jenis kendaraan³ yang dipergunakan untuk sarana transportasi. Keluarnya model dan tipe-tipe kendaran pengangkut material maupun non material kini sudah banyak yang disesuaikan dengan kebutuhan manusia. Adanya kendaraan juga menjadi salah satu faktor penting dalam perekonomian masyarakat dan juga menjadi bagian dari mencari nafkah oleh sebagian perseorangan maupun kelompok, sehingga banyak bermunculan penyedia jasa transportasi baik secara *online* maupun *offline*. Persaingan ekonomi menjadi daya dorong lahirnya produk maupun jasa sesuai dengan kebutuhan manusia sehingga melahirkan berbagai macam produk terbaru yang kompetitif dengan memunculkan fasilitas maksimal sebagai promosi oleh pelaku usaha pada bidangnya. Perkembangan tersebut memungkinkan bahwa akan ada banyak kebutuhan transportasi pengangkutan baik material maupun pengguna manusia untuk perjalanan ke tempat lain. Sehingga bidang transportasi juga mengikuti perkembangan tersebut dan banyak dikalangan penyedia

³ Kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

transportasi jasa menawarkan layanan dengan baik dan maksimal sebagai bentuk promosi.

Penyedia jasa transportasi banyak bermunculan dengan berbagai macam bentuk yang ditawarkan mulai dari harga murah, antar jemput dari rumah ke rumah, dapat makan dan masih banyak lagi bentuk promosi dan layanan yang ditawarkan. Fasilitas yang maksimal dan kemudahan dalam pelayanan dengan harga yang bersaing adalah merupakan salah satu cara dari upaya promosi yang banyak dilakukan oleh pelaku usaha dibidang jasa transportasi. Hal tersebut memungkinkan konsumen sebagai pengguna jasa harus bisa menggunakan jasa transportasi dengan selektif sehingga keamanan dan kenyamanan dapat diraih dan dirasakan oleh pengguna jasa tersebut.

Fakta dilapangan yang terjadi di masyarakat masih banyak konsumen pengguna jasa travel belum menyadari akan haknya sebagai konsumen pengguna jasa memiliki tanggung jawab hukum atas yang didapat dari penggunaan jasa transportasi. Konsumen pengguna jasa travel belum bahkan tidak mengetahui tentang hak yang dimilikinya yang diberikan oleh penyedia jasa travel, namun demikian setidaknya konsumen harus tahu tentang kewajiban yang diberikan oleh penyedia jasa travel meski demikian banyak yang masih belum sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Promosi yang telah disampaikan oleh penyedia jasa travel masih banyak yang belum sesuai bahkan tidak tersedia dari apa saja yang telah dipromosikan bahkan tidak sama dengan fakta dilapangan. Kurang maksimalnya pelayanan maupun kelalaian yang dilakukan oleh penyedia jasa

travel merupakan hal-hal yang terjadi yang kemudian mengakibatkan kerugian baik secara materi maupun non materi oleh pengguna jasa travel. Banyak contoh kasus yang menyebabkan kerugian pada konsumen misalnya keterlambatan penjemputan, fasilitas yang tidak sesuai, dan keterlambatan kedatangan di tempat tujuan yang disebabkan kesalahan teknis dari unsur kendaraan yang dipakai dalam transportasi.

Kasus keterlambatan atau pelayanan jasa transportasi yang tidak ramah dikutip dari laman pikiranrakyat.com dari seseorang sebagai penumpang. Palsunya seorang penumpang yang hendak bepergian dan menggunakan biro angkutan travel umum tertinggal oleh armadanya yang telah dipesan. Kronologi kejadian tersebut berawal seorang penumpang dengan inisial Ama yang hendak pergi ke Jakarta dari Bandung dengan jasa transportasi travel. Namun saat tanggal dan hari keberangkatan penumpang Ama sudah berada di *pool* yang dekat dengan rumahnya namun saat tiba di *pool* ternyata belum beroperasi kembali karena wabah pandemi. Admin dari biro jasa travel dengan insial Bat mengkonfirmasi 10 menit sebelum keberangkatan pada *pool* yang lain sebagai titik penjemputan, sehingga penumpang Ama tentunya panik dan berfikir untuk bisa ke *pool* yang telah diinformasikan meskipun tidak cukup dengan memakan waktu 10 menit karena jarak yang cukup jauh, sehingga pada akhirnya terlambat dan armada travel sudah berangkat. Penumpang Ama mencoba klarifikasi dan meminta kompensasi dan tanggung jawab atas biro jasa karena mungkin bisa ikut dalam perjalanan armada yang selanjutnya. Namun hal ini tetap dinyatakan

hangus tiketnya jika tidak dipergunakan, dan tidak bisa *refund* atau pengembalian dana melalui pengaduan penumpang.⁴

Kasus lain tentang ketidaknyamanan yakni dikutip dari laman indonesiamandiri.web.id yang pada tulisannya memuat kasus tentang penipuan juga ketidakramahan admin dari salah satu biro jasa transportasi yang ada di Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur. Seorang konsumen travel mengaku telah ditipu dari salah satu travel yang nominalnya mencapai 12 juta tentunya nominal tersebut tidaklah kecil.⁵

Pemerintah Indonesia telah menetapkan dan memberlakukan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan terhadap konsumen dalam menggunakan atau memanfaatkan produk jasa dari produsen dan atau pelaku usaha di bidang jasa. Peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Latar belakang dari terbitnya undang-undang perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri oleh masyarakat yang termaktub dalam bab 2 pasal 3 ayat 1. Adapun tujuan lain dari terbitnya undang-undang perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa pada kesehatan kenyamanan, keamanan, dan

⁴ <https://www.pikiran-rakyat.com/surat-pembaca/2523/Pelayanan-Travel-Baraya-Buah-Batu-Mengecewakan> dikutip pada tanggal 28 mei 2022.

⁵ <https://www.indonesiamandiri.web.id/2022/02/ke-labuan-bajo-jangan-tertipu-tawaran.html> dikutip pada tanggal 28 mei 2022.

keselamatan konsumen.⁶ Berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen tersebut diharapkan masyarakat lebih memahami dan mengerti tentang pentingnya jaminan dan tanggung jawab hukum konsumen dalam menggunakan jasa angkutan umum maupun travel. Begitupun sebaliknya sebagai pelaku usaha dibidang transportasi dan angkutan lebih mengindahkan dan menjamin kenyamanan dan keamanan angkutan sebagai pelaku usaha dan penyedia jasa transportasi, sehingga tidak ada hal-hal yang memungkinkan terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan dalam perjalanan ekspedisi angkutan barang maupun non barang di lapangan.

Peningkatan sektor ekonomi terus mendukung banyaknya pelaku usaha di bidang transportasi sebagai penyedia jasa angkutan baik umum (trayek) maupun *tour* dan travel yang bermunculan, sehingga persaingan dilapangan menjadi semakin ketat yang salah satunya adalah PT. Surya Abadi Transindo. PT. Surya Abadi Transindo merupakan perusahaan jasa *tour* dan travel yang bisa dibilang salah satu perusahaan ternama di Banyuwangi karena telah melayani jasa *tour & travel* ke berbagai jurusan, khususnya trayek Banyuwangi, Malang dan Surabaya sejak tahun 2018.

PT. Surya Abadi Transindo memiliki strategi promosi kepada pelanggan secara *online* melalui sosial media dan internet ataupun juga dengan cara *offline* melalui media cetak yang disebarkan kepada pelanggan dan calon konsumen, beberapa agen tiket dan beberapa peluncur TKI/TKW dengan tampilan yang menarik yang berisi informasi-informasi layanan yang

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

akan diberikan. Kondisi kesadaran pelanggan dirangsang melalui adanya *tagline* dari PT. Surya Abadi Transindo yang bertajuk “dari depan rumah sampai depan rumah”. PT. Surya Abadi Transindo mulanya konsisten dengan menggunakan unit elf yang berwarna abu-abu dan travelo berwarna silver dengan tulisan Surya Abadi yang bercetak tegak baik didepan maupun dibelakang unit untuk mengenalkan dan menanamkan ingatan dalam benak konsumen akan produk jasa dari PT. Surya Abadi Transindo.

Hasil pra survei menyebutkan terdapat hak-hak pengguna jasa yang tidak terpenuhi, salah satunya mengenai kenyamanan. Kenyamanan merupakan tujuan utama dari berbagai pelaku usaha dibidang jasa transportasi, karena kenyamanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi konsumen menggunakan jasa transportasi kembali. Salah satu contoh kasus yang terdapat di PT. Surya Abadi Transindo yaitu saat melakukan penjemputan mengalami kerusakan *Air Coonditioner* (AC). Kerusakan itu diakibatkan karena kendaraan yang akan digunakan tidak diservis ataupun melewatkan pengecekan AC saat *maintenance* armadanya terlebih dahulu. Meskipun demikian dengan kendala tersebut armada kendaraan tetap melanjutkan perjalanannya dengan keadaan AC mati yang tentunya kenyamanan konsumen dapat terganggu.⁷

Contoh kasus lain yang terdapat pada operasi onl PT.Surya Abadi Transindo yaitu pelayanan kurang maksimal dari pihak supir akibat kesalahpahaman koordinasi antara supir atau *driver* armada dengan pihak

⁷ Hasil Wawancara prastudi lapangan dengan Bapak Ihsan di depan kantor agen PT. Surya Abadi *Tour dan Travel*, pada 12 Desember 2021.

marketing yang seharusnya juga berkoordinasi dengan agen kantor dalam penjemputan penumpang, sehingga menyebabkan kesalahan penjemputan alamat penumpang.⁸ Kurangnya koordinasi antara berbagai pihak dari elemen-elemen juga dapat memberikan pengaruh negatif terhadap pandangan konsumen kepada PT. Surya Abadi Transindo.

Kasus lain pelanggaran-pelanggaran hak pengguna jasa pada umumnya yang sering terjadi diantaranya adalah keterlambatan pada waktu pemberangkatan. Pelaku usaha dibidang jasa *tour* dan travel dalam menjalankan usaha seharusnya memperhitungkan waktu keberangkatan dan waktu yang dibutuhkan untuk penjemputan serta menyampaikan estimasi penggunaan waktu dalam perjalanan, sehingga tidak merugikan konsumen sebagai pengguna jasa angkutan dan juga tidak merugikan pelaku usaha karena penggunaan bahan bakar yang bertambah. Sebagai contoh apabila waktu yang disepakati akan dijemput jam 19.00 dan ternyata mundur atau lebih maju dari waktu yang telah disepakati maka hal tersebut akan berdampak pada kondisi penumpang dan mengakibatkan kerugian. Hal demikian pernah terjadi pada salah satu konsumen yang lokasi penjemputannya di daerah Sawojajar Malang.⁹

Terkait dengan kenyataan dilapangan, pemerintah menetapkan peraturan yang berfungsi sebagai acuan pelaku usaha jasa dibidang transportasi dan juga masyarakat umum sebagai konsumen pengguna jasa tentang undang-undang yang mengatur dasar tanggung jawab pelaku usaha

⁸ Kronologi kejadian bertepatan saat peneliti menggunakan jasa angkutan travel Banyuwangi-Malang, pada tanggal 21 Januari 2021 pada pukul 20:15.

⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Fikri sopir armada, pada tanggal 12 Desember 2021.

dalam Pasal 7 huruf b dan d UUPK, yang berbunyi: ”(b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; (d) Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku”. Berdasarkan uraian tersebut, maka disinilah perlunya rasa tanggung jawab terhadap perbuatan yang dilakukan agar tercapai keadilan antara kedua belah pihak.¹⁰ Tanggung jawab itu perlu diperhatikan karena mempersoalkan kepentingan konsumen yang harus disertai pula analisis mengenai siapa yang mestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan padanya. Pemberian informasi dalam bentuk brosur maupun dalam bentuk lainnya sebagai bentuk penawaran yang kemudian tidak sesuai dengan fakta dan kenyataan dilapangan akan menimbulkan kerugian pada pihak konsumen sebagai pengguna jasa *tour* dan *travel*.

Diatur juga dalam peraturan pemerintah tentang angkutan jalan Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang didalamnya memuat tentang pelaku usaha jasa transportasi juga izin usahanya untuk melaksanakan trayek.¹¹ Kedudukan dan peranan adanya peraturan pemerintah sebagai salah satu upaya pemerintah mendampingi penyelenggaraan kegiatan transportasi angkutan umum, karena pada

¹⁰ Salinan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹ Trayek adalah lintasan kendaraan umum untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan/jasa barang serta mengatur kedatangan dan perkembangan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi.

hakekatnya angkutan umum dijalanan tentunya menyangkut hajat dan kebutuhan orang banyak karena keberadaannya dibutuhkan bagi kehidupan masyarakat diseluruh penjuru Indonesia.¹²

Salah satu upaya pemerintah dalam mendampingi penyelenggaraan tentang perlindungan konsumen sebagaimana yang dikehendaki oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni melalui pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai upaya untuk menjamin konsumen dan pelaku usaha mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajiban masing-masing. Tentunya pelaksanaan pembinaan dan pendampingan oleh pemerintah sangat bermanfaat bagi masyarakat bahwa pemerintah melindungi haknya sebagai konsumen suatu produk atau jasa, namun juga bermanfaat bagi pelaku usaha sebagai pengalaman bekal untuk peningkatan daya saing produk dan jasa pada pasar global.¹³

Hal yang telah menjadi paparan prastudi lapangan tersebutlah yang kemudian menjadi faktor ketertarikan peneliti untuk mengkaji dan meneliti bagaimana proses transaksi dan operasional serta upaya pelaksanaan tanggung jawab hukum dalam melayani konsumen di PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi. Yang kemudian peneliti ingin mengangkat tema dengan judul skripsi: “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Layanan Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan Konsumen (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)”.

