

**KLAUSULA EKSONERASI PT. EKSPRES JAYA SENTOSA MALANG  
TINJAUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MAQASHID SYARIAH**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Linda Kuswulandari**

**12220153**



**JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**2016**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

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

**KLAUSULA EKSONERASI PT. EKSPRES JAYA SENTOSA MALANG  
TINJAUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN *MAQASHID SYARIAH***

benar-benar merupakan karya ilmiah yang di susun sendiri, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika di kemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindah data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 15 Agustus 2016



Linda Kuswulandari  
12220153

## HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Linda Kuswulandari NIM: 12220153 Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

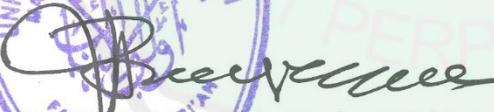
**KLAUSULA EKSONERASI PT. EKSPRES JAYA SENTOSA MALANG  
TINJAUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MAQASHID SYARIAH**

maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk di ajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Malang, 15 Agustus 2016

Mengetahui  
Ketua Jurusan  
Hukum Bisnis Syariah

Dosen Pembimbing

  
Dr. H. Mohamad Nur Yasin, S.H.,M.Ag  
NIP. 12691024 199503 1 003

  
Dr. H. Mohamad Nur Yasin, S.H.,M.Ag  
NIP. 12691024 199503 1 003

## HALAMAN PENGESAHAN

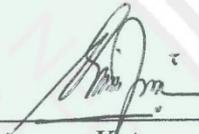
Dewan Penguji Skripsi saudara Linda Kuswulandari, NIM 12220153, mahasiswa Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**KLAUSULA EKSONERASI PT. EKSPRES JAYA SENTOSA MALANG  
TINJAUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MAQASHID SYARIAH**

Telah dinyatakan lulus dengan nilai A

Dewan Penguji:

1. Dr. Fakhruddin, M.HI  
NIP. 19740819 200003 1 002

  
Ketua

2. Dr. H. Mohamad Nur Yasin, S.H., M.Ag  
NIP. 19691024 199503 1 003

  
Sekretaris

3. Dr. H. Moh. Thoriquddin, Lc., M.HI  
NIP. 19730306 200604 1 001

  
Penguji Utama

Malang, 14 september 2016  
Deklar,



Dr. H. Roibin, M.H.I  
NIP. 19681218 199903 1 002

## MOTTO

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ

اللَّهِ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

“Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”

(QS. An-Nahl (16): 91

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabb al- 'Âlamîn selalu terlimpahkan kepada *illahi rabbi*, yang tak henti melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulisan skripsi dengan judul **Klausula Eksonerasi PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan *Maqashid Syariah*** ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Shalawat dan salam kita curahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW. yang telah mengajarkan kita tentang lentera kehidupan, membuka jalan dari jalan yang gelap menuju jalan yang terang benderang, yakni Agama Islam. Semoga kita tegolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaat dari beliau di hari akhir kelak. Amiin...

Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada batas kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudjia Raharjo, M.Si. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Roibin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Mohamad Nur Yasin, S.H., M.Ag. selaku Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang sekaligus Dosen Pembimbing Penulis. *Syukron katsir* penulis haturkan

atas waktu yang telah beliau limpahkan untuk bimbingan, arahan, serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Burhanuddin Susanto, S.HI, M.H. selaku Dosen Wali Penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan Strata 1.
5. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah menyampaikan pengajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas. Semoga Allah SWT memberikan pahala-Nya yang sepadan kepada beliau semua.
6. Staf serta Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terimakasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Aba Kusnan dan Bunda Sri Lestari selaku ayahanda dan ibunda, penulis mengucapkan terimakasih tidak terhingga. Bahkan karya ini tidak sedikitpun bisa membalas jasa beliau. Semoga Allah SWT memberikan panjang umur, kesehatan, rizeki yang melimpah serta keberkahan hidup dunia dan akhirat.
8. Saudaraku Ariel Alvy Zahry dan Khoirul Widodo penulis mengucapkan terimakasih atas doa dan motivasinya.
9. Ady Muh. Zainul Mustofa, terima kasih atas segala nasehat, motivasi dan kesabarannya dalam mendukung penyelesaian penulisan skripsi.

10. Sahabat dan teman seperjuangan khususnya Hukum Bisnis Syariah Angkatan 2012.

11. UKM PRAMUKA Racana Maulana Malik Ibrahim – Dewi Chandra Wulan dan khususnya Anggota PASUSKA. Penulis mengucapkan terimakasih telah memberikan banyak keluarga, pembelajaran dan pengalaman.

Semoga apa yang telah saya peroleh selama kuliah di Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ini, bisa bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya bagi saya pribadi. Disini penulis sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari salah dan dosa, menyadari bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharap kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 15 Agustus 2016

Penulis,

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Umum

Transliterasi ialah pemindahalihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa selain 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 ini.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang berstandar internasional, maupun ketentuan khusus yang digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas syariah Universitas Islam Negeri Malang (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1998, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

### B. Konsonan

ـ	=	Tidak dilambangkan	ض	=	Di
ب	=	B	ط	=	Th
ت	=	T	ظ	=	Dh

ث	=	Ts	ع	=	'(koma menghadap ke atas)
ج	=	J	غ	=	Gh
ح	=	<u>H</u>	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	هـ	=	H
ص	=	Sh	ي	=	Y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak diawal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau di akhir kata maka dilambangkan dengan tanda komadiatas ('), berbalik dengan koma ('), untuk pengganti lambang "ع".

### C. Vokal, Panjang, dan Diftong

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

Vokal (a) panjang = â misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang = î misalnya قيل menjadi qîla

Vokal (u) panjang = û misalnya دون menjadi dûna

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 (aw) = و misalnya قول menjadi qawlun

Diftong (ay) = ي misalnya خير menjadi khayrun

#### D. Ta'marbûthah (ة)

*Ta'marbûthah* ditransliterasikan dengan “t” jika berada ditengah-tengah kalimat, tetapi apabila *ta'marbûthah* tersebut berada diakhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya: الرسالة للمدرسة menjadi *al-risalat li al-mudarrisah*, atau apabila berada ditengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “t” yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya: في رحمة الله menjadi *fi rahmatillâh*.

#### E. Kata Sandang dan Lafadh al-Jalâlah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan...
2. Al-Imâm al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan...
3. *Masyâ' Allâh kâna wa mâ lam yasya' lam yakun.*
4. *Billâh 'azza wa jalla.*

## F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Perhatikan contoh berikut:

“... Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan Ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untu menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dimuka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan diberbagai kantor pemerintahan, namun ...”

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid”, “Amin Rais” dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namun ia berupa nama dari orang Indonesiadan terindonesiakan, untuk itu tidak dtulis dengan cara “Abd al-Rahmân Wahîd”, “Amîn Raîs” dan bukan ditulis dengan “shalâṭ”.