¹² Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan.

¹³ Salinan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab hukum perusahaan transportasi terhadap layanan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)?
2. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab hukum layanan jasa perusahaan transportasi perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab hukum perusahaan transportasi terhadap layanan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi).
2. Untuk mengetahui pelaksanaan tanggung jawab hukum layanan jasa perusahaan transportasi perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menghadirkan manfaat diantaranya adalah:

1. Secara Teoritis

Untuk mengembangkan dan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang hukum perdata mengenai pelaksanaan tanggung jawab dibidang jasa transportasi pengangkutan bagi penumpang biro jasa travel serta perlindungan hukum bagi konsumen setelah berlakunya ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pelayanan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut oleh mahasiswa.

2. Secara Praktis

Supaya pelaku usaha di bidang jasa transportasi seperti *tour* dan travel mengetahui sejauh manakah pelaksanaan dalam memberikan suatu perlindungan hukum bagi konsumen serta memberikan gambaran tentang berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen pemakai biro jasa perjalanan dan angkutan dalam aspek pelayanan kenyamanan konsumen, keamanan, dan keselamatan konsumen. Serta memberikan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat umum tentang perlindungan konsumen dalam menggunakan suatu produk dan atau jasa.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kekeliruan dalam pemahaman dan juga dalam menginterpretasikan judul penelitian, maka peneliti menjelaskan beberapa penggunaan istilah yang terdapat dalam penelitian kali ini, diantaranya adalah:

1. Tanggung Jawab Hukum Layanan Jasa PT. Surya Abadi Transindo

Kewajiban untuk melakukan suatu hal atau berperilaku yang tidak menyimpang menurut cara tertentu dari peraturan yang ada. Terjadi karena ada suatu kewajiban yang tidak terpenuhi oleh salah satu pihak yang telah melakukan perjanjian, sehingga mengalami kerugian dari salah satu pihak karena adanya hak atau kewajiban dari perjanjian yang tidak terpenuhi oleh salah satu pihak. Sedangkan layanan jasa merupakan kegiatan atau tindakan untuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain dengan prinsip *intangibile* serta tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan suatu apapun yang bentuknya tidak terikat baik secara fisik produk maupun bukan produk yang dalam hal ini pada PT. Surya Abadi Transindo sebagai pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa dengan layanan transportasi yang beralamatkan di Jl. Nuri, RT. 001 RW. 004 Dusun Sumberayu, Desa Sumberberas, Kecamatan Muncar, Kabupaten Banyuwangi, kode pos 68472.

2. Layanan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau digunakannya dan sebaliknya produk tersebut tidak akan mengganggu keselamatan jiwa dan harta bendanya.

F. Sistematika Penulisan

Sebagai upaya untuk mempermudah penyusunan dalam penelitian skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika pembahasan sebagai acuan dalam mengkaji secara sistematis, sebagai berikut:

Bab I berisi tentang latar belakang masalah yang berisi uraian dari alasan dan sebab yang merujuk pada masalah untuk penelitian dan erat kaitannya dengan permasalahan sesuai dengan topik masalah. Selanjutnya rumusan masalah yang diawali dengan kalimat tanya serta menjadi salah satu fokus peneliti untuk mempertajam masalah, tujuan penelitian menjadi bagian dari hasil yang ingin dicapai dari penelitian ini, dan manfaat yang diberikan oleh peneliti dari hasil penelitian untuk dapat dipahami. Definisi operasional berisi batasan kajian dan ruang lingkup untuk mempermudah kajian dalam penyusunan dan pemahaman penelitian. Selanjutnya penelitian terdahulu digunakan sebagai pembandingan dari perbedaan masalah sebelum dan sesudahnya guna menghindari adanya duplikasi dan sistematika pembahasan sebagai logika pembahasan dari hasil laporan penelitian tersebut.

Pada bab II berisi sub bab penelitian terdahulu yang berisi informasi tentang hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain atau peneliti sebelum-sebelumnya baik dalam bentuk hasil karya jurnal maupun skripsi

yang masih ada keterkaitannya dengan penelitian oleh peneliti ini serta sebagai penghindar adanya plagiasi dan duplikasi yang didalamnya berisi perbedaan dan kesamaan serta originalitas penelitian. Juga berisi sub bab tentang kajian pustaka yang relevan dan terkait dengan tema skripsi dan didalamnya memuat kajian-kajian teori maupun penjelasan baik secara konsep maupun landasan teoritis yang nantinya digunakan sebagai bahan analisis permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

Bab III berisi rincian metode penelitian yang digunakan penulis yang memuat jenis penelitian yang dimaksud untuk menjelaskan jenis atau macam penelitian yang digunakan, pendekatan penelitian yang dipergunakan untuk menguji dan menganalisis hasil data penelitian, lokasi memuat uraian dari dari tempat sumber data, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data merupakan cara dari peneliti untuk mendapatkan informasi dan pengolahan data yang kemudian menjadi tahap mengesahkan yang kemudian disajikan sebagai hasil dari penelitian.

Bab IV berisi analisa hasil penelitian penulis yang terkait dengan tema penelitian dengan cara menelusuri titik temu antara teori di Bab I dan Bab II. Pada bab ini akan memaparkan secara detail tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen jasa transportasi berdasarkan Undang-Undang perlindungan konsumen dan hukum Islam sehingga akan menjawab semua rumusan masalahnya.

Pada Bab V terakhir berisi kesimpulan dan saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penelitian yang berhubungan

dengan masalah penelitian. Kesimpulan didapat berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya. Saran-saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi uraian mengenai langkah-langkah apa yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Sebagai upaya meminimalisir usaha plagiasi dalam penelitian ini dan juga sebagai bentuk pertanggung jawaban keoriginalitasan dalam penelitian ini, maka setidaknya mencantumkan penelitian sebelumnya atau penelitian terdahulu baik berupa disertasi, tesis, skripsi, maupun jurnal serta hasil penelitian lainnya. Oleh karenanya peneliti menyadari bahwa penelitian tentang tanggung jawab hukum pelaku usaha transportasi PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi terhadap layanan Kenyamanan, Keamanan, Dan Keselamatan Konsumen bukan kajian yang pertama. Pencantuman beberapa riset dan hasil penelitian terdahulu berfungsi untuk mengidentifikasi beberapa persamaan dan perbedaan diantara beberapa penelitian yang telah dilakukan.

1. Jurnal “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis *Online* yang Menggunakan Driver Cadangan”,¹⁴ ditulis oleh Stefani Erlina Halim dan Siti Nurbaiti pada Jurnal Hukum Adigama. Pada hasil penelitian ini memiliki perbedaan tentang *variable* yang diteliti yakni pada moda transportasi *online* sedangkan pada penelitian ini yakni pada biro jasa *tour* dan travel.

¹⁴ Stefani Erlina Halim dan Siti Nurbaiti, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Online yang Menggunakan Driver Cadangan”, *Jurnal Hukum Adigama*, no. 2 (2018): 1. <https://doi.org/10.24912/adigama.v1i2.2753>

2. Skripsi “Tanggung Jawab PT. Destinasi Garuda Wisata Terhadap Pengguna Jasa Travel di Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”,¹⁵ ditulis oleh Maulida Fatmawati Dewi, Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta pada tahun 2017. Pada penelitian ini memiliki perbedaan yang terletak pada objek penelitiannya dan tempat penelitian. Pada penelitian skripsi ini bertempat di Banyuwangi sedangkan penelitian oleh Maulida bertempat di Yogyakarta. Dan juga pada objek konsumen yang membedakan pada tanggung jawab apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen.
3. Skripsi “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Umum (Studi Pada Angkutan Umum Jurusan Jatingaleh-Unnes)”,¹⁶ ditulis oleh Ginanjar Hutomo Bangun, Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, Tahun 2012. Pada skripsi ini lebih menekankan pada angkutan umum baik transportasi darat, udara maupun laut. Sedangkan pembahasan lain yakni juga tentang tidak adanya jaminan kepastian hak penumpang angkutan umum yang samar.

Supaya lebih memudahkan pembaca dan semua penikmat manfaat dari penelitian ini dalam memahami dan mengkaji antara persamaan, perbedaan, dan ciri khas dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang

¹⁵ Maulida Fatmawati Dewi, “Tanggung Jawab PT. Destinasi Garuda Wisata Terhadap Pengguna Jasa Travel di Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999” (Ungraduate Thesis, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017). <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/29424>

¹⁶ Ginanjar Hutomo Bangun, “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Umum (Studi Pada Angkutan Umum Jurusan Jatingaleh-Unnes)” (Ungraduate Thesis, Universitas Semarang, 2012). <http://lib.unnes.ac.id/id/eprint/18377>

dilakukan oleh penulis dan untuk menjaga keaslian penelitian yang dijabarkan oleh penulis maka disajikan tabel sebagaimana berikut:

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Stefani Erlina Halim dan Siti Nurbaiti, Jurnal, Jurnal Hukum Adigama, Nomor 2, Tahun 2018	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Online yang Menggunakan Driver Cadangan	Membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan biro jasa transportasi	Transportasi <i>online</i> yang menggunakan <i>driver</i> cadangan atau <i>driver</i> kedua sedangkan pada penelitian ini pada pelaku usaha biro <i>tour</i> dan travel.
2	Maulida Fatmawati Dewi, Skripsi, Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2017	Tanggung Jawab PT. Destinasi Garuda Wisata Terhadap Pengguna Jasa Travel di Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	Penelitian ini membahas tentang tanggung jawab hukum terhadap pengguna jasa berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan juga memiliki kesamaan dengan penelitian oleh peneliti yang juga membahas tanggung jawab hukum dengan dasar hukum yang sama	Pada skripsi oleh peneliti ini mengkaji tentang tanggung jawab dan bentuk kompensasi untuk pengguna jasa <i>tour</i> dan travel, sedangkan penelitian oleh Maulida yang ditekankan bukan hanya pada kompensasi namun juga pada sistem komplain konsumen dari dampak kerugian oleh pelaku usaha.

3	Ginanjari Hutomo Bangun, Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, Tahun 2012	Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Umum (Studi Pada Angkutan Umum Jurusan Jatingaleh-Unnes)	Membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999	Terletak pada pembahasan transportasi penelitian ini yaitu biro jasa <i>tour</i> dan travel, sedangkan pada penelitian ginanjari pada transportasi umum baik darat, laut, maupun udara
---	--	---	--	--

B. Kajian Pustaka

1. Tanggung Jawab Hukum

Suatu prinsip dinamis yang berhubungan dengan keseluruhan perilaku manusia dalam hubungan dengan masyarakat ataupun instansi merupakan sebuah tanggung jawab. Suatu tanggung jawab bahkan mempunyai kekuatan dinamis untuk mempertahankan kualitas keseimbangan dalam masyarakat.¹⁷ Sedangkan hukum merupakan kumpulan aturan atau kaedah-kaedah yang memiliki isi dengan bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang sedangkan normatif menentukan apa yang seyogyanya dilakukan oleh halayak, apa yang menjadi larangan atau harus dan boleh dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan keputusan pada kaedah-kaedah.¹⁸

¹⁷ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Ghalia Indonesia, 2008), 31.

¹⁸ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 2002), 38.

Tanggung jawab adalah suatu pengertian dasar untuk memahami manusia sebagai makhluk sosial dan tinggi rendahnya akhlak yang dimilikinya. Dalam hubungan ini sebaiknya sekaligus dilandasi tanggapan berupa pengakuan akan kenyataan bahwa manusia dalam hubungan sempit dan luas memerlukan satu sama lain untuk mewujudkan nilai-nilai kehidupan yang dirasanya baik dan perlu bagi kelangsungan eksistensinya. Keharusan sosial ini dapat ditarik sedemikian jauh sehingga mencangkup juga diadakan tuntutan untuk permintaan tanggung jawab atas suatu perbuatan yang mungkin juga bersifat yuridis dan bisa dijatuhkan pidana. Hakekatnya masalah tanggung jawab menyangkut masalah luas.

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha tentunya sudah ada dalam Undang-Undang. Adapun Undang-Undang yang mencantumkan tentang tanggung jawab pelaku usaha yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hal-hal mengenai tanggung jawab pelaku usaha diatur pada Pasal 19 Ayat (1) bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.¹⁹ Maka dari itu seharusnya sebagai pelaku usaha memberikan ganti rugi kepada konsumen baik berupa uang maupun barang atau hal yang setara dengan lainnya yang

¹⁹ Pasal 19 Ayat (1) Bab VI Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

telah dijelaskan pada Pasal 19 Ayat (2) yang merupakan kelanjutan dari ayat yang sebelumnya.