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	ix
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
ABSTRAK .....	xix
ABSTRACT .....	xx
المستخلص .....	xxi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Definisi Operasional .....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	12
B. Kerangka Teori .....	17
1. Pengertian Keadilan Antara Konsumen dan Penyedia <i>Jasa Travel</i> .....	18
2. Pengertian Klausula Baku Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 .....	21
3. Pengertian Kalusula Eksonerasi Berdasarkan Teori dan UU No 8 Tahun 1999 .....	24

4. Pengertian Asas Hukum Pengangkutan .....	29
5. Jasa <i>Travel</i> Perspektif Hukum Islam .....	34
6. <i>Maqashid Syari'ah</i> .....	37
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	47
B. Pendekatan Penelitian .....	48
C. Lokasi Penelitian .....	49
D. Sumber Data .....	50
E. Metode Pengumpulan Data.....	51
F. Metode Pengolahan Data .....	51
G. Uji Keabsahan Data .....	53
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	54
1. Latar Belakang PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang .....	54
2. Visi dan Misi PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang .....	56
3. Produk-Produk PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang .....	56
4. Kemitraan Trans Express2 Tour & Travel.....	58
5. Legalitas Perusahaan .....	60
B. Perjanjian pengangkutan di PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang....	61
1. Naskah Perjanjian.....	61
2. Hak dan Kewajiban Antar Pihak.....	62
3. Bentuk Perjanjian .....	68
4. Model Pelayanan di PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.....	68
5. Tanggungjawab PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.....	69
C. Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.....	72
1. Dasar Pertimbangan Penentuan Klausula Baku pada Perjanjian Pengangkutan PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang..	74
2. Tanggungjawab Terhadap Pengguna Jasa/Konsumen.....	82
D. Tinjauan <i>Maqashid Syariah</i> terhadap Klausula Eksonerasi	

PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.....	86
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	100
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA .....	103
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu .....	15
Tabel 2 Tabel penerimaan keuntungan setara bagi hasil masa kemitraan .....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar.1 Peraturan Perjalanan.....	62
Gambar.2 Tiket Perjalanan.....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Bukti Konsultasi
- Lampiran II : Surat Penelitian Pasca *Research*
- Lampiran III : Instrumen Wawancara
- Lampiran IV : Dokumentasi



## ABSTRAK

Linda Kuswulandari, 12220153, 2016. **KLAUSULA EKSONERASI PT. EKSPRES JAYA SENTOSA MALANG TINJAUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MAQASHID SYARIAH**. Skripsi. Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pembimbing: Dr. H. Mohamad Nur Yasin, S.H, M. Ag.

**Kata Kunci:** Klausula Eksonerasi, Perlindungan Konsumen

---

Jasa *travel* sekarang sangat banyak diminati oleh masyarakat. Kenyamanan dan keamanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa *travel* membuat masyarakat berpindah kepercayaan dari transportasi umum. Kebutuhan masyarakat akan jasa *travel* ini seringkali mengabaikan perjanjian perjalanan yang tidak menerapkan prinsip keadilan antara kedua belah pihak. PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang adalah salah satu perusahaan yang menawarkan jasa *travel* hampir ke seluruh kota di Jawa Timur dan Jawa Tengah. Dengan bisnis penjualan jasanya, maka perlu menjadikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai pedoman pelaksanaan sistem perusahaan.

Fokus dalam penelitian ini yaitu klausula eksonerasi yang digunakan PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang dalam perjanjian perjalanannya yang kemudian dianalisis menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan *Maqashid Syariah*.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris. Data yang dikumpulkan berupa data primer yang diperoleh melalui proses wawancara. Adapun data sekunder berasal dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan literatur yang berhubungan dengan fokus penelitian.

Dari penelitian tersebut terdapat beberapa akibat dari penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang dengan konsumennya. Sehingga penulis mengambil kesimpulan berdasarkan undang-undang dan landasan teori tentang perlindungan konsumen. Bahwasanya PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang tetap menggunakan klausula eksonerasi pada perjanjian bakunya, yang sudah jelas dilarang oleh undang-undang. Namun, demi menjaga eksistensi perusahaan dimata masyarakat, perusahaan masih memiliki iktikad baik untuk menyelesaikan permasalahan akibat dari penggunaan klausula eksonerasi.

## ABSTRACT

Linda Kuswulandari, 12220153, 2016. **EXONERATION CLAUSE OF PT. EKSPRES JAYA SENTOSA MALANG REVIEW THE LAW NUMBER 8 OF 1999 ON CONSUMER PROTECTION AND MAQASHID SYARIAH.**

Thesis. Department of Syariah Business Law, Faculty of Sharia, State Islamic University (UIN) Maulana Malik Ibrahim, Malang.

Supervisor: Dr. H. Mohamad Nur Yasin, S.H, M. Ag.

**Keywords:** Exoneration Clause, Consumer Protection

---

Travel services are now very much in demand by the public. Comfort and security offered by the travel services provider makes public confidence has moved from public transportation. Community needs on the services of travel today often ignored the travel agreements that do not apply the principle of justice between the two sides. PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang is one of the companies that offer travel services to almost all cities in East Java and Central Java. With sales of business services it is necessary to make the law on Consumer Protection as guidelines for the implementation of enterprise systems.

The focus of this research is clause exoneration used by PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang in his agreement journey and then analyzed using The Law Number 8 Of 1999 On Consumer Protection and *Maqashid Syariah*.

The type of research from this study is the empirical legal research. The data collected are primary data obtained through interview. Secondary data comes from The Law Number 8 Of 1999 On Consumer Protection and literature related to the research focus.

From these studies, there are some consequences of the use of the exoneration clause in standard agreement of PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang with consumers. So the authors concluded, based on The Law Number 8 Of 1999 On Consumer Protection and the theoretical basis on consumer protection. That PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang keep using exoneration clause on his standart agreement, which is already clearly prohibited by law. However, in order to maintain the company's existence in society the Companies still have good faith to solve the problems caused by use of the exoneration clause.

## المستخلص

ليندا كوسوولانداري، ١٢٢٢٠١٥٣، ٢٠١٦. KLAUSULA EKSONERASI شركة محدودة. إكسبريس جايا سينتوسا (PT. EKSPRES JAYA SENTOSA) مالانج دراسة القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ (UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999) بشأن حماية المستهلك ومقصد الشريعة. بحث جامعي. قسم قانون التجاري الإسلامي، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: الدكتور الحاج محمد نور ياسين، الماجستير. الكلمات الأساسية: Klausula Eksonerasi، حماية المستهلك.

في يومنا هذا كثير من المجتمع يجنون خدمات السفر (*jasa travel*). الراحة والأمن الذي أعرض مقدمي الخدمات السفر يجعل المجتمع للتحرك وسائل النقل العام. يحتاج المجتمع إلى خدمات السفر تجاهل ما يتعلق باتفاق السفر الذي لم يطبق مبدأ العدالة بين الطرفين. شركة محدودة. إكسبريس جايا سينتوسا (PT. Ekspres Jaya Sentosa) مالانج هي شركة من الشركات التي تقدم خدمات السفر لجميع المدن في جاوى الشرقية وجاوى الوسطى تقريبا. ومن ثم ذلك، تحتاج أن تجعل القانون حماية المستهلك لتوجيه تنفيذ أنظمتها.