Hukum mengatur hubungan hukum. Hubungan hukum tersebut terdiri dari ikatan-ikatan antara individu dan masyarakat antara individu itu sendiri. Hubungan hukum tercermin dalam hak dan kewajiban yang diberikan oleh hukum. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak.²⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur hubungan hukum antara pelaku usaha dengan para konsumen. Hubungan hukum tersebut tercermin dalam hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yaitu pelaku usaha dan para konsumen. Perlu ditegaskan bahwa hak konsumen adalah merupakan kewajiban pelaku usaha, dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha.

3. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun secara bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi”.²¹ Adapun menurut Nasution menyebutkan bahwa dalam

²⁰ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 2002), 38.

²¹ Pasal 1 Ayat (3) Bab I Ketentuan Umum, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.²² Dalam Pasal 3 *Product Liability Directive* (pedoman bagi Negara masyarakat ekonomi Eropa) ditentukan bahwa produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, merknya atau suatu yang menjadi tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai produsen.

Sementara itu ruang lingkup yang diberikan Sarjana Ekonomi yang tergabung dalam Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengenai pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a. Investor yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan seperti perbankan, usaha leasing, tengkulak, penyedia dana dan lain sebagainya.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan atau jasa dari barang-barang dan/ atau jasa lain (bahan baku, bahan tambahan atau penolong dan bahan-bahan lainnya). Pelaku usaha dalam kategori ini dapat terdiri dari orang/badan usaha yang berkaitan dengan pangan, orang atau badan yang memproduksi sandang, orang atau badan usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang atau badan yang berkaitan dengan jasa

²² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), 41.

angkutan, perasuransian, perbankan, orang atau badan yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan dan sebagainya.

- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/ atau jasa tersebut kepada masyarakat. Pelaku usaha pada kategori ini misalnya pedagang retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, rumah sakit, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya.²³

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Sesuai dengan ketentuan yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan hubungan pelaku usaha dan konsumen maka garis besar hak dan kewajiban para pihak telah dipisahkan ketetapannya sebagai berikut: Didalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijabarkan beberapa yang menjadi hak daripada pelaku usaha diantaranya:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

²³ Az Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Cetakan ke II* (Jakarta: Diadit Media, 2002), 21.

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

Kemudian keterangan menyebutkan didalamnya pada pasal lain yakni Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 disebutkan kewajiban daripada pelaku usaha diantaranya:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, 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 menjamin dan/atau jasa garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Selanjutnya didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen didalamnya terkandung hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha dalam rangka memberikan perlindungan terhadap konsumen. Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perbuatan-perbuatan pelaku usaha yang dilarang diantaranya sebagaimana berikut:

- a. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa:
 - 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan.
 - 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau artikel barang tersebut.
 - 3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
 - 4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label. Etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
 - 5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana

dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan atau jasa tersebut.

- 6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, artiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
 - 7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut.
 - 8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara bagaimana pernyataan halal yang dicatumkan dalam label.
 - 9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat atau isi bersih komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, efek samping, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang atau dibuat.
 - 10) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. Pelaku usaha di larang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas dan tercemar dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.
 - c. Pelaku usaha di larang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

- d. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dan ayat (2) di larang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

5. Pengertian Konsumen

Konsumen berasal dari kata istilah yakni *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harfiah arti dari kata tersebut adalah pemakai (lawan dari produsen),²⁴ namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukanpembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai.²⁵ Pengertian tersebut kemudian diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.

Pada kamus besar Bahasa Indonesia memberikan pengertian konsumen yakni “pemakai (barang-barang hasil industri, bahan makanan dan lain sebagainya),²⁶ menurut para ahli lainnya yang disebutkan oleh Hondius misalnya, mengartikan konsumen bahwa sebagai pemakai produksi terakhir dari benda atau jasa. Dengan rumusan demikian, Hondius ingin membedakan mana konsumen bukan pemakai terakhir

²⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2014), 15.

²⁵ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran* (Bandung: Nusa Media, 2008), 7.

²⁶ N.H.T Siahaan, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Cetakan ke I* (Jakarta: Panta Rei, 2005), 23.

(konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemahaman dalam istilah konsumen tersebut sebagaimana yang dimaksud, konsumen dapat terdiri dari tiga pengertian, yaitu sebagaimana berikut:

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara lain adalah setiap orang atau kelompok yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan atau komersial.
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami (*naturlijke persoon*) yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digunakan untuk kebutuhan hidup pribadinya, dan keluarganya dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Sedangkan menurut undang-undang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia didalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sebagaimana yang dituangkan dalam Pasal 1 ayat 2 yang menyatakan kalimat didalamnya sebagai konsumen bukan pembeli, dan yang digunakan adalah kata pemakai, dalam kalimat tersebut pemakai didefinisikan sebagai pengguna barang dan/atau jasa sebagai hasil transaksi.

Konsumen yang berangkat dari pandangan konsep Islam terhadap harta, hak, dan kepemilikan dengan transaksi atau tidak, yang sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Islam. Defenisi konsumen tersebut adalah “setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia pakai untuk pemakai akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya.”²⁷ Hukum Ekonomi Islam tidak hanya terbatas pada orang perorangan saja, tetapi juga mencakup badan hukum seperti yayasan, perusahaan atau lembaga tertentu.

6. Prinsip Tanggung Jawab Dalam Hukum Islam

Agama Islam mengajarkan tentang prinsip tanggung jawab setiap individu yang begitu banyak dijumpai baik dalam Hadits Nabi maupun didalam banyak ayat Al-Qur’an. Prinsip tanggung jawab tersebut banyak terdapat didalam banyak peristiwa dalam sumber ajaran agama Islam. Sebagai contoh setiap orang akan diadili masing-masing pada hari kiamat tanpa ada terkecuali baik oleh siapapun. Tidak ada satu orangpun yang mampu melewatkannya dan semua orang akan mempertanggung jawabkan perbuatan-perbuatannya yang jelekpun melainkan mereka bertaubat dan memohon ampunan kepada Allah dan tidak melakukannya kembali dan menutupinya dengan perbuatan-perbuatan yang baik.

Tanggung jawab terhadap diri sendiri yang ada dengan kaitannya dengan kewajiban pada diri sendiri sebagaimana dia

²⁷ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFU Universitas Gadjah Mada, 2004) 129.

bertanggung jawab atas apa yang ada pada dirinya. Maksud dalam hal ini manusia membutuhkan makan dan bantuan orang lain yang pada hal ini dia sebagai manusia pribadi harus bertanggung jawab memenuhi kebutuhan itu, sebagaimana sesuai dalam firman Allah dalam Al-Qur'an surah Al An'am ayat 142:

وَمِنَ الْأَنْعَامِ حَمُولَةً وَفَرْشًا ۖ كُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ

عَدُوٌّ مُّبِينٌ ۙ ١٤٢

“Dan di antara hewan ternak itu ada yang dijadikan untuk pengangkutan dan ada yang untuk disembelih. Makanlah dari rezeki yang telah diberikan Allah kepadamu, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu.”

Namun tidak hanya tanggung jawab pada diri sendiri tetapi juga pada keluarga yang merupakan bagian penting dalam kehidupan setiap manusia. Keluarga sebagai lingkungan pertama pada setiap individu manusia tentunya terdapat tanggung jawab besar yang harus diemban. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah At-Tahrim ayat 6.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا قُوا أَنْفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ غِلَاظٌ

شَدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ ٦

“Hai orang-orang yang beriman, peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu; penjaganya malaikat-malaikat yang kasar, keras, dan tidak mendurhakai Allah terhadap apa yang diperintahkan-Nya kepada mereka dan selalu mengerjakan apa yang diperintahkan.”

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam suatu penelitian lapangan yaitu Yuridis Empiris. Beberapa bahan hukum primer maupun bahan sekunder yang penulis gunakan dalam menjawab permasalahan penelitian tentang tanggung jawab pihak PT. Surya Abadi Transindo dalam pengangkutan penumpang apakah sudah sesuai dengan Undang-Undang prinsip tanggung jawab atau tidak. Aspek penelitian empiris dari penelitian yaitu penulis terjun langsung ke lapangan guna untuk mengumpulkan beberapa data primer melalui proses pengamatan dan wawancara tentang mekanisme tanggung jawab pihak PT. Surya Abadi Transindo dalam pengangkutan penumpang. Data primer yang terdapat di lapangan dan data sekunder dari beberapa bahan hukum yang telah terkumpul akan dipadukan untuk menganalisis permasalahan-permasalahan ini.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Yuridis Sosiologis dan pendekatan Undang-Undang secara hukum merupakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini. Tujuan penggunaan pendekatan Yuridis Sosiologis yakni untuk bisa langsung meninjau ke lapangan guna melakukan beberapa observasi dan wawancara tentang tanggung jawab pihak PT. Surya Abadi Transindo dalam

pengangkutan penumpang yang di analisis dari hukum telah sesuai atau belum dengan hukum Islam ataupun perundang-undangan yang sesuai dan berlaku di Indonesia.

Penggunaan pendekatan oleh penulis pada beberapa pasal dan perundang-undangan karena penelitian ini meneliti tentang tanggung jawab pihak PT. Surya Abadi Transindo dalam pengangkutan penumpang dikaji berdasarkan regulasi yang berhubungan dengan perlindungan konsumen pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Hak Konsumen yang terdapat pada Pasal 4 poin ke 8 yang berisi “Hak untuk Mendapatkan Kompensasi, Ganti Rugi dan Penggantian, Apabila Barang atau Jasa yang Diterima Tidak Sesuai dengan Perjanjian atau Sebagaimana Mestinya”.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu bertempat di Kantor PT. Surya Abadi Transindo yang beralamat di Jl. Nuri, RT. 001 RW. 004 Dusun Sumberayu, Desa Sumberberas, Kecamatan Muncar, Kabupaten Banyuwangi Provinsi Jawa Timur Kode Pos 68472, serta beberapa tempat lainnya yang bertepatan untuk menjadi narasumber dalam penggalian data dari beberapa sumber menurut konsumen.

D. Jenis dan Sumber Data

Fokus penelitian mengenai keterangan ataupun informasi untuk bahan kajian peneliti adalah merupakan data. Sajian yang dipaparkan kembali

dalam bentuk informasi berupa narasi deskripsi merupakan jawaban-jawaban dari data ini diperlukan untuk menjawab tersebut. Tanggung jawab hukum penyedia layanan jasa terhadap konsumen pengguna jasa transportasi sebagai bahan galian dalam penelitian ini oleh peneliti. Adapun data yang akan di gali adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data dari wawancara yang berkaitan dengan tujuan penulisan dari penelitian ini tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap layanan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen yang bersumber dari beberapa narasumber, yaitu pihak Direktur PT. Surya Abadi Transindo dan karyawan serta penumpang yang menggunakan jasa tersebut.

Data yang dijadikan sebagai data primer diantaranya bersumber dari *key informan* atau informasi kunci, yang merupakan informasi utama dalam memberikan data dan informasi yang lebih lengkap sebagai bahan dan referensi dalam penelitian. Dalam hal ini adalah pemilik jasa travel yang menjadi *key informan* utama adapun informan pendukung lainnya adalah sopir karyawan jasa *tour* dan travel serta konsumen pengguna jasa PT. Surya Abadi *Tour* dan Travel.

2. Data sekunder

Terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer yaitu peraturan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Pemerintah Republik

Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan. Sedangkan bahan hukum sekunder yaitu berupa kumpulan dan tulisan dari buku-buku, jurnal, artikel ilmiah, dan lain sebagainya yang dapat dijadikan referensi dasar baik secara hukum maupun dasar empiris terkait tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap layanan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen PT. Surya Abadi Transindo.

Juga termasuk didalamnya dokumen-dokumen pendukung dari penelitian ini. Dokumen merupakan data-data tertulis yang berkaitan dengan sesuatu yang sedang diteliti oleh peneliti, dalam penelitian ini dokumen yang diambil adalah dokumen yang berkaitan dengan jasa *tour* dan travel oleh PT. Surya Abadi Transindo. Serta Arsip yang merupakan data tertulis maupun gambar yang tersimpan dan didalamnya terdapat informasi dan lain sebagai data dan juga hal-hal yang berkaitan dengan objek atau sesuatu hal yang sedang diteliti oleh peneliti.