التركيز في هذا البحث هو Klausula Eksonerasi الذي تستخدم شركة محدودة. إكسبريس جايا سينتوسا (PT. Ekspres Jaya Sentosa) مالانج في اتفاق السفر، ثم يتم تحليلها باستخدام القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك ومقاصد الشريعة. النوع هذا البحث هو بحث قانوني تجريبي. البيانات التي تجمع الباحثة هي البيانات الرئيسية التي تحصل عليها بعملية المقابلات. البيانات الثانوية هي القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك والكتب المتعلقة بتركيز البحث.

من هذا البحث هناك بعض الآثار المترتبة على استخدام Klausula Eksonerasi في اتفاق أساسي شركة محدودة. إكسبريس جايا سينتوسا (PT. Ekspres Jaya Sentosa) مالانج

مع المستهلكين. لذلك تخلص الباحثة تشريع مبني على أساس والأساس النظري لحماية المستهلك. ما زال شركة محدودة. إكسبريس جايا سينتوسا (PT. Ekspres Jaya Sentosa) استخداما Klausula Eksonerasi في اتفاق أساسي، الذي يحظر القانون بشكل واضح. ولكن من أجل الحفاظ على وجود الشركة في نظر المجتمع، لديها الشركة حسن النية ليحل المشاكل الناتجة عن استخدام Klausula Eksonerasi.





## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Bangsa Indonesia sebagai bangsa yang merdeka memiliki cita-cita luhur, yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yakni Negara Indonesia yang merdeka, bersatu, berdaulat, adil dan makmur. Tujuan yang akan dicapai oleh bangsa Indonesia adalah suatu masyarakat yang adil dan makmur. Dasar Negara Indonesia menghendaki suatu keadilan yang tertuang di dalamnya

yakni “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”. Keadilan sosial berarti keadilan milik setiap individu yang ada di masyarakat. Keadilan sosial yaitu adil yang menyeluruh yang berlaku untuk seluruh rakyat Indonesia, tidak ada diskriminasi atau merugikan satu di antara banyak pihak. Nilai keadilan harus ditegakkan di Negara Indonesia.

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surat Asy-Syura ayat 15:

وَقُلْ ءَامَنْتُ بِمَا أَنزَلَ اللَّهُ مِنْ كِتَابٍ وَأُمِرْتُ لِأَعْدِلَ بَيْنَكُمْ اللَّهُ رَبُّنَا  
 وَرَبُّكُمْ لَنَا أَعْمَلْنَا وَلَكُمْ أَعْمَلُكُمْ لَا حُجَّةَ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ اللَّهُ يَجْمَعُ  
 بَيْنَنَا وَإِلَيْهِ الْمَصِيرُ ﴿١٥﴾

*“Aku beriman kepada Kitab yang diturunkan Allah dan aku diperintahkan agar berlaku adil di antara kamu. Allah Tuhan kami dan Tuhan kamu. Bagi kami perbuatan kami dan bagi kamu perbuatan kamu. Tidak (perlu) ada pertengkaran antara kami dan kamu, Allah mengumpulkan antara kita dan kepada-Nyalah (kita) kembali”.*<sup>6</sup>

Keadilan harus ditegakkan oleh seluruh masyarakat, apapun profesi dan pekerjaannya, tak terkecuali masyarakat yang menggeluti jasa *travel*. Biro *travel* adalah penyedia jasa pelayanan transportasi yang menyediakan jasa pengangkutan dari kota satu ke kota yang lain, paket liburan, seminar dan lain sebagainya. Kemudahan pelayanan dan harga yang kompetitif dengan fasilitas yang maksimal merupakan promosi yang banyak disampaikan oleh biro-biro *travel*. Jika kita melihat promosi tentang jasa *travel* yang menawarkan beberapa paketnya dengan keamanan yang terjamin. Sebagai contoh, paket yang sering digunakan oleh

<sup>6</sup> QS. Asy-Syura ayat 15.

mahasiswa atau masyarakat biasa yakni jasa untuk mengantarkan dari satu kota ke kota yang lain.

Bagi penyedia jasa *travel*, keadilan harus dijalankan bukan hanya pada aspek pelaksanaan, tetapi juga pada aspek perjanjian. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mewajibkan kepada pelaku usaha biro travel dalam melakukan kegiatan usaha, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha biro travel secara tegas ditentukan dalam pasal 7 huruf b dan d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

1. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
2. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.<sup>7</sup>

Dalam Al-Qur'an surat Yusuf ayat 66 dinyatakan:

قَالَ لَنْ أُرْسِلَهُو مَعَكُمْ حَتَّى تُؤْتُونِ مَوْثِقًا مِّنَ اللَّهِ لَتَأْتِنِنِي بِهِ إِلاَّ أَنْ يُحَاطَ

بِكُمْ فَلَمَّا آتَوْهُ مَوْثِقَهُمْ قَالَ اللَّهُ عَلَىٰ مَا نَقُولُ وَكِيلٌ ﴿٦٦﴾

*“Ya’qub berkata: “Aku sekali-kali tidak akan melepaskannya (pergi) bersama-sama kamu, sebelum kamu memberikan kepadaku janji yang teguh atas nama Allah, bahwa kamu pasti akan membawanya kepadaku kembali, kecuali jika kamu dikepung musuh”. Tatkala mereka memberikan janji mereka, Maka Ya’qub berkata: “Allah adalah saksi terhadap apa yang kita ucapkan (ini)”*<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Pasal 7 huruf b dan d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>8</sup> QS. Yusuf ayat 66.

Dalam Al-Qur'an surat Yusuf ayat 72 dinyatakan:

قَالُوا نَفَقْدُ صُوعَ الْمَلِكِ وَلَمَن جَاءَ بِهِ هِمْ حَمْلٌ بَعِيرٍ وَأَنَا بِهِ زَعِيمٌ ﴿٧٢﴾

*“penyeru-penyeru berkata: kami kehilangan piala raja, dan siapa dapat mengembalikannya akan memperoleh bahan makanan (seberat beban unta), dan aku menjamin terhadapnya”.*<sup>9</sup>

Kenyataan bahwa untuk mengikat suatu perjanjian, sering dijumpai salah satu pihak telah mempersiapkan terlebih dahulu suatu rancangan (*draft*) perjanjian yang akan berlaku bagi para pihak. Konsep itu disusun sedemikian rupa sehingga pada waktu penandatanganan perjanjian para pihak hanya tinggal mengisi beberapa hal yang bersifat prosedural.<sup>10</sup>

Begitu juga, dalam kenyataannya tidak jarang terjadi pelanggaran terhadap hak-hak pengguna jasa. Sebagai contoh, barang penumpang/konsumen selama perjalanan yang diletakkan dalam bagasi tertukar ketika sopir menurunkan penumpang lain. Si Sopir salah mengambilkan barang penumpang sehingga yang terjadi barang penumpang tertukar. Ketidaknyamanan juga terjadi jika penumpang dialihkan tanggungjawabnya kepada sopir lain karena beberapa alasan oleh pihak penyedia jasa.

<sup>9</sup> QS. Yusuf ayat 72.

<sup>10</sup> Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal* (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2011), h.23.