Hal lain yang mendukung dalam penulisan penelitian ini adalah data berupa foto. Foto adalah gambar yang memiliki kaitannya dengan penelitian oleh peneliti yang merupakan bagian dari sumber data dari penelitian ini sebagai tambahan dari data primer untuk memperkuat dari pada data yang telah ada sehingga bisa menjadi pendukung dari proses penelitian yang dihasilkan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data sebagai proses yang dilakukan oleh peneliti berupa, data primer dan data sekunder yang dipergunakan sebagai alat pengumpulan data dan informasi yakni sebagai berikut:

1. Wawancara

Terbuka dan terstruktur merupakan teknik wawancara yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini. Wawancara terbuka penulis melakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan langsung kepada narasumber tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap layanan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen yang bersumber dari beberapa narasumber. Narasumber dari kegiatan wawancara ini adalah Direktur yakni bapak Solikin dari pihak PT. Surya Abadi Transindo, juga wawancara dilakukan kepada karyawan dan sopir serta pihak konsumen pengguna jasa. Wawancara terstruktur ini dilakukan menggunakan instrumen wawancara yang telah disusun sebelumnya dengan beberapa pertanyaan tentang lingkup profil kelembagaan, proses operasional transportasi penumpang atau pengiriman barang dan atau lingkup pengguna jasa biro travel.

2. Dokumentasi

Penelitian ini melingkupi studi dokumentasi yang memiliki kaitannya dengan sumber data sekunder yang terdapat bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer yang penulis kumpulkan memiliki keterkaitan dengan tanggung jawab pihak PT. Surya

Abadi Transindo dalam pengangkutan penumpang. Sedangkan bahan hukum sekunder penulis akan mengumpulkan dokumen seperti artikel ilmiah, buku-buku, dan beberapa skripsi yang ada kaitannya dengan tanggung jawab pihak jasa PT. Surya Abadi Transindo dalam pengangkutan penumpang. Hasil penelitian lain yang peneliti kumpulkan adalah catatan bagan organisasi pihak PT Surya Abadi Transindo, hasil wawancara penelitian, dan foto kegiatan wawancara.

F. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengolah data untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh baik itu dari wawancara, observasi, dokumentasi ataupun yang lainnya, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan data ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola-pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti sendiri maupun oranglain.

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model Miles dan Huberman. Adapun langkah-langkah analisis datanya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan padahal hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan begitu data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih

jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya jika dibutuhkan.

Dalam penelitian ini pada proses reduksi data peneliti akan memfokuskan pada aspek tinjauan hukum pelaku usaha dibidang jasa terhadap layanan kenyamanan, keamaan, dan keselamatan konsumen pada PT. Surya Abadi Transindo. Meliputi tentang bagaimana proses pelaksanaan sampai dengan hambatan serta pemecahan sebuah masalah yang dihadapi.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data atau dalam kata lain disebut data *display* merupakan proses penyajian kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan penyajian data, selain dengan teks naratif juga dengan grafik, matrik, *network* (jejaringkerja), dan *chart*.

Dalam penelitian ini peneliti menyajikan data yang berkaitan dengan permasalahan tentang tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam PT. Surya Abadi Transindo terhadap layanan konsumen, keamanan dan keselamatan konsumen. Semuanya dikemas dalam bentuk yang sederhana sehingga dapat dengan mudah dalam melihat dan menentukan kesimpulan.

3. Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verivycation*)

Tahap berikutnya setelah data tersaji adalah melakukan pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang berada diawal

masih bersifat sementara dan dapat berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang diambil pada tahap awal telah didukung bukti-bukti kuat dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan diawal merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi

Kabupaten Banyuwangi merupakan sebuah daerah yang terkenal dengan wisata dan adat budayanya yang menjadi destinasi dari pada pengunjung wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Banyak sebutan yang didapatkan oleh Banyuwangi mulai dari Kota Wisata, dijuluki juga Bumi Blambangan, Kota Osing dan Kota Gandrung, juga dijuluki *The Sunrise of Java* serta masih banyak lagi julukan yang didapatkan oleh Banyuwangi.

PT. Surya Abadi Transindo merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi baik perjalanan angkutan trayek, perjalanan wisata, carteran mobil dan *driver* baik konsumen yang beralamat di Jl. Nuri, RT. 001 RW. 004 Dusun Sumberayu, Desa Sumberberas, Kecamatan Muncar, Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur, Kode Pos 68472. Perusahaan ini terbentuk pada tahun 2018 oleh 2 orang pemuda yang berasal dari Banyuwangi dan Malang yang bernama Ahmad Solikhin dan Fikri yang mereka sama-sama dari Banyuwangi. Awal mula berdirinya Perusahaan Jasa PT. Surya Abadi Transindo adalah inisiatif dari mereka yang sebelumnya merupakan sopir dan kernet dari perusahaan sebelumnya yang sama-sama bergerak dibidang jasa transportasi, kemudian dengan inisiatif mereka membuka Biro Perusahaan sendiri dengan nama Surya Abadi *Tour* dan

Travel yang kemudian berubah nama menjadi PT. Surya Abadi Transindo yang awalnya hanya memiliki 1 unit elf namun kemudian berkembang dan memiliki beberapa mobil dan elf serta kerjasama dengan pihak lain yang saling mendukung dan bersinergi.

“...awal mula muncul surya abadi sebenarnya ini berekspansi dari salah satu perusahaan yang sama (beroperasi dibidang jasa transportasi), namun kemudian muncul inisiatif membuat travel sendiri dengan bermodal satu armada waktu itu, berat memang karena saat malam ini armada berangkat dari sini tentunya besok berangkat dari Malang, sehingga untuk keberangkatan besok malam kita join dengan travel lain pada masa itu, namun sekarang sudah beda cerita, surya abadi sudah punya beberapa armada, mau berangkat berapapun jalan...”²⁸

Perjalanan PT. Surya Abadi Transindo tentunya banyak pengalaman dan pelajaran dari awal hingga sekarang bisa berkembang. Secara umum Surya Abadi Transindo bergerak dibidang angkutan jasa transportasi, namun juga menerima jasa *pick up* dan carteran/travel pengantaran perseorangan maupun kelompok.

Perusahaan transportasi Surya Abadi Transindo tentunya berkembang juga tidak sendiri namun juga bekerjasama dengan banyak perusahaan dan agen lainnya baik pada bidang pariwisata maupun angkutan penumpang yang lainnya seperti Perusahaan *Sudney Tour* dan Travel, Kartika Travel, Riky Travel, Duta Abadi *Gruop*, WG Trans dan lain sebagainya serta Majestic Banyuwangi dalam hal pariwisata serta juga bekerjasama dengan berbagai macam cafe dan resto untuk lebih mudah dalam menerima wisatawan yang datang baik lokal maupun mancanegara.

²⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Solikhin, pada 18 Maret 2022.

“... Surya Abadi ini tumbuh dan berkembang tidak hanya karena saya sendiri mas, banyak yang mendukung dan memberi bantuan pengembangan sehingga bisa beroperasi, hubungan *owner* dengan mitra kerja dan agen serta hubungan pada travel lain juga menjadi salah satu faktor berkembangnya travel Surya Abadi ini..”²⁹

Pengutamaan pelayanan dan jaminan kepuasan pelanggan konsumen pengguna jasa transportasi menjadi tujuan hal yang paling utama dalam perusahaan transportasi ini. Terlebih jika konsumen memiliki *event* yang melibatkan orang banyak dan tidak sedikit dari jumlah pesertanya yang kemudian berwisata dan membutuhkan tempat untuk menginap dan akomodasi serta kebutuhan primer dan sekunder yang lainnya pihak perusahaan juga menyediakannya dan siap menerima bila mana ada penyelenggaraan *event* dari konsumen sebagai upaya turut membantu dan mendukung mensukseskan acara *event* tersebut sebagai bagian dari tanggung jawab perusahaan sehingga citra perusahaan dibidang jasa transportasi Surya Abadi Transindo bisa dikenal baik oleh masyarakat umum baik lokal maupun nasional dan mancanegara. Yang juga tentunya tidak lepas dari kerjasama dari berbagai pihak baik dari internal perusahaan maupun dari luar perusahaan.

“... Surya Abadi juga pernah memfasilitasi *tour* wisata mas, waktu itu kami dapat *client* dari salah satu kampus di Malang yang sedang ingin berlibur di Banyuwangi, kami fasilitasi mas mulai transportasi dari Malang PP ke Banyuwangi, waktu itu rute berlibur dua hari, pihak ketua panitia dari rombongan minta tolong dicarikan tempat penginapan *homestay* sama tempat makan yang murmer, jadi rutenya hari pertama wisata di Bangsing, hari ketua rafting di Songgon, makannya di Seblang yang kami kordinasikan dengan pihak-pihak terkait untuk kerjasama dengan Surya Abadi...”³⁰

²⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Solikhin, pada 18 Maret 2022.

³⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Solikhin, pada 18 Maret 2022.

Berdasarkan dari Surat Peraturan Pemerintah No. 6/1996 tentang Retribusi Ijin Usaha oleh Direktorat Jendral Pariwisata Bab II Pasal 9 yang didalamnya berisi tentang penyelenggaraan jasa transportasi wisata mencakup:

1. Menjual dan menyelenggarakan paket-paket wisata yang dibuat oleh biro perjalanan wisata;
2. Menyelenggarakan kegiatan panduan dan paket perjalanan wisata;
3. Perencanaan dan pengawasan komponen-komponen perjalanan wisata yang meliputi perjalanan wisata dan jasa wisata lainnya terutama yang terdapat di wilayah Indonesia dalam paket wisata yang diselenggarakan oleh biro perjalanan wisata;
4. Pemesanan akomodasi: tempat konvensi, serta kunjungan objek wisata;
5. Penyelenggaraan dan penjualan paket wisata dengan cara menyalurkan paket wisata melalui agen penjualan dan menjualnya langsung kepada wisatawan.

Sama halnya dengan perusahaan lain pada umumnya yang bergerak dibidang jasa transportasi PT. Surya Abadi Transindo tentunya juga memiliki visi dan misi sebagaimana perusahaan lain yang merupakan hal penting adanya perusahaan sebagai landasan untuk operasional perusahaan maupun non operasional seperti penawaran kerjasama dengan calon mitra dan lain sebagainya. Adapun Visi dari PT. Surya Abadi Transindo adalah sebagai berikut:

Visi pada PT. Surya Abadi Transindo yakni adalah “Terciptanya perusahaan terdepan di daerah Bumi Blambangan pada bidang jasa transportasi wisata dan angkutan penumpang dengan mengedepankan kualitas layanan yang terbaik terhadap konsumen, selain itu juga mengajak seluruh masyarakat menjadi mitra usaha transportasi dengan penghasilan yang tak terbatas dengan modal yang terbatas”. Bumi Blambangan merupakan julukan dari daerah Banyuwangi karena raja yang *babad alas* adalah Raja Blambangan. Visi tersebut secara deskriptif dapat diartikan bahwa PT. Surya Abadi Transindo berupaya untuk memberikan fasilitas angkutan kepada konsumen sekaligus menjadikan mereka sebagai mitra dengan memperbaiki secara *continue* pengembangan armada dan segi administrasi.

Adapun misi dari perusahaan jasa transportasi Surya Abadi Transindo diantaranya;

1. Menjadi perusahaan penyedia jasa transportasi yang memiliki kualitas dan layanan prima,
2. Menjadi perusahaan yang menjunjung tinggi nilai kepuasan konsumen dan menggaransi apabila terjadi kelalaian pada perusahaan,
3. Berkomitmen menjadi perusahaan yang *one stop service for tour and travel* yang unggul dan tangguh serta bermitra dengan jaringan yang luas,
4. Berupaya menjadi perusahaan yang selalu *up to date* dalam segi apapun baik dalam memberi kenyamanan dan keamanan konsumen dalam perjalanan serta kemajuan teknologi transportasi.

PT. Surya Abadi Transindo sebagai perusahaan tentunya juga memiliki struktur dan *job description* yang dilaksanakan dan diterapkan dalam operasional perusahaan sebagaimana perusahaan lainnya, sehingga pada hal ini juga menjadi bagian dari bentuk manajemen perusahaan untuk dapat bergerak maju dan berkembang. Struktur merupakan kerangka secara skematis tentang suatu hubungan dalam sebuah organisasi dalam bidang kerja, wewenang dan tanggung jawab sehingga mempermudah pencapaian tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Adapun struktur dan tanggung jawab tersebut akan dituangkan dalam tulisan sebagaimana berikut:

1. Direktur

Nahkoda perusahaan adalah direktur yang dalam hal ini sebagai ujung tombak kebijakan dan penentu arah perusahaan serta melakukan kontrol pada setiap bagian dari setiap personalia. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi pembuatan rencana pengembangan baik periodik jangka pendek dan jangka panjang, kemudian melaksanakan fungsi manajemen untuk mengontrol serta mengawasi masing-masing bagian dari perusahaan layanan jasa agar sesuai dan berjalan sebagaimana mestinya sehingga tujuan perusahaan transportasi dapat tercapai.

2. Manajer Operasional

Bagian ini merupakan yang melaksanakan transaksi dan kerjasama dengan calon konsumen maupun pelanggan. Serta bagian konfirmasi dari seluruh konsumen dalam hal kerjasama dan meneruskan

hasil kerjasama kepada bagian yang bertugas ataupun pihak lain yang menjadi mitra dari perusahaan Surya Abadi Transindo dalam hal apapun.