Banyak penyedia jasa *travel* belum konsisten pada barang konsumen atau penumpang jika terjadi kekeliruan atau kehilangan. Hal ini sangat menekan para konsumen atau penumpang, karena kesalahan yang terjadi pada kehilangan barang atau kekeliruan barang bawaan penumpang ketika salah satu penumpang sudah sampai pada tujuannya adalah kesalahan dari konsumen atau penumpang. Kadang pengemudi atau sopir salah mengambil barang penumpang. Seharusnya barang yang sedang dalam perjalanan juga termasuk tanggungjawab penyedia jasa, karena kesalahan tertukar atau kehilangan juga tidak serta merta menjadi kesalahan konsumen atau penumpang. Karena di dalam tiket tertera barang hilang bukan tanggungjawab dari penyedia jasa. Hal ini sudah menyiratkan bahwa dalam perjanjian tersebut mengandung klausula eksonerasi. Hal ini juga terjadi pada naskah perjanjian PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.

Penyediaan jasa *travel* pada PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang juga membuat perjanjian yang pada umumnya dilakukan oleh penyedia jasa *travel* lainnya. Klausula baku tertera pada tiket penumpang yang diberikan setelah penumpang memesan dan membayar tiket. Biasanya tiket diberikan ketika sedang dalam perjalanan. Namun seakan-akan konsumen atau penumpang merasa ditekan dengan isi dari klausula baku pada tiket, karena di dalamnya mengandung klausula eksonerasi sebagai contoh, barang hilang bukan tanggungjawab pihak *travel*. Kadang penumpang yang karena berbeda tujuan dengan penumpang yang lain, tanpa persetujuan dari penumpang memindahkan penumpang kepada *travel* lain.

Penyediaan jasa *travel* banyak menggunakan perjanjian baku yang bersifat sepihak dan dalam bahasa umum sering disebut sebagai *disclamer*. Pihak *travel* bertujuan untuk melindungi pihak penyedia jasa *travel* yang telah memberikan jasanya. Keberadaan klausula baku pada transaksi bisnis tidak mungkin untuk dihindari. Padahal dalam konsep hukum perlindungan konsumen selama ini, klausula baku selalu diidentikkan dengan kepentingan yang berpihak pada pembuatnya sendiri (*principal*). Praktik penggunaan klausula baku dinilai akan menimbulkan masalah hukum bukan saja terkait keadilan yang tercermin pada hak dan kewajiban para pihak, melainkan juga lebih mendasar lagi mengenai keabsahan perjanjian itu sendiri. Namun dalam perjanjian baku terdapat juga klausula eksonerasi yang tertera dalam tiket penumpang atau konsumen. Meskipun tidak dijelaskan secara langsung mengenai klausula eksonerasi, isi dari tiket tersebut mengandung unsur klausula eksonerasi.

Perkembangan ekonomi bisnis memunculkan perubahan pranata hukum terkait dengan keberadaan konsumen. Dalam pembuatan perjanjian posisi tawar konsumen rendah, sehingga perlu suatu perlindungan hukum. Pada saat konsumen berhadapan dengan pelaku usaha penyedia jasa *travel* dalam konteks penandatanganan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi, posisinya menjadi lemah. Pembuatan perjanjian baku berdasarkan argumentasi dari penyedia jasa *travel* adalah untuk menghemat waktu dan tidak perlu terjadi proses tawar menawar. Disisi lain perjanjian baku juga digunakan untuk membuat keseragaman terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 angka 10, klausula baku menjadi tidak patut ketika kedudukan para pihak menjadi tidak seimbang. Karena pada dasarnya, suatu perjanjian adalah sah apabila menganut asas konsensualisme yakni disepakati oleh kedua belah pihak, dan mengikat kedua belah yang membuat perjanjian tersebut sebagai undang-undang. Dengan demikian, pelanggaran terhadap asas konsensualisme tersebut dapat mengakibatkan perjanjian antara kedua belah pihak menjadi tidak sah. Sehingga klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi menjadi aspek yang dilarang oleh undang-undang perlindungan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa hal yang penting untuk dilakukannya kajian lebih mendalam khususnya mengenai klausula yang digunakan oleh penyedia jasa *travel*, dalam suatu penelitian yang berjudul “Klausula Eksonerasi PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang Tinjauan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan *Maqashid Syariah*”. Penelitian ini semakin urgen, mengingat bertambah banyaknya jasa-jasa *travel* dan konsumennya. Begitu juga, belum ditemukan penelitian sejenis dengan topik dan pendekatan yang sama.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apa pertimbangan PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang dalam menentukan klausula baku pada perjanjian pengangkutan?
2. Bagaimana tinjauan undang-undang nomor 8 Tahun 1999 dan *maqashid syariah* terhadap klausula eksonerasi jasa *travel* PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengkaji dasar pertimbangan PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang dalam menentukan klausula baku dalam perjanjian pengangkutannya serta mengetahui tinjauan UU No 8 Tahun 1999 dan hukum islam terhadap klausula eksonerasi yang digunakan oleh PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna secara teoritis dan praktis:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperluas khazanah keilmuan bagi civitas akademika, kemudian juga dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi penelitian-penelitian yang akan datang serta memberi manfaat pada perkembangan ilmu pengetahuan dibidang hukum umumnya dan hukum bisnis syariah khususnya serta sebagai bahan bacaan dan kepustakaan.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dilakukan untuk memberikan penjelasan rinci tentang dasar pertimbangan pembuatan klausula eksonerasi yang digunakan oleh penyedia jasa *travel* PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang serta tinjauan UU No 8 Tahun 1999 dan hukum islam serta dapat bermanfaat bagi para praktisi bisnis pada umumnya, dan para konsumen pada khususnya guna dijadikan bahan pertimbangan terkait dengan penggunaan jasa *travel* yang tidak menggunakan klausula eksonerasi.

### E. Definisi Operasional

1. Klausula Eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.
2. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
3. *Maqashid Syariah* adalah konsep untuk mengetahui nilai-nilai dan sasaran *syara'* yang ditetapkan oleh Allah.

## F. Sistematika Pembahasan

Agar di dalam penyusunan penelitian ini lebih terperinci, maka sudah seharusnya penulis menguraikan sistematika pembahasan sebagai gambaran umum. Pertama adalah bagian formalitas yang meliputi halaman sampul, halaman judul, halaman pernyataan keaslian, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman motto, kata pengantar, pedoman transliterasi, daftar isi dan abstrak. Selanjutnya susunan sistematika pembahasan terdiri dari lima bab.

Bab I adalah pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

Bab II adalah tinjauan pustaka yang terdiri atas penelitian terdahulu dan kerangka teori atau landasan teori. Pada penelitian terdahulu berisi informasi tentang penelitian yang telah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya, baik dalam skripsi maupun tesis. Selanjutnya untuk kerangka teori berisikan teori sesuai judul yakni meliputi: pengertian konsep keadilan, pengertian klausula baku berdasarkan teori dan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pengertian klausula eksonerasi berdasarkan teori dan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dan jasa travel perspektif *maqashid syariah*.

Bab III adalah metode penelitian yang terdiri atas jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan data dan uji keabsahan data.

Bab IV adalah hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri atas gambaran umum lokasi penelitian, perjanjian pengangkutan di PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang, tinjauan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang dan tinjauan *maqashid syariah* terhadap klausula eksonerasi PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.