3. *Marketing*

Peningkatan penjualan jasa merupakan tujuan semua perusahaan bidang transportasi yang pada bagian ini dipegang oleh bagian *marketing*. Tugas utama *marketing* adalah meningkatkan penjualan melalui perencanaan dan strategi promosi penjualan yang telah dirumuskan oleh perusahaan baik melalui media maupun dari hubungan ke masyarakat ataupun calon konsumen dan mitra secara langsung.

4. Agen Kantor

Agen kantor tentunya harus dimiliki oleh setiap perusahaan apapun untuk menjadi tempat utama seluruh operasional. Pada perusahaan transportasi kantor menjadi pusat baik menjadi tempat parkir unit maupun transaksi dan interaksi dari konsumen dan calon konsumen serta mitra perusahaan.³¹

PT. Surya Abadi Transindo merupakan salah satu usaha dibidang jasa yang berkembang pada mode transportasi baik berupa angkutan umum maupun angkutan pribadi yang dalam hal ini berupa rental ataupun carter. Biro jasa pelayanan yang ditawarkan oleh Surya Abadi *Tour* dan *Travel* diantaranya berupa angkutan umum rute Banyuwangi-Malang (PP) dan Banyuwangi-Surabaya (PP), pariwisata, perjalanan ziarah wali atau wisata religi, *study tour*, paket kebutuhan lamaran dan nikahan, serta rental mobil

³¹ Hasil Wawancara dengan dengan Bapak Ahmad Solikhin, pada tanggal 18 Maret 2022.

dan *drop pick up*. Fasilitas yang disuguhkan oleh Surya Abadi Transindo pada mode transportasi angkutan umum yakni makan gratis satu kali, sedangkan dalam mode transportasi pariwisata dan carteran akan didampingi oleh supir yang handal dan santun. Armada yang digunakan juga merupakan armada yang selalu dirawat dan melakukan *maintance* secara teratur dan periodik sehingga elf dan bus serta mobil yang digunakan dalam jasa transportasi PT. Surya Abadi Transindo selalu dalam kondisi prima.

Berkembangnya jasa transportasi PT. Surya Abadi Transindo tentunya tidak lepas dari berbagai dukungan dan bantuan serta kerjasama dengan berbagai pihak baik secara internal maupun eksternal dengan mitra perusahaan dan agen perusahaan. Kerjasama tersebut tentunya tidak lepas dari tujuan pengembangan perusahaan jasa transportasi PT. Surya Abadi Transindo melalui dari mitra kerja dengan perusahaan travel lain yang tentunya saling mendukung dalam pengembangan perusahaan.

“... Surya Abadi ini tumbuh dan berkembang tidak hanya karena saya sendiri mas, banyak yang mendukung dan memberi bantuan pengembangan sehingga bisa beroperasi, hubungan *owner* dengan mitra kerja dan agen serta hubungan pada travel lain juga menjadi salah satu faktor berkembangnya travel Surya Abadi ini..”³²

Hubungan yang dijalin oleh perusahaan layanan jasa dibidang transportasi oleh Surya Abadi Transindo sebagaimana hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa dalam segi operasional perusahaan ini juga menjalin kerjasama dengan pihak lain yang memiliki tujuan yang sama pada bidang layanan jasa transportasi.

³² Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Solikhin, pada tanggal 18 Maret 2022.

Dalam suatu perusahaan tentunya masing-masing memiliki strategi pada aspek pemasaran. Pemasaran merupakan suatu aktivitas dari proses pertukaran yang saling menguntungkan pihak satu dengan yang lainnya guna memenuhi kebutuhan dan keinginan dari sebuah produk yang diproduksi atau diciptakan dan diperbarui yang memiliki daya jual. Dalam menjalankan sebuah usaha, dibanding dari pada menciptakan produk ada hal yang lebih penting dari pada hal tersebut yakni pemasaran produk dan jasa yang dilaksanakan dengan strategi yang handal dan jitu.

Kunci keberhasilan dari pada produk atau jasa itu bisa terjual keras dan bisa dipasarkan merupakan bagian dari pemasaran yang dilaksanakan dengan baik. Namun disamping itu kualitas produk yang ditawarkan juga harus diperhatikan karena menjadi salah satu poin penting yang menjadi bagian dari proses penting strategi pemasaran. Aktivitas pemasaran yang harus dan perlu dilakukan dalam aspek pemasaran adalah aktivitas pemasaran yang umumnya sering disebut dengan bauran pemasaran (*marketing mix*).

Setiap perusahaan tentunya memiliki strategi bauran yang berbeda-beda begitupun PT. Surya Abadi Transindo juga memiliki strategi tersendiri dalam mengimplementasikan pemasarannya, serta melakukan pemasaran dengan cukup baik dalam melakukan bauran pemasaran produk jasa transportasi. Bauran pemasaran jasa yang dilakukan Surya Abadi Transindo yakni sebagaimana berikut:³³

1. Produk

³³ Hasil Observasi pada Kantor PT. Surya Abadi *Tour* dan Travel dan Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Solikhin pada tanggal 18 Maret 2022.

Surya Abadi Transindo sebagai perusahaan jasa yang bergerak dibidang transportasi menyediakan jasa angkutan umum travel dan pemesanan carteran. Jasa transportasi yang ditawarkan oleh pihak perusahaan jasa angkutan umum travel adalah rute Banyuwangi-Malang (PP) dan Banyuwangi-Surabaya (PP) dan juga paket pariwisata dan ziarah wali dan lain-lain.

2. Harga

Surya Abadi Transindo dalam persaingan harga pada gejala pangsa pasar tentunya sebisa mungkin selalu memberikan harga yang lebih terjangkau untuk konsumen dan juga mampu bersaing dari para pesaingnya yang sama-sama menjadi penyedia layanan jasa transportasi *tour & travel*.

3. Tempat

PT. Surya Abadi Transindo memiliki kantor pemasaran yang berada di daerah Muncar Sumber beras yang dekat dengan tempat wisata pantai Banyuwangi selatan dan pelabuhan Muncar. Serta kantor agen di Kalibaru yang secara geografis terletak di jalan arteri penghubung antara Kota Jember dengan Kota Banyuwangi.

4. Promosi

Pemasaran tentunya tidak lepas dari strateginya yang diantaranya adalah promosi. Promosi yang dilakukan Surya Abadi Transindo banyak melakukan promosi dengan menyebarkan brosur pada masyarakat dan juga menitipkan promosi melalui cafe dan resto yang

bermitra dengan Surya Abadi Transindo serta melakukan promosi sosial media baik *whatsapp*, *instagram*, *facebook*, dan lain-lain mengingat kemajuan zaman tidak menutup kemungkinan bahwa masyarakat umum juga memiliki sosial media dalam kehidupan sehari-harinya sebagai kebutuhan ataupun eksistensi. Serta menjalin kerja sama dengan pihak penyedia jasa transportasi yang lain sebagai bagian dari bentuk promosi.

5. Karyawan

Organisasi perusahaan pasti memiliki bagian-bagian personalia yang didalamnya mudah disebut dengan karyawan. Surya Abadi Transindo memiliki karyawan yang disesuaikan dengan bidangnya atau keahliannya serta meninjau dengan kebutuhan perusahaan. Karyawan yang bekerja di Surya Abadi Transindo harus memiliki keahlian dan harus kreatif. Selain itu bekerja sebagai karyawan Surya Abadi Transindo tidak boleh malu bilamana berhadapan langsung dengan konsumen dan berbicara dengan banyak konsumen, dan harus selalu membiasakan melaksanakan 4S yaitu salam, senyum, dan sapa, serta sopan.

6. Proses

Pemesanan tiket angkutan travel serta pemesanan paket baik wisata lokal maupun wisata yang lainnya di Surya Abadi Transindo sangat mudah dan bisa juga tidak perlu harus datang ke kantor pemasaran Surya Abadi Transindo karena pemesanan tiket maupun yang lainnya dapat dilakukan melalui telepon dan *email*. Pelayanan pemesanan tiket di Surya Abadi Transindo dapat diproses dengan cepat tanpa harus

menunggu lama. Bagian *marketing* dan manajer operasional Surya Abadi Transindo juga selalu responsif serta melayani konsumen dengan baik, selalumendengarkan keluhan dari konsumen dan berupaya dapat memenuhi dan membantu dari segala kebutuhan dan keinginan yang diperlukan konsumen saat perjalanan menggunakan jasa transportasi oleh Surya Abadi Transindo.

7. Bukti Fisik

Nuansa *Summer Holiday Tour & Travel* Jember menyediakan fasilitas yang lengkap untuk konsumennya. Fasilitas yang disediakan adalah kendaraan bis /mobil travel untuk perjalanan dinas atau *tour* ke tempat-tempat wisata, melengkapi kendaraan dengan AC, Televisi, dan kamar mandi serta souvenir untuk konsumen berupa kaos dan tas. Tidak lupa juga PT. Surya Abadi Transindo selalu menjaga kebersihan demi kenyamanan konsumen.

PT. Surya Abadi Transindo mengembangkan perusahaan dengan upaya memperbaiki manajemen dan memberikan hasil pelayanan yang baik dan optimal demi mencapai tujuan kepuasan konsumen pada perusahaan jasa transportasi PT. Surya Abadi Transindo, bentuk pengembangan salah satunya dengan jalinan hubungan dengan pihak lain yang terus dilakukan sebagaimana hasil wawancara dengan direktur dari PT. Surya Abadi Transindo sebagaimana berikut,

“... proses pengembangan tidak melulu berbicara soal internal perusahaan dengan karyawan namun kerja sama dengan pihak luar, kepada mitra juga

penting untuk dilaksanakan, seperti hubungan *owner* dengan karyawan dan juga hubungan *owner* dengan agen mitra dari Surya Abadi...”³⁴

Kejasama dengan agen dan pihak yang saling mendukung menjalin kerja sama juga dengan cafe dan resto seperti RM. Lumayan Lumajang, RM. Titin, RM. Raja Pedas Probolinggo dalam operasional trayek, dilingkup Banyuwangi untuk wisatawan PT. Surya Abadi Transindo bekerjasama dengan Resto Seblang Banyuwangi, Telemung Cafe, Kemarang Resto, Istana Grandung dan masih banyak lagi serta juga pusat oleh-oleh Banyuwangi yang umumnya sebagai bawaan saat perjalanan pulang wisatawan kembali ke rumah dan sebagai kenang-kenangan perjalanan wisata seperti Sun Oseng, Blamtis, Sritanjung dan masih banyak lagi.

Dalam berwisata tentunya para pengunjung membutuhkan penginapan yang jika mereka berwisata lebih dari satu hari, maka dari itu perusahaan Surya Abadi Transindo juga bekerjasama dengan beberapa Hotel dan *Homestay* seperti Aston Hotel, Kookon Hoten, Hotel Blambangan, Dialoog Hotel, Bayu *Homestay* dan lain-lain. Semua itu dilakukan untuk perusahaan jasa transportasi PT. Surya Abadi Transindo bisa dikenal oleh masyarakat.

Angkutan travel umum dengan trayek juga menjadi tujuan utama karena pada dasarnya Surya Abadi Transindo juga menyediakan trayek yang juga bekerja sama dengan perusahaan lain yang sama-sama bergerak dibidang jasa transportasi angkutan, sehingga dapat saling membantu dan mendukung

³⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Solikhin, pada tanggal 18 Maret 2022.

dalam ketercapaian kesejahteraan perusahaan dan konsumen dari pada perusahaan jasa transportasi PT. Surya Abadi Transindo.

“... awalnya memang Surya Abadi beroperasi trayekan mas rute Banyuwangi PP, Malang PP, sama Surabaya PP, untuk bisa maju pesat angkutan terus kita kejer (optimalkan) mas, misal saya punya penumpang rute Malang tapi armada sudah berangkat bisa saya oper ke travel lain yang akan berangkat begitupun travel-travel lain sehingga bisa saling menguntungkan, keberadaan Surya Abadi memang harapannya bermanfaat bagi masyarakat tapi juga sesama travel lain, namanya juga rejeki kita harus saling berbagi...”³⁵

Dalam proses pelaksanaan pemesanan tiket perjalanan angkutan travel, Surya Abadi Transindo tentunya memiliki alur dan konsep yang dilaksanakan sebagai bentuk manajemen operasional perusahaan yang dalam hal ini sebagai bentuk bahwa perusahaan jasa transportasi memiliki manajemen yang baik didalam pandangan masyarakat.

“...pemesanan tiket kita fleksibel mas, bisa langsung datang ke kantor pemasaran atau melalui *marketing*, tapi umumnya masyarakat banyak yang langsung WA (pesan WhatsApp) pesen travel satu kursi misalnya, karena banyak konsumen juga tau dari *Instagram* sama *facebook*, kemudian kita kirim form pemesanannya kepada konsumen untuk diisi, atas nama siapa, untuk kapan, jemput sama nganternya dimana nanti biar diisi...”³⁶

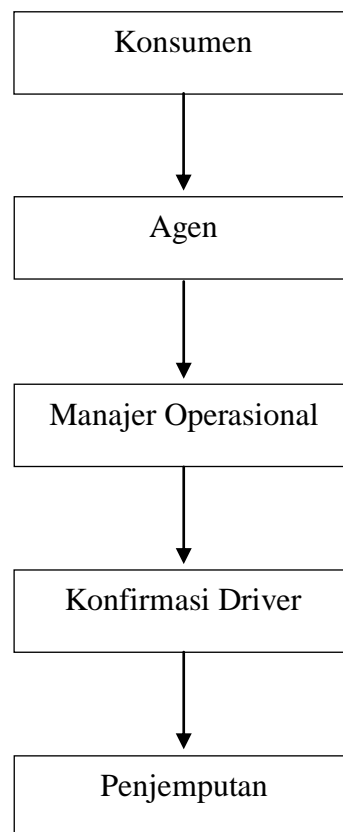
Pemesanan tiket angkutan umum travel umumnya dapat diakses dengan mudah melalui via telepon ataupun via Whatsapp yang dapat langsung dikonfirmasi oleh agen ataupun bagian marketing yang kemudian diteruskan kepada bagian manajemen operasional. Bagian agen memiliki peran menerima dan meneruskan konfirmasi pemesanan baik angkutan umum trayek maupun pemesanan secara pariwisata kepada bagian manajer

³⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Solikhin, pada tanggal 18 Maret 2022.

³⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Solikhin, pada tanggal 18 Maret 2022.

operasional. Dalam tahap ini agen menjelaskan prosedur dan fasilitas serta pelayanan yang didapatkan oleh konsumen dan bea admistrasi yang harus dibayarkan melalui perjanjian sehingga menemui kesepakatan.

Gambar 4.1
Tahapan Pemesanan Tiket Angkutan Maupun Pariwisata



Sumber: Hasil Observasi di PT. Surya Abadi *Tour* dan Travel

Surya Abadi Transindo menyajikan pelayanan pemesanan dengan mudah dan dapat diakses melalui telepon dengan format yang telah disediakan, yang didalamnya berisi nama, jumlah, tanggal, nomor telepon,

alamat jemput dan pengantaran dan lain-lain yang berfungsi sebagai media pemesanan sehingga mempermudah konsumen dan perusahaan.

Gambar 4.2
Form Pemesanan Tiket Angkutan Maupun Pariwisata

Form Pemesanan Surya Abadi <i>Tour</i> dan Travel	
Nama	:
Jumlah	:
Tanggal	:
Nomor Hp	:
Alamat Penjemputan	:
Alamat Tujuan	:
<i>Terima Kasih</i>	

Sumber: Pesan *WhatsApp* dari Agen PT. Surya Abadi *Tour* dan Travel

Agen juga melakukan transaksi pembayaran yang sudah seharusnya konsumen membayarkan kewajibannya bilamana ingin menggunakan jasa angkutan. Dalam hal ini, harga yang dipatok relatif murah dibandingkan dengan biro perjalanan transportasi lainnya yakni kisaran pada harga Rp. 180.000 sampai Rp. 250.000 disesuaikan dengan rute dan jauhnya tempat penjemputan dan pengantaran lokasi konsumen. Namun dalam hal ini harga yang sudah dipatok masih bisa ditawarkan sewajarnya sesuai kesepakatan bersama antara konsumen dengan agen perusahaan.

B. Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Kenyamanan Konsumen, Keamanan, dan Keselamatan Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)

1. Praktik Tanggung Jawab Hukum PT. Surya Abadi Transindo Terhadap Kenyamanan Konsumen, Keamanan, dan Keselamatan Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Perjalanan PT. Surya Abadi Transindo tentunya tidak lepas dari kendala-kendala yang menyertai, dan menjadi bahan pembelajaran dan evaluasi dari pada manajemen perusahaan. Berbagai macam kendala yang dialami oleh perusahaan biro jasa transportasi Surya Abadi Transindo mulai dari kendala unit/armada sampai pada kendala penumpang atau konsumen pengguna jasa angkutan transportasi.

a. Tanggung Jawab PT. Surya Abadi Transindo Terhadap Kenyamanan Konsumen

Perjalanan PT. Surya Abadi Transindo tentunya tidak lepas dari kendala-kendala yang menyertai, dan menjadi bahan pembelajaran dan evaluasi dari pada manajemen perusahaan. Berbagai macam kendala yang dialami oleh perusahaan biro jasa transportasi Surya Abadi Transindo mulai dari kendala unit/armada sampai pada kendala penumpang atau konsumen pengguna jasa angkutan transportasi.

“... berbicara tentang kendala pasti semua perusahaan yang sama-sama travel angkutan maupun carteran memiliki masalah dan kendala masing-masing, Surya Abadi juga memiliki kendala namun hal tersebut bisa diatasi dengan koordinasi yang baik dari seluruh elemen yang ada ...”³⁷

Kendala yang umum terjadi adalah pada bagian jasa angkutan umum trayek, karena terkadang jumlah penumpang sedikit yang hanya bisa untuk pengganti ongkos solar, dan bisa juga rute penjemputan yang jauh masuk kedalam dari jalur arteri angkutan umum. Hal ini juga merupakan kendala yang dihadapi oleh Surya Abadi Transindo namun seiring berjalannya waktu banyak pembelajaran dan pengalaman yang didapatkan baik untuk *driver* atau supir maupun bagi manajemen perusahaan. Untuk kendala seperti kerusakan pada unit sejauh ini masih belum ada masalah atau kendala yang berarti, karena untuk armada atau unit dari Surya Abadi Transindo selalu melakukan perawatan dan *maintenance* secara periodik dan berkala mulai dari cek oli, cek mesin, keadaan ban atau roda juga *Air Conditioner* (AC) yang merupakan bagian dari kenyamanan konsumen secara terus menerus dilakukan perawatan karena semua itu juga mendukung dari seluruh operasional armada sehingga selalu dalam kondisi baik dan prima, karena jika unit tidak dirawat maka dalam perjalanan dirasa akan mengkhawatirkan bagi penumpang.

³⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Solikhin, pada tanggal 18 Maret 2022.

Sejalan dengan ungkapan oleh salah satu sopir armada Surya Abadi Transindo bahwa unit atau armada yang digunakan selalu dicek daat akan melakukan perjalanan angkutan maupun carteran yang gunanya untuk mengantisipasi bilamana ada bagian yang rusak maupun tidak bisa digunakan. Pengecekan unit selain bulanan dan setengah tahun sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan seorang sopir armada juga berkewajiban mengeceknya secara mandiri baik kondisi rem, AC, wiper, ban dan lain sebagainya untuk menghindari ada hal-hal yang tidak diinginkan terjadi dalam perjalanan.

“... saya biasanya melihat (cek kondisi) armada yang saya akan bawa mas, baik itu perjalanan trayek ataupun carteran, mulai dari kondisi AC, oli Mesin, Rem beserta Kampasnya, karena kalau sudah dijalan tidak ada waktu untuk lihat-lihat (cek kondisi serius) armada, karena fokus kita pada penumpang dan jalan untuk sampai tujuan...”³⁸

Perjalanan armada yang dibawa oleh sopir armada tentunya harus tetap fokus pada jalanan dan kondisi penumpang, tidak ada lagi waktu untuk cek fisik berat meskipun ada momen dimana bisa liat kondisi armada saat istirahat perjalanan. Hal tersebut sudah menjadi karakter sopir armada Surya Abadi Transindo yang selalu rajin untuk mengecek kondisi armada atau unintnya sebelum melaksanakan perjalanan. Sehingga tujuan kenyamanan penumpang bisa dicapai oleh perusahaan biro transportasi jasa Surya Abadi Transindo dengan baik dan profesional.

³⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Agung sebagai *driver* Surya Abadi *Tour* dan *Travel*, pada tanggal 20 Maret 2022.

Kenyamanan dan kepuasan pelanggan atau konsumen tentunya menjadi tujuan utama seluruh perusahaan apapun. Konsumen akan merasakan kepuasan apabila pelayanan dan fasilitas yang disajikan dan diberikan oleh penyedia layanan bisa diberikan secara baik dan optimal. Kenyamanan juga bisa dirasakan oleh konsumen apabila kondisi armada terlihat dalam kondisi baik dan prima dalam membawa penumpang. Namun disisi lain juga dilihat dari sopir armada yang baik dan santun dalam melayani penumpang, tidak hanya itu seluruh elemen yang menjadi mitra dari Surya Abadi Transindo juga harus memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik terhadap semua pelanggan dan konsumen.

“... saya setiap mau perjalanan pulang dan pergi hampir sering menggunakan jasa layanan transportasinya Surya Abadi, udah lama banget saya menggunakannya dari awal-awal buka sampai sekarang, karena mungkin pelayanannya yang baik dan selalu dianter nyampe depan rumah pas, karena emang rumah saya jauh dari terminal dan stasiun jadi mungkin faktor itu juga saya sering pake travel..”³⁹

Pelanggan juga mampu menilai bagaimana kinerja pelayanan dari sebuah perusahaan baik dari fasilitas maupun pelayanan dan lain sebagainya. Hal tersebut juga bisa menjadi salah satu strategi pemasaran yang jitu karena langsung dari pernyataan pelanggan Surya Abadi Transindo.

Penjelasan dari paparan data diatas secara garis besar tentang PT. Surya Abadi Transindo beroperasi dan melaksanakan

³⁹ Hasil Wawancara dengan salah satu pelanggan Surya Abadi *Tour* dan *Travel* yakni Mas Nanang yang merupakan mahasiswa UNESA, pada tanggal 18 Maret 2022.

kewajibannya sebagai pelaku usaha dibidang jasa transportasi. Dalam menjalankan usahanya, peneliti menemukan salah satu masalah dalam pelayanan dari segi armada atau unit elf saat perjalanan rute Banyuwangi-Surabaya.

Armada saat dalam kondisi pengecekan sebelum melakukan perjalanan tentu menjadi faktor penting dalam meminimalisir masalah-masalah yang muncul saat armada beroperasi terlepas dari masalah teknis, meskipun dijalan masalah atau musibah manusia tidak pernah tau kapan datang. Armada PT. Surya Abadi menjalankan operasi trayek Banyuwangi-Surabaya namun saat perjalanan kondisi *Air Conditioner* (AC) kurang dingin yang menyebabkan penumpang merasakan gerah dan panas daat berada di dalam elf.

“... pernah waktu itu saya naik travel pas mau ke Surabaya, jemputan sore dari rumah dan pesen satu kursi, waktu mau berangkat tak tanya sama sopirnya, ‘mas kok AC e kayak ndak dingin’ kata sopir e ‘oke mas saya cek’ dalam perjalanan itu masih dicoba-coba sampai pada penjemputan terakhir Kalibaru sebelum lepas Banyuwangi, kata sopir e ‘mohon maaf bapak ibu, AC kurang dingin, bila ada yang kurang berkenan nanti kita ganti dengan armada yang lain, tetapi kita harus menunggu armada dari garasi cukup lama’ tapi waktu itu ada penumpang lain yang terburu-buru ngejar jam bandara, jadinya tetep jalan aja sampe Surabaya, alternatifnya kaca dibuka sampe Surabaya ...”⁴⁰

Pemaparan dari mas Nanang sebagai konsumen disini merasa dirugikan dalam pelayanan kenyamanan armada, meskipun

⁴⁰ Hasil Wawancara dengan salah satu pelanggan Surya Abadi *Tour* dan Travel yakni Mas Nanang yang merupakan mahasiswa UNESA, pada tanggal 18 Maret 2022.

bukan bentuk keterlambatan namun kenyamanan juga penting untuk diperhatikan. Memang dalam kondisi sebelum pemberangkatan dicek terlebih dahulu, namun masalah muncul saat sudah dalam perjalanan. Pada posisi demikian ada dua alternatif yang ditawarkan oleh sopir dengan berkordinasi pada pihak manager operasional yakni opsi pertama, armada akan diganti dari garasi, yang kedua melanjutkan perjalanan dengan posisi AC kurang dingin dengan memberikan kompensasi pengurangan tiket sebagaimana mestinya atau tukar dengan travel lain yang memiliki rute sama yang dikordinasikan dengan manajer operasional.

Tinjauan dalam hukum perdata yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hal-hal mengenai tanggung jawab pelaku usaha diatur pada Pasal 19 Ayat (1) bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.⁴¹ Maka dari itu seharusnya sebagai pelaku usaha memberikan ganti rugi kepada konsumen baik berupa uang maupun barang atau hal yang setara dengan lainnya yang telah dijelaskan pada Pasal 19 Ayat (2) yang merupakan kelanjutan dari ayat yang sebelumnya.

⁴¹ Pasal 19 Ayat (1) Bab VI Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Tanggung Jawab PT. Surya Abadi Transindo Terhadap Keamanan Konsumen

Selain masalah seperti AC ada masalah lain yang muncul saat ada dalam perjalanan yang pada waktu itu mas Rifki seorang mahasiswa melakukan perjalanan dari Banyuwangi menuju Malang, namun saat dalam perjalanan *vanbel diesel* lepas saat berada di Lumajang tepatnya daerah Klakah. Dalam posisi demikian penumpang tentunya panik dan mengkhawatirkan akan keselamatannya.