Bab V adalah penutup yang terdiri atas kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk perusahaan dan para konsumen.





## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **G. Penelitian Terdahulu**

Berikut ini adalah beberapa penelitian atau karya ilmiah yang berkaitan tentang penelitian ini, antara lain:

##### **1. Penelitian oleh Erwidati**

Tesis yang ditulis oleh Erwidati, mahasiswa program studi Magister Ilmu Hukum konsentrasi Ilmu Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Jember, Nopember 2013 dengan judul tesis Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang

Mengandung Klausula Eksonerasi. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data di dalam penelitian ini termasuk penelitian hukum normatif yakni penelitian hukum yang berpedoman mengenai peraturan-peraturan, buku atau literatur lainnya yang berhubungan dengan permasalahan mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum *normatif in action* pada pencantuman klausula eksonerasi dan penyelesaian akibat penggunaan klausula eksonerasi pada perjanjian baku yang terjadi dalam masyarakat.

Hasil dari penelitian ini yaitu Perjanjian baku dengan syarat eksonerasi dapat dibatalkan, karena kesepakatannya tidak sempurna dan batal demi hukum, dengan alasan syarat eksonerasi sebagai salah satu tidak terpenuhinya syarat obyektif tentang adanya kausa yang halal. Prinsip tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, karena konsumen merupakan golongan yang rentan dieksploitasi. Konsumen dapat menerapkan Doktrin *caveat emptor* yang berarti bahwa sebelum konsumen membeli sesuatu maka konsumen harus waspada kemungkinan adanya cacat pada barang. Dan yang ketiga hukum perjanjian di Indonesia sebagaimana diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menganut asas kebebasan berkontrak (Pasal 1338 KUH Perdata).<sup>57</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah fokus analisa pada klausula eksonerasi. Perbedaannya adalah penelitian ini fokus pada perlindungan konsumennya yang pada penelitian saya fokus pada pertimbangan pembuatan

---

<sup>57</sup> Erwidati, S.H., *Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi*, (Jember: Universitas Jember, 2013).

klausula eksonerasi, pada penelitian saya menggunakan tinjauan *maqashid syariah* yang pada penelitian ini tidak menggunakan tinjauan *maqashid syariah* dan jenis penelitian ini adalah penelitian normatif yang pada penelitian saya termasuk jenis penelitian lapangan.<sup>58</sup>

## 2. Penelitian oleh Andreanto Mahardika. S

Tesis yang diteliti oleh Andreanto Mahardika. S Program Studi Magister Kenotariatan Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Maret 2010, dengan judul tesis Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Pengikatan Jual Beli Perumahan Di Kota Denpasar Propinsi Bali. Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Maksudnya data yang diperoleh dengan berpedoman pada segi-segi yuridis juga berpedoman pada segi-segi empiris yang dipergunakan sebagai alat bantu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jual beli perumahan yang menggunakan perjanjian baku berklausula eksonerasi tidak didukung oleh Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta melanggar pasal 18 Undang-undang No 8 Tahun 1999, tentang perlindungan konsumen. Diperoleh jawaban 2 (dua) orang dari 3 (tiga) responden pembeli perumahan menyatakan terpaksa menandatangani perjanjian tersebut karena kebutuhannya dan 2 (dua) orang dari 3 (tiga) responden

---

<sup>58</sup> Erwidati, S.H., *Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi*, (Jember: Universitas Jember, 2013).

juga menyatakan sangat keberatan terhadap syarat-syarat eksonerasi yang dibuat sepihak oleh pengembang.<sup>59</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah fokus analisa pada klausula eksonerasi. Perbedaannya adalah objek penelitian yang berbeda dan tinjauan penelitian saya menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan *Maqashid Syariah*.<sup>60</sup>

### 3. Penelitian oleh I Made Mustapa

Tesis yang diteliti oleh I Made Mustapa, SH. Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Diponegoro April 2008, dengan judul Perjanjian Jual Beli Perumahan Yang Memuat Klausula Eksonerasi Di Kabupaten Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula eksonerasi yang terdapat dalam perjanjian jual beli perumahan di Kabupaten Bekasi dalam perspektif kebebasan membuat perjanjian (*freedom of contract*) tidak memenuhi syarat subyektif dan syarat obyektif sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah fokus analisa pada klausula eksonerasi yang digunakan pada suatu perjanjian baku. Perbedaannya adalah objek penelitian yang

---

<sup>59</sup> Andreanto Mahardika S., *Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Pengikatan Jual Beli Perumahan Di Kota Denpasar Propinsi Bali*, Tesis, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2010).

<sup>60</sup> Andreanto Mahardika S., *Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Pengikatan Jual Beli Perumahan Di Kota Denpasar Propinsi Bali*, Tesis, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2010).

berbeda dan tinjauan yang digunakan pada penelitian saya menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan *Maqashid Syariah*.<sup>61</sup>

**Tabel 1. Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu**

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	2	3	4	5
1.	Erwidati, 2013	Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi	- Fokus penelitian ini pada perlindungan konsumennya	Sama-sama menganalisa klausula eksonerasi
2.	Andreanto Mahardika. S, 2010	Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Pengikatan Jual Beli Perumahan Di Kota Denpasar Propinsi Bali	- Objek penelitian yang digunakan berbeda yakni perumahan di Provinsi Bali - Fokus analisis pada penelitian ini yakni penerapan klausula eksonerasi	Sama-sama menganalisa klausula eksonerasi yang ada dalam perjanjian baku
3.	I Made Mustapa, 2008	Perjanjian Jual Beli Perumahan Yang Memuat Klausula Eksonerasi Di Kabupaten Bekasi	- Objek penelitian yang digunakan berbeda yakni di Bekasi - Fokus analisis pada penelitian tersebut berbeda yakni pada perjanjian jual beli perumahan	Sama-sama menganalisa tentang klausula baku

<sup>61</sup> I Made Mustapa, S.H., *Perjanjian Jual Beli Perumahan Yang Memuat Klausula Eksonerasi Di Kabupaten Bekasi*, Tesis, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2008).

1	2	3	4	5
4.	Linda Kuswulandari	Klausula Eksonerasi PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan <i>Maqashid Syariah</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objek penelitian yang akan diteliti adalah PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang</li> <li>- Fokus analisis pada penelitian ini tentang dasar pertimbangan pembuatan klausula eksonerasi yang digunakan pada perjanjian PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang</li> <li>- Tinjauan pada penelitian ini menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan <i>Maqashid Syariah</i></li> </ul>	Sama-sama menganalisa tentang klausula baku

## H. Kerangka Teori

Pada Sub bab ini diuraikan beberapa konsep dan teori. *Pertama*, keadilan antara konsumen dan penyedia jasa travel. *Kedua*, klausula baku berdasarkan UU No 8 Tahun 1999. *Ketiga*, klausula eksonerasi. *Keempat*, ciri-ciri klausula eksonerasi. *Kelima*, ketentuan mengenai klausula eksonerasi. *Keenam*, tanggungan penyedia jasa *travel* sebagai *kafaalah*. *Ketujuh*, *Maqashid Syariah*.

## 1. Pengertian Keadilan Antara Konsumen dan Penyedia Jasa *Tarvel*

Keadilan merupakan watak natural manusia, juga watak khas agama Islam. Konsep keadilan dalam Islam bermula dari Allah SWT sebagai Tuhan Yang Maha Adil. Oleh karena itu, Al-Qur'an sebagai firman Allah SWT juga menjadi sumber pemikiran tentang keadilan. Sistem dan pola hidup adil adalah misi wahyu yang digariskan terhadap para nabi. Keadilan merupakan sesuatu yang diturunkan bagi para rasul selain kitab suci. Dalam berbagai kitab tafsir ditegaskan bahwa Al-Qur'an mengharuskan keadilan diterapkan sejak dari sikap batin, ucapan, sampai penyelesaian perselisihan. Alam rayapun ditegakkan berdasarkan keadilan. Karena begitu vitalnya keadilan sehingga keadilan dijadikan rukun iman oleh beberapa mazhab diluar sunni seperti syiah dan muktazilah.<sup>62</sup>

Dalam ensiklopedia hukum Islam dikemukakan bahwa secara etimologi arti "adil" (*al-adl*) berarti tidak berat sebelah, tidak memihak atau menyamakan sesuatu dengan yang lain (*al-musawah*). Pengertian adil secara etimologis adalah mempersamakan sesuatu pada tempatnya.<sup>63</sup>

Keadilan menurut John Rawls di bagi dalam beberapa bidang pokok keadilan, yakni susunan dasar masyarakat semua institusi sosial, politik, hukum dan ekonomi, karena institusi sosial itu mempunyai pengaruh yang

---

<sup>62</sup> Syarif Hidayat S, "Gus Dur dan Keadilan Ideologis", <http://www.nu.or.id/a,puclic-m,dinamic-s,detail-ids,4id,45413-lang,id-c,kolom-t,Gus+Dur+dan+Keadilan+Ideologis-.phpx>, diakses pada tanggal 11 Juni 2016.

<sup>63</sup> A. Rahman Ridwan, "Adil" dalam Abdul Aziz Dahlan (ed.) et. al, *Ensiklopedi Hukum Islam* (Jakarta: PT Ichtiat Baru Van Hoeve, 1996), h. 25.

mendasar terhadap prospek dimana kategori adil dan tidak adil dapat diterapkan.<sup>64</sup>

Mengutip pendapat dari Ibnu Qudamah, A. Rahman Ridwan menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan keadilan adalah sesuatu yang tersembunyi, motivasinya semata-mata karena Allah SWT. Berlaku adil itu sangat terkait dengan hak dan kewajiban. Hak yang dimiliki seseorang, termasuk hak asasi wajib diperlakukan secara adil. Hak dan kewajiban terkait pula dengan amanah, sedangkan amanah wajib diberikan kepada yang berhak menerimanya. Oleh karena itu, hukum berdasarkan amanah harus ditetapkan secara adil tanpa dibarengi dengan rasa kebencian dan sifat-sifat negatif lainnya.<sup>65</sup>

Burhanuddin S dalam buku *Hukum Bisnis Syariah* menyebutkan bahwa pengertian asas keadilan ialah suatu asas yang menempatkan segala hak dan kewajiban berdasarkan prinsip kebenaran hukum *syara*'.<sup>66</sup>

Dalam Islam segala sesuatu harus mengacu pada pedoman pokok agama Islam, yaitu Al-Qur'an dan Hadits. Untuk itu upaya mencapai keadilan yang hakiki harus mengacu pada pedoman pokok agama Islam tersebut. Artinya tujuan keadilan melalui jalur hukum harus berawal dari dua segi tersebut dan mengarah pada dua sisi yang lain yaitu Allah SWT dan manusia. Sehingga tercipta keadilan yang sempurna bukan hanya dalam ideologi semata tapi juga dapat diterapkan dalam realitas kehidupan manusia. Lebih dari itu tujuan akhir berupa keadilan yang harus dicapai oleh sebuah sistem hukum universal

---

<sup>64</sup> Damanhuri Fattah, "Teori Keadilan Menurut John Rawls," Jurnal TAPIs Vol.9, (Desember, 2013), h. 33.

<sup>65</sup> A. Rahman Ridwan, *Ensiklopedi Hukum Islam*, h. 25.

<sup>66</sup> Burhanuddin S, *Hukum Bisnis Syariah* (Yogyakarta: UII Pres, 2001), h. 92.

harus berorientasi pada keadilan terhadap manusia (makhluk) dan keadilan kepada Allah SWT (khaliq).<sup>67</sup>

Keadilan bagi manusia mengarah pada berbagai definisi keadilan yang bukan tidak mungkin antara satu masyarakat manusia dengan lainnya berbeda dalam mengartikan keadilan hukum. Oleh karena itu, fleksibilitas produk keadilan mutlak diperlukan dalam kemajemukan manusia dan lingkungannya. Sedangkan muara keadilan kepada Allah SWT adalah produk hukum yang ada haruslah menempatkan Allah SWT sesuai proporsinya sebagai Tuhan dan kegiatan manusia dalam upaya formulasi tujuan hukum berupa keadilan juga dalam koridor beribadah kepadanya.<sup>68</sup>

Terwujudnya keadilan dapat dilihat dari adanya keseimbangan antara berbagai potensi individu, baik moral ataupun materiil, antara individu dengan masyarakat, antara masyarakat satu dengan lainnya yang berlandaskan pada syariat Islam. Keadilan ialah menyamakan dua hal yang sama sesuai batas-batas persamaan dan kemiripan kondisi antar keduanya. Atau membedakan antara dua hal yang berbeda sesuai batas-batas perbedaan dan keterpautan kondisi antar keduanya.<sup>69</sup>

Jadi, keadilan dalam Islam merupakan perpaduan yang harmonis antara hukum dan moralitas. Islam tidak bermaksud untuk menghancurkan kebebasan individu tetapi mengontrolnya demi kepentingan masyarakat yang terdiri dari individu itu sendiri, dan karenanya juga melindungi kepentingan-

---

<sup>67</sup> Abdul Ghafur, *Filsafat Hukum*, h. 63.

<sup>68</sup> Abdul Ghafur, *Filsafat Hukum*, h. 64.

<sup>69</sup> Yusuf Qardawi, *Peran Nilai Dan Moral Dalam Perekonomian Islam*, terj. Didin Hafidhudhin, Setiawan Budiutomo dan Aumur Rofiq Saleh Tahmid, (Cet 1; Jakarta: Rabbani Press, 1997), h. 396.

nya yang sah. Hukum Islam memainkan perannya dalam mensinergikan kepentingan pribadi dengan kepentingan masyarakat dan bukan sebaliknya. Individu diperbolehkan mengembangkan hak pribadinya dengan syarat tidak mengganggu kepentingan masyarakat. Ini mengakhiri perselisihan dan mengakhiri tuntutan keadilan. Karena itu berlaku adil berarti hidup menurut prinsip-prinsip islam.<sup>70</sup>

## 2. Pengertian Klausula Baku berdasarkan UU No 8 Tahun 1999

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen, klausula baku aturan sepihak yang dicantumkan dalam kuitansi, faktur/bon, perjanjian atau dokumen lainnya dalam transaksi jual beli tidak boleh merugikan konsumen.<sup>71</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan klausula baku sebagai aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan diterapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha atau penyalur produk yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.<sup>72</sup>

Kenyataan bahwa untuk mengikat suatu perjanjian, sering dijumpai salah satu pihak telah mempersiapkan terlebih dahulu suatu rancangan (*draft*)

<sup>70</sup> Muhammad Muslehuddin, *Filsafat Hukum*, h. 83.