“... saya tiga kali naik travel Surya Abadi mas, dari Banyuwangi dua kali dari Malang satu kali, siang biasanya konfirmasi pemberangkatan, tiga puluh menit sebelum pemberangkatan itu konfirmasi penjemputan, pelayanan jos mas, tapi pernah saya waktu itu naik sore nyampe Malang siang, kendala *vanbel* mesinnya lepas, waktu itu malem jam 11 an di Lumajang, beberapa penumpang yang memiliki jadwal paginya ikut sama travel lain yang disambungkan sama sopirnya, kita sebagai pelanggan ada dua pilihan nunggu elf diperbaiki, atau ikut elf yang lain ...”⁴²

Perlindungan terhadap konsumen dalam Pasal 4 huruf a hingga huruf i pada Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bagaimana hak-hak yang dimiliki oleh konsumen yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha sebagai kewajiban. Didalamnya memuat tentang konsumen harus mendapatkan kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam mengkonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa.

⁴² Hasil Wawancara dengan salah satu pelanggan Surya Abadi *Tour* dan Travel yakni Mas Rifki, pada tanggal 22 Maret 2022.

Keamanan pada setiap angkutan tentunya menjadi idaman bagi para penumpang. Pasalnya setiap penumpang semuanya menginginkan perjalanannya aman sampai pada tujuan yang dikehendaki. Keamanan lalu lintas dan angkutan jalan yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mudah dengan UULAJ sebagai pengganti dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 yang dalam hal ini sudah dirasa perlu pembaharuan dan tidak sesuai lagi dengan kondisi strategis dan geografis Indonesia, didalamnya memuat keamanan lalu lintas dan angkutan jalan merupakan suatu keadaan dimana terbebasnya setiap orang, barang, dan/atau kendaraan dari gangguan perbuatan melawan hukum, dan/atau rasa takut dalam lalu lintas.

Keamanan dalam PT. Surya Abadi Transindo menjadi prioritas dalam menjalankan usaha transportasinya. Keamanan armada dan juga sopir harus dapat membawa keamanan juga bagi konsumen yang dalam hal ini menjadi penumpang transportasi. Tanggung jawab perusahaan bukan hanya sekedar mengangkut penumpang dari satu tempat ke tempat yang lainnya sebagaimana kesepakatan keduanya, namun tanggung jawab keamanan juga harus dipertimbangkan oleh perusahaan.⁴³

⁴³ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Armada PT. Surya Abadi Transindo selalu di cek secara berkala mulai dari pengecekan mesin meliputi oli mesin kampas *vanbel diesel* dan lain-lain yang berhubungan dengan mesin. Hal lain yang menjadi prioritas *maintance* adalah *smart key* atau biasa disebut kunci otomatis. Pintu dan bagasi armada tentunya memiliki sistem penguncian yang menjadi sistem keamanan setiap kendaraan, tidak hanya itu setiap kendaraan juga pasti dilengkapi dengan sabuk keselamatan yang merupakan perlengkapan yang harus ada pada setiap kendaraan bermotor.

“... setiap sebelum beroperasi pastinya kan dipanaskan dulu, manasin mesin, disitu ngecek juga kondisi lampu klakson dan lain-lain yang menunjang dalam perjalanan, karena keselamatan itu juga penting, semua travel pasti memperhitungkan keamanan bagi armada dan sopir serta penumpangnya dalam perjalanan, sebagai upaya meningkatkan keamanan bagi penumpang, kami memberi bentuk penerukan dengan tiket dan label pada barang penumpang, sehingga yang bisa naik hanya penumpang dan barang dapat diminimalisir saat ada kemungkinan tertukar ...”⁴⁴

Strandar pelayanan angkutan yang termuat pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 pada Paragraf 2 Pasal 141 (1) perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar minimal yang meliputi:

- 1) Keamanan;
- 2) Keselamatan;
- 3) Kenyamanan;
- 4) Keterjangkauan;
- 5) Kesetaraan;
- 6) Keteraturan;

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Solikhin, pada tanggal 18 Maret 2022.

PT. Surya Abadi Transindo dalam mengupayakan keamanan konsumen baik dari internal perusahaan maupun kerjasama dengan eksternal perusahaan dalam situasi dan kondisi apapun. Menjalin kerjasama dengan mitra rumah makan juga merupakan upaya peningkatan keamanan konsumen saat beristirahat dalam perjalanan. Meskipun kehilangan barang konsumen saat dipemberhentian atau peristirahatan di rest area atau rumah makan bukan menjadi tanggung jawab perusahaan.

Hubungan hukum tersebut terdiri dari ikatan-ikatan antara individu dan masyarakat antara individu itu sendiri. Hubungan hukum tercermin dalam hak dan kewajiban yang diberikan oleh hukum. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak.⁴⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur hubungan hukum antara pelaku usaha dengan para konsumen. Hubungan hukum tersebut tercermin dalam hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yaitu pelaku usaha dan para konsumen. Perlu ditegaskan bahwa hak konsumen adalah merupakan kewajiban pelaku usaha, dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha.

Perlindungan konsumen terkait dengan hubungan pelaku usaha dan konsumen maka garis besar hak dan kewajiban para pihak

⁴⁵ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 2002), 38.

telah dipisahkan ketetapannya sebagai berikut: Didalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijabarkan beberapa yang menjadi hak daripada pelaku usaha diantaranya:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kemudian didalam pasal lain yakni Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan kewajiban daripada pelaku usaha diantaranya:

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

- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta menjamin dan/atau jasa garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- 6) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tanggung jawab pelaku usaha yang dalam hal ini adalah Surya Abadi Transindo tentunya terus berusaha menerapkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku sebagaimana Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku harus amanah dalam menjalankan usahanya dibidang biro jasa transportasi bilamana ada suatu masalah yang harus diselesaikan. Hak dari pelaku usaha merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen atau pelanggan sebagai pengguna jasa transportasi hal ini dibuktikan dengan adanya transaksi dan layanan yang diberikan oleh pelaku usaha bilamana ada pelanggan yang memesan tiket dan menggunakan jasa layanan transportasi.

c. Tanggung Jawab PT. Surya Abadi Transindo Terhadap Keselamatan Konsumen

Keselamatan saat perjalanan tentu menjadi idaman bagi seluruh konsumen atau penumpang transportasi. Sarana angkutan yang semakin banyak yang menjadi alternatif masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi sebenarnya semakin dirugikan disamping juga menguntungkan. Peralnya akan berdampak merugikan penumpang jika timbul permasalahan dari jasa angkutan tersebut. Pemilik perusahaan cenderung cuci tangan bila mana ada permasalahan yang timbul pada penumpang. Tindakan yang sewenang-wenang kepada konsumen yang mengabaikan tata cara pengangkutan penumpang dan tarif yang seharusnya ditentukan dalam UULLAJ.

PT. Surya Abadi Transindo dalam upaya mewujudkan keselamatan bagi penumpang, secara operasional penyelenggaraan angkutan penumpang menggunakan armada yang sedang dalam kondisi prima. Armada yang disiapkan sebagai angkutan yang disampaikan oleh direktur PT. Surya Abadi Transindo selalu dalam kondisi baik, sehingga penumpang bisa dengan aman dan selamat dalam perjalanan dari alamat awal sampai pada alamat yang dituju sesuai dengan kesepakatan.

“... setiap pengecekan armada selalu kita jalankan secara rutin mas, baik itu tiap hari, tiap minggu, tiap bulan, tiap setengah tahun dan pertahun, kalau kita ngomongin tiap hari ini yang dicek kondisi rem

sama kampas sama air radiator, kalau bicara soal tiap minggu ini tentang kebersihan dan kenyamanan misal AC kurang dingin atau kaca wiper, kalau bicara tiap bulan kita masuknya pada mesih kaya ganti oli mesin misalnya, kalau setengah tahun cek kadar ban misalnya, kalau tiap tahun kita servis agak menengah sama pajak tahunan, yang tiap bulan tadi kita cek KIR juga ...”⁴⁶

Persyaratan teknis dan kendaraan yang bisa dikatakan layak jalan yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 pada Bab VII Kendaraan Bagian Kedua Pasal 48 ayat (1) dan (2) yang didalamnya menjelaskan tentang kendaraan bermotor yang dapat beroperasi di jalan sebagai alat pengangkutan penumpang harus memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan, yang dimaksud serbagai persyaratan teknis antara lain; (a) susunan, (b) perlengkapan, (c) ukuran, (d) karoseri, (e) rancangan teknis kendaraan sesuai dengan peruntuknya, (f) pemuatan, (g) penggunaan, (h) penggandengan Kendaraan Bermotor; dan/atau, (i) penempelan Kendaraan Bermotor. Adapun kelayakan dalam operasional jalan oleh kinerja Kendaraan Bermotor minimal sekurang-kurangnya terdiri atas: (a) emisi gas buang, (b) kebisingan suara, (c) efisiensi sistem rem utama, (d) efisiensi sistem rem parkir, (e) kincup roda depan, (f) suara klakson, (g) daya pancar dan arah sinar lampu utama, (h) radius putas, (i) akurasi alat petunjuk kecepatan, (j) kesesuaian kinerja roda dan kondisi ban; dan, (k) kesesuaian daya mesin penggerak terhadap berat Kendaraan.⁴⁷

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Solikhin, pada tanggal 18 Maret 2022.

⁴⁷ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Keselamatan penumpang juga didukung oleh pengemudi yang telah memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM), sebagaimana yang tertuang dalam UULLAJ bahwa setiap orang yang menjadi pengemudi dan sedang mengemudikan Kendaraan Bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan. Berlaku bagi seluruh pengemudi PT. Surya Abadi Transindo harus memiliki Surat Izin Mengemudi minimalnya adalah SIM A dan pada hal ini pengemudi PT. Surya Abadi Transindo sudah ada yang memiliki SIM B1 sebagaimana ketentuan dalam UULLAJ pada Pasal 80 yang didalamnya memuat ketentuan-ketentuan SIM yang harus dimiliki oleh pengemudi angkutan.

2. Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Ditinjau Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Pada PT. Surya Abadi Transindo Banyuwangi)

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) didalamnya telah mengatur asas tentang kebebasan melakukan perjanjian, yang hal demikian termuat dalam Pasal 21 huruf a yang menyatakan bahwa:⁴⁸ *ikhtiyari/sukarela*, setiap akad perjanjian dilakukan atas kehendak dari kedua belah pihak, serta terlepas dari keterpaksaan karena pihak lain dari salah satu kedua pihak yang melakukan akad. Kemudian poin (f)

⁴⁸ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), Pasal 21.

menyatakan didalamnya yakni: *taswīyah*/kesetaraan; kedua belah pihak memiliki kedudukan yang sama dan setara serta memiliki hak dan kewajiban yang sama dan seimbang dalam setiap perjanjian.

Syara' ijarah merupakan suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian. Sederhananya *ijarah* dapat didefinisikan sebagai transaksi yang didalamnya mengambil manfaat atau suatu imbalan. Jika pengambilan manfaat atau jasa dalam transaksi tersebut merupakan *ijarah al-'ain* atau sewa menyewa yang dalam penelitian ini sewa jasa transportasi. Dalam perjanjian tersebut tidaklah baik bilamana ada salah satu dari kedua pihak ada yang ingkar janji. Penjelasan KHES dalam Bab III Pasal 36 bahwa pihak dapat dikatakan ingkar janji apabila ada kesalahan diantaranya:

- a. Tidak melakukan apa yang telah dijanjikan untuk melakukannya;
- b. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikannya;
- c. Melakukan apa yang dijanjikan tapi terlambat; atau
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.⁴⁹

Sebagai pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa tentunya harus memenuhi dari pada perjanjian yang semestinya, adapun salah satu pihak melakukan ingkar dalam perjanjian tersebut maka harus mengganti atas kerugian yang telah disepakati. Penjelasan demikian ada pada KHES

⁴⁹ KHES, Pasal 36.

dalam Bab III Pasal 38 bahwa yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi:

- a. Membayar ganti rugi;
- b. Pembatalan akad;
- c. Peralihan resiko;
- d. Denda; dan/atau
- e. Membayar biaya perkara.⁵⁰

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dari ketentuan diatas telah gamblang menjelaskan tentang kebebasan dalam perjanjian atas dasar tidak ada keterpaksaan antara kedua belah pihak, sedangkan isi yang termuat dalam perjanjian tersebut harus seimbang serta mempunyai hak dan kewajiban yang sama dan setara. Perjanjian yang dibebaskan tersebut bukan berarti isi didalam perjanjian tersebut dapat ditentukan dengan seenaknya, namun ada batasan-batasan yang harus diindahkan dalam pembentukan suatu perjanjian sehingga tidak ada salah satu dari pihak yang dirugikan.

Perjanjian yang dilakukan oleh PT. Surya Abadi Transindo menggunakan form pemesanan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, yang kemudian dilaksanakan sebagai alat transaksi dalam perjanjian. Perjanjian yang dilakukan menggunakan pesan *WhatsApp* atau bisa melalui via telepon, dan kemudian dikonfirmasi kepada manajer operasional untuk melakukan perjalanan kapan dan tanggal berapa konsumen melakukan perjalanan.