<sup>71</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Klausula\\_Baku](https://id.wikipedia.org/wiki/Klausula_Baku), diakses pada tanggal 05 Januari 2016.

<sup>72</sup> <http://www.hukumonline.com>. Diakses pada tanggal 04 Januari 2016

perjanjian yang akan berlaku bagi para pihak. Konsep itu disusun sedemikian rupa sehingga pada waktu penanda tangan perjanjian para pihak hanya tinggal mengisi beberapa hal yang bersifat procedural. Sedangkan ketentuan mengenai materi perjanjian (*term of conditions*) sudah tertulis secara “baku” sehingga tidak memungkinkan untuk dirubah lagi. Konsep draf perjanjian (*contract drafting*) inilah yang kemudian disebut dengan istilah standar kontrak.

Pemberlakuan standar kontrak merupakan suatu kebutuhan masyarakat yang tidak merugikan pihak lain, maka perlu ada hukum yang mengatur penerapannya. Bentuk nyata standar kontrak adalah melalui penawaran klausula baku/eksonerasi (*'aqd al-iz'an*) kepada konsumen pada saat melakukan transaksi dengan produsen.<sup>73</sup> Sesuai Pasal 18 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan mengenai klausula baku, yakni:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila;
  - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
  - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen

---

<sup>73</sup> Burhanuddin S., *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal* (Malang; UIN-MALIKI PRESS, 2011), h.23-24.

- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
  - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen
  - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen
  - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa
  - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya
  - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang mengungkapkannya sulit dimengerti

- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.<sup>74</sup>

Dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, ketentuan mengenai klausula baku ini diatur dalam Bab V tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku yang hanya terdiri dari satu Pasal, yaitu Pasal 18. Pasal 18 tersebut, secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan/atau mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Pasal 18 ayat (1) mengatur larangan pencantuman klausula baku, dan Pasal 18 ayat (2) mengatur “bentuk” atau format, serta penulisan perjanjian baku yang dilarang.<sup>75</sup>

### **3. Pengertian Klausula Eksonerasi Berdasarkan Teori dan UU No 8 Tahun 1999**

#### **(1) Pengertian Klausula Eksonerasi Berdasarkan Teori**

Pada umumnya, suatu kontrak merupakan hasil kesepakatan diantara para pihak yang telah melakukan transaksi untuk memenuhi kebutuhannya. Karena itu apabila kesepakatan telah tercapai, maka dengan sendirinya mengikat para pihak untuk menjalankan hak dan kewajibannya. Namun ada pengecualian,

---

<sup>74</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo., *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 107-108.

<sup>75</sup> Abdul Halim Barkatulah., *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran* (Bandung: Nusa Media, 2008), h. 96-97.

bahwa terhadap klausula tertentu yang telah dibakukan sedemikian rupa satu pihak, maka pihak lainnya tidak dapat melakukan penawaran. Suatu perjanjian yang telah dibakukan sehingga salah satu pihak menyandarkan klausulanya kepada pihak lain dikenal dengan istilah klausula baku (*'aqd al-iz'an*)<sup>76</sup>

Rikjen mengatakan bahwa klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.<sup>77</sup>

Klausula eksonerasi yang biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausula tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku. Klausula tersebut merupakan klausula yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen, dengan adanya klausula tersebut menjadi beban konsumen.<sup>78</sup>

## **(2) Ciri-ciri Klausula Eksonerasi**

Penggunaan klausula baku dalam transaksi bisnis merupakan sesuatu yang tidak sulit dihindarkan. Untuk menghindari kerugian konsumen akibat

---

<sup>76</sup> Burhanuddin S., *Hukum Kontrak Syariah*, h. 181; idem, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal* (Malang: UIN-MALIKI PRESS), h. 29-30.

<sup>77</sup> Mariam Darus Badruzaman., *Aneka Hukum Bisnis* (Bandung: Almani, 1994), h. 47.

<sup>78</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo., *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 114.

penggunaan klausula itu adalah dengan memastikan bahwa penyusunan klausula tersebut tidak bertentangan dengan prinsip keadilan.<sup>79</sup>

Menurut Mariam Darus Badruzaman, perjanjian baku dengan klausula eksonerasi yang meniadakan atau membatasi kewajiban salah satu pihak (kreditur) untuk membayar ganti kerugian kepada debitur, memiliki ciri sebagai berikut.<sup>80</sup>

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisinya relatif lebih kuat daripada debitur
- b. Debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian itu
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut
- d. Bentuknya tertulis
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual

Selain itu, salah satu ciri perjanjian baku yang dikemukakan oleh Mariam Darus Badruzaman, yaitu bahwa debitur sama sekali tidak menentukan isi perjanjian itu, juga tidak dapat dibenarkan, karena perjanjian baku pada umumnya dibuat dengan tetap memungkinkan pihak lain (bukan pihak yang merancang perjanjian baku) untuk menentukan unsur esensial dari perjanjian, sedangkan klausula yang pada umumnya tidak dapat ditawar adalah klausula yang merupakan unsur aksidentalialia dalam perjanjian.

---

<sup>79</sup> Burhanuddin S., *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal* (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2011), h.30.

<sup>80</sup> Mariam Darus Badruzaman., *Aneka Hukum Bisnis* (Bandung: Alumni, 1994), h. 47.

Berdasarkan alasan di atas, maka perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi cirinya, yaitu:

- a. Pada umumnya isinya ditetapkan oleh pihak yang posisinya lebih kuat
- b. Pihak lemah pada umumnya tidak ikut menentukan isi perjanjian yang merupakan unsur aksidentalita dari perjanjian
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, pihak lemah terpaksa menerima perjanjian tersebut
- d. Bentuknya tertulis
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual

### **(3) Ketentuan Mengenai Klausula Eksonerasi**

Kenyataan bahwa apa yang dianggap sebagai klausula baku telah banyak berlaku di masyarakat. Pemberlakuan klausula baku pada hakikatnya adalah bertujuan untuk memudahkan memberikan pelayanan kepada mitra bisnis yang akan menggunakan produknya (barang dan/atau jasa). Karena itu meskipun praktik pemberlakuan klausula baku (eksonerasi) tidak dapat dihindarkan, namun untuk menertibkan penggunaannya pemerintah telah memberikan batasan-batasan (larangan) agar tidak merugikan konsumen. Adapun bentuk-bentuk larangan yang ditetapkan undang-undang adalah sebagai berikut:<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup> Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal* (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2011), h.25.

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
  - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen
  - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
  - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran
  - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atas pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen
  - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa
  - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya

- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.<sup>82</sup>

Oleh karena perjanjian baku ini merupakan suatu bentuk perjanjian yang secara teoritis masih mengundang perdebatan, khususnya dalam kaitan dengan asas kebebasan berkontrak dan syarat sahnya perjanjian, maka dibawah ini juga akan dikemukakan berbagai pendapat tentang perjanjian baku.<sup>83</sup>

#### **4. Pengertian Asas Hukum Pengangkutan**

Asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang diklasifikasikan menjadi dua, yaitu asas hukum publik dan asas hukum perdata. Asas hukum publik merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga

<sup>82</sup> Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen.