⁵⁰ KHES, Pasal 38.

Kaitannya dengan perjanjian bilamana ada pelayanan jasa yang kurang sesuai dengan akad perjanjian tentang kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen sebagai pengguna jasa transportasi, pihak PT. Surya Abadi dirasa sudah memenuhi kedua aspek perjanjian dan ganti rugi. Perjanjian dilakukan melalui pesan elektronik sedangkan ganti rugi melalui peralihan resiko yang hampir sama bobotnya dengan perjanjian dalam angkutan.

Perlindungan terhadap konsumen menurut hukum positif dan hukum Islam adalah sama, yakni perlindungan terhadap konsumen agar tidak ada yang merasa dirugikan. Tanggung jawab pengusaha muslim adalah menciptakan produk atau jasa yang baik dan berkualitas sehingga tidak ada konsumen yang dirugikan nantinya. Kemudian apabila konsumen merasa dirugikan, dapat mengajukan gugatan melalui lembaga peradilan ataupun non peradilan, sebagaimana yang telah diatur dan dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan mengenai tanggung jawab pelaku usaha biro jasa transportasi pada PT. Surya Abadi Transindo yang kemudian peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian ini sebagaimana berikut:

1. Penelitian ini berisi tentang bentuk tanggung jawab penyedia jasa transportasi angkutan umum pada biro pelayanan jasa transportasi PT. Surya Abadi Transindo yang dalam hal ini sudah memenuhi standar menurut Undang-Undang yang berlaku baik secara material dan operasional. Tanggung jawab pelaku usaha yang dalam hal ini adalah PT. Surya Abadi Transindo tentunya terus berusaha menerapkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku sebagaimana Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku harus amanah dalam menjalankan usahanya dibidang biro jasa transportasi bilamana ada suatu masalah yang harus diselesaikan. Biro jasa pelayanan yang ditawarkan dan dipasarkan oleh Surya Abadi Transindo diantaranya berupa angkutan umum rute Banyuwangi-Malang (PP) dan Banyuwangi-Surabaya (PP), pariwisata, perjalanan ziarah wali atau wisata religi, *study tour*, paket kebutuhan lamaran dan nikahan, serta rental mobil dan *drop pick up*.

2. Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) yang sudah mengatur didalamnya mengatur tentang hukum perjanjian dan jual beli serta memuat aturan hak dan kewajiban dalam Pasal 290 KHES. Melaksanakan akad dan perjanjian dapat dilakukan secara tertulis dan hukumnya boleh, sebagaimana yang telah dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 282 bahwa kegiatan jual beli atau bisa juga disebut muamalah hendaklah menuliskannya, meskipun dalam penjelasan ayat lain dapat dilakukan secara lisan asal dari kedua belah pihak saling menjaga amanah.

B. Saran

Dalam penulisan hasil karya ilmiah yang berbentuk skripsi ini tentunya memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka kemudian peneliti memberikan saran sebagai bahan pertimbangan yakni sebagaimana berikut:

1. Surya Abadi Transindo sebagai pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa transportasi tentunya harus selalu mengamati segmentasi pasar yang berhubungan dengan kualitas layanan jasa dibidang transportasi. Mampu mempertahankan kualitas layanan dan optimalisasi fasilitas sehingga konsumen jasa transportasi dapat merasakan kepuasan dan kenyamanan dalam menggunakan jasa transportasi sehingga mampu bersaing dengan produk jasa *tour* dan travel yang lainnya dengan memperhatikan kualitas. Disamping itu juga memperhatikan akad dan perjanjian yang harus

dilakukan secara tertulis untuk mengantisipasi adanya ketidaksesuaian setelah perjanjian sehingga lebih kuat daripada tidak tertulis saat dibawa dimuka pengadilan.

2. Bagi konsumen dan masyarakat umum haruslah mengerti tentang hukum yang berlaku bilamana ada pelaku usaha yang memberikan layanan tidak sesuai dengan yang seharusnya karena hal tersebut telah diatur dalam perundang-undangan khususnya dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti berbagai macam kegiatan muamalah yang masih relevan dengan masa kini, dan untuk peneliti yang sama dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulkadir, Muhammad. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1991.
- Adisasmita, Rahardjo. *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Al-Munawi, Imam. *Faidhul Qadir: Syarah Al Jami' Ash-Shaghir*. Jakarta: Pustaka Azzam, 2001.
- Ali, Chaidir. *Badan Hukum*, Bandung: Alumni, 1999.
- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, 2015.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung: Nusa Media, 2008.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, 2002.
- Muhammad dan Alimin. *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFU Universitas Gadjah Mada, 2004.

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2002.

Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014.

Siahaan, N.H.T. *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei, 2005.

Soeroso, R. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.

Sutedi, Adrian. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Ghalia Indonesia, 2008.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Group, 2014.

JURNAL

Halim, Stefani Erlina dan Siti Nurbaiti. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis *Online* yang Menggunakan *Driver* Cadangan,” *Jurnal Hukum Adigama*, no. 2 (2018): 1-25. <https://doi.org/10.24912/adigama.v1i2.2753>

INTERNET

Bangun, Ginanjar Hutomo. “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Umum (Studi Pada Angkutan Umum Jurusan Jatingaleh-Unnes)”, Ungraduate Thesis, Universitas Semarang, 2012. <http://lib.unnes.ac.id/id/eprint/18377>

Dewi, Maulida Fatmawati. “Tanggung Jawab PT. Destinasi Garuda Wisata Terhadap Pengguna Jasa Travel di Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, Ungraduate Thesis, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017. <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/29424>

<https://www.pikiran-rakyat.com/surat-pembaca/2523/Pelayanan-Travel-Baraya-Buah-Batu-Mengecewakan>

<https://www.indonesiamandiri.web.id/2022/02/ke-labuan-bajo-jangan-tertipu-tawaran.html>

Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

**PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
NOMOR INDUK BERUSAHA: 1905220068701**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) kepada:

- | | |
|--|--|
| 1. Nama Pelaku Usaha | : PT SURYA ABADI TRANSINDO |
| 2. Alamat Kantor | : Jl Nuri, Sumberayu, Desa/Kelurahan Sumberberas, Kec. Muncar, Kab. Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur, Kode Pos: 68472 |
| No. Telepon | : 085204552452 |
| Email | : groupsuryaabadi@gmail.com |
| 3. Status Penanaman Modal | : PMDN |
| 4. Kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) | : Lihat Lampiran |
| 5. Skala Usaha | : Usaha Mikro |

NIB ini berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia selama menjalankan kegiatan usaha dan berlaku sebagai hak akses kepastian, pendaftaran kepesertaan jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta bukti pemenuhan laporan pertama Wajib Laport Ketenagakerjaan di Perusahaan (WLKP).

Pelaku Usaha dengan NIB tersebut di atas dapat melaksanakan kegiatan berusaha sebagaimana terlampir dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Diterbitkan di Jakarta, tanggal: 19 Mei 2022

**Menteri Investasi/
Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal,**



Ditandatangani secara elektronik

Dicetak tanggal: 21 Mei 2022

1. Dokumen ini diterbitkan sistem OSS berdasarkan data dari Pelaku Usaha, tersimpan dalam sistem OSS, yang menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE-BSSN.
4. Data lengkap Perizinan Berusaha dapat diperoleh melalui sistem OSS menggunakan hak akses.





PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
LAMPIRAN

NOMOR INDUK BERUSAHA: 1905220068701

Lampiran berikut ini memuat daftar bidang usaha untuk:

No.	Kode KBLI	Judul KBLI	Lokasi Usaha	Klasifikasi Risiko	Perizinan Berusaha	
					Jenis	Legalitas
1	77100	Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi Mobil, Bus, Truk Dan Sejenisnya	Jl Nuri Rt 01 Rw 04, Sumberayu, Desa/Kelurahan Sumberberas, Kec. Muncar, Kab. Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur Kode Pos: 68472	Rendah	NIB	Untuk persiapan, operasional, dan/atau komersial kegiatan usaha
2	79111	Aktivitas Agen Perjalanan Wisata	Jl Nuri Rt 01 Rw 04, Sumberayu, Desa/Kelurahan Sumberberas, Kec. Muncar, Kab. Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur Kode Pos: 68472	Rendah	NIB	Untuk persiapan, operasional, dan/atau komersial kegiatan usaha
3	79119	Aktivitas Agen Perjalanan Lainnya	Jl Nuri Rt 01 Rw 04, Sumberayu, Desa/Kelurahan Sumberberas, Kec. Muncar, Kab. Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur Kode Pos: 68472	Rendah	NIB	Untuk persiapan, operasional, dan/atau komersial kegiatan usaha
4	79121	Aktivitas Biro Perjalanan Wisata	Jl Nuri Rt 01 Rw 04, Sumberayu, Desa/Kelurahan Sumberberas, Kec. Muncar, Kab. Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur Kode Pos: 68472	Menengah Rendah	NIB dan Sertifikat Standar	Untuk persiapan, operasional, dan/atau komersial kegiatan usaha
5	49422	Angkutan Sewa	Jl Nuri Rt 01 Rw 04, Sumberayu, Desa/Kelurahan Sumberberas, Kec. Muncar, Kab. Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur Kode Pos: 68472	Menengah Tinggi	NIB Sertifikat Standar belum terverifikasi Sertifikat Standar telah terverifikasi	Untuk persiapan kegiatan usaha Untuk persiapan kegiatan usaha Untuk operasional dan/atau komersial kegiatan usaha

1. Dengan ketentuan bahwa NIB tersebut hanya berlaku untuk Kode dan Judul KBLI yang tercantum dalam lampiran ini.
2. Pelaku Usaha wajib memenuhi persyaratan dan/atau kewajiban sesuai Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK) Kementerian/Lembaga (K/L).
3. Verifikasi dan/atau pengawasan pemenuhan persyaratan dan/atau kewajiban Pelaku Usaha dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terkait.
4. Lampiran ini merupakan bagian tidak terpisahkan dari dokumen NIB tersebut.

1. Dokumen ini diterbitkan sistem OSS berdasarkan data dari Pelaku Usaha, tersimpan dalam sistem OSS, yang menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Dokumen ini telah dilandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE-BSSN.
4. Data lengkap Perizinan Berusaha dapat diperoleh melalui sistem OSS menggunakan hak akses.





KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA

SERTIFIKAT PENDAFTARAN PENDIRIAN PERSEROAN PERORANGAN

NOMOR : AHU-015326.AH.01.30.Tahun 2022

PT SURYA ABADI TRANSINDO

Berkedudukan di Kab. Banyuwangi

telah terdaftar sebagai badan hukum dan tercatat dalam pangkalan data Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Sertifikat ini berlaku sejak tanggal diterbitkan.



Jakarta, 24 April 2022

a.n. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia,
Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum



PERNYATAAN

PENDIRIAN PERSEROAN PERORANGAN

Data Perseroan

- | | |
|-------------------|--|
| 1. Nama perseroan | : PT SURYA ABADI TRANSINDO |
| 2. Alamat Lengkap | : Jl Nuri, Sumberayu, Kab. Banyuwangi, Jawa Timur |
| 3. Kegiatan Usaha | : <ul style="list-style-type: none">• 49422 - Angkutan Sewa• 77100 - Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi Mobil, Bus, Truk Dan Sejenisnya• 79111 - Aktivitas Agen Perjalanan Wisata• 79119 - Aktivitas Agen Perjalanan Lainnya• 79121 - Aktivitas Biro Perjalanan Wisata |
| 4. Modal Usaha | : Rp450.000.000,00 |

Data Pemilik Usaha

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| a. Nama Lengkap | : Ahmad Sholikhin |
| b. Tanggal Lahir | : 23 Mei 1996 |
| c. Alamat Lengkap | : DSN. KRAJAN, Kab. Banyuwangi |
| d. Nomor Induk Kependudukan | : 3374042305960004 |
| e. Nomor Pokok Wajib Pajak | : 65.087.302.9-627.000 |

Saya selaku Pendiri bertanggung jawab atas data yang Saya isi dan bersedia untuk menaati peraturan yang berkaitan dengan Perseroan Perorangan dan peraturan terkait lainnya.



Surat Pernyataan telah disetujui Pemohon secara elektronik.

npwvp.

KPP PRATAMA BANYUWANGI

65.219.758.3-627.000

**PT. SURYA ABADI
TRANSINDO**

JL NURI, SUMBERAYU RT. 1 RW. 4
SUMBERBERAS, MUNCAR
KAB. BANYUWANGI JAWA TIMUR
24/04/2022



djp

www.pajak.go.id

Pajak Kita Untuk Kita

npwvp.



KEMENTERIAN KEUANGAN
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

NPWP dicantumkan dalam hal yang terkait dengan dokumen perpajakan
Dalam hal wajib pajak pindah tempat tinggal atau tempat kedudukan,
harap mengajukan permohonan pindah alamat.
Seluruh layanan perpajakan tidak dipungut biaya.