<sup>83</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo., *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 116.

yang berkepentingan dengan pengangkutan, dan pihak pemerintah (Negara). Asas hukum perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan, yaitu pengangkut dan penumpang atau pemilik barang.<sup>84</sup>

a. Asas Hukum Publik

Undang-Undang Perkeretaapian, Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang Penerbangan, dan Undang-Undang Pelayaran berlandaskan asas-asas hukum publik. Asas-asas hukum publik adalah landasan undang-undang yang lebih mengutamakan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat banyak, yang dirumuskan dengan istilah atau kata-kata: manfaat, usaha bersama dan kekeluargaan, adil dan merata keseimbangan, kepentingan umum, keterpaduan, kesadaran hukum, percaya diri sendiri, dan keselamatan penumpang (orang banyak).<sup>85</sup>

- a) Asas manfaat mengandung makna bahwa setiap pengangkutan harus dapat memberikan nilai guna yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat, dan pengembangan peri kehidupan yang berkeeseimbangan bagi warga Negara Indonesia.
- b) Asas usaha bersama dan kekeluargaan mengandung makna bahwa usaha pengangkutan diselenggarakan untuk mewujudkan cita-cita

---

<sup>84</sup> Abdulkadir Muhammad., *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2008) h. 13.

<sup>85</sup> Pasal 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

dan aspirasi bangsa Indonesia yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan.

- c) Asas adil dan merata mengandung makna bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat, dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- d) Asas keseimbangan mengandung makna bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dengan keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional.
- e) Asas kepentingan umum mengandung makna bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus lebih mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas.
- f) Asas keterpaduan mengandung makna bahwa pengangkutan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, dan saling mengisi, baik intra maupun antarmoda pengangkutan.
- g) Asas kesadaran hukum mengandung makna bahwa pemerintah wajib menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga Negara Indonesia agar selalu

sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan pengangkutan.

- h) Asas percaya diri meng-andung makna bahwa pengangkutan harus berlandaskan kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri serta bersendikan kepribadian bangsa.
- i) Asas keselamatan penumpang mengandung makna bahwa pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan dan/ atau asuransi kerugian lainnya. Asuransi kecelakaan termasuk dalam lingkup asuransi sosial yang bersifat wajib (*compulsory security insurance*). Keselamatan penumpang tidak hanya diserahkan pada perlindungan asuransi, tetapi juga penyelenggara perusahaan pengangkutan harus berupaya menyediakan dan memelihara alat pengangkut yang memenuhi standar keselamatan sesuai dengan ketentuan undang-undang dan konvensi internasional.<sup>86</sup>

b. Asas Hukum Perdata

Undang-Undang Perkertaapian, Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Penerbangan, dan Undang-Undang Pelayaran juga berlandaskan asas-asas hukum perdata. Asas-asas hukum perdata adalah landasan undang-undang yang lebih mengutamakan kepentingan pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengangkutan, yang

---

<sup>86</sup> Abdulkadir Muhammad., *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2008) h. 13-14.

dirumuskan dengan istilah atau kata-kata: perjanjian (kesepakatan), koordinatif, campuran, retensi, dan pembuktian dengan dokumen. Kelima istilah atau kata-kata tersebut adalah sebagai berikut:

a) Asas perjanjian

Mengandung makna bahwa setiap pengangkutan diadakan dengan perjanjian antara pihak perusahaan pengangkutan dan penumpang atau pemilik barang. Tiket/karcis penumpang dan dokumen pengangkutan merupakan tanda bukti telah terjadi perjanjian antara pihak-pihak. Perjanjian pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Akan tetapi, untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi dan mengikat harus dibuktikan dengan atau didukung oleh dokumen pengangkutan.

b) Asas koordinatif

Mengandung makna bahwa pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Walaupun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pemilik barang. Asas ini menunjukkan bahwa pengangkutan adalah perjanjian pemberian kuasa (*agency agreement*).

c) Asas campuran

Mengandung makna bahwa pengangkutan merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa, penyimpanan

barang, dan melakukan pekerjaan dari penumpang atau pemilik barang kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan.

d) Asas retensi

Mengandung makna bahwa pengangkut tidak menggunakan hak retensi (hak menahan barang). Penggunaan hak retensi bertentangan dengan tujuan dan fungsi pengangkutan. Pengangkut hanya mempunyai kewajiban menyimpan barang atas biaya pemiliknya.

e) Asas pembuktian dengan dokumen

Mengandung makna bahwa setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen pengangkutan. Tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika ada kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya pengangkutan dengan pengangkut perkotaan (angkot) tanpa tiket/karcis penumpang.<sup>87</sup>

## 5. Jasa *Travel* Perspektif Hukum Islam

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus

<sup>87</sup> Abdulkadir Muhammad., *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2008) h. 14-16.

bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>88</sup>

Akad *kafalah* memiliki beberapa nama, yaitu *kafalah*, *hamaalah*, *dhamaanah* dan *za'aamah*. Secara bahasa, *kafalah* sebagaimana yang terdapat dalam kitab-kitab ulama Hanafiyyah dan ulama Hanabilah, artinya adalah *adh-Dhammu* (menggabungkan). Sedangkan di dalam kitab-kitab ulama Syafi'iyah, artinya adalah *al-iltizaam* (mengharuskan atau mewajibkan atas diri sendiri sesuatu yang sebenarnya tidak wajib atas dirinya, membuat komitmen).

Sedangkan definisi *al-Kafaalah* secara istilah menurut definisi yang paling tepat menurut ulama Hanafiyyah adalah, menggabungkan sebuah *dzimmah* (tanggungan) kepada *dzimmah* yang lain didalam penagihan atau penuntutan secara mutlak. Maksudnya adalah menggabungkan tanggungan *al-Madiin* (orang yang menanggung suatu hak, pihak yang dijamin) didalam penagihan atau penuntutan hak jiwa, *ad-Dain* (harta yang masih dalam bentuk utang) atau harta *al-'Ain* (barang, harta yang barangnya berwujud secara kongkrit dan nyata, kebalikan dari *ad-Dain*) seperti barang yang dighasab atau yang lainnya.<sup>89</sup>

<sup>88</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000) h. 59.

<sup>89</sup> Harta *al-'Ain* adalah harta yang barangnya berwujud secara kongkrit dan nyata sehingga bisa ditentukan seperti barang yang ini misalnya, dan biasanya diartikan dengan barang. Sedangkan *ad-Dain* adalah harta yang barangnya tidak berwujud secara kongkrit dan nyata, akan tetapi keberadaanya didalam tanggungan dan hanya dalam bentuk anggapan dan sebutan (nominal) saja, dan biasanya diartikan dengan utang, dan utang itu sendiri ada kalanya berupa utang uang dan ada kalanya berupa utang barang. *Penterj.*

Jadi, menurut definisi ini, utang yang ada tidak lantas ditetapkan dalam tanggungan pihak *kafil* dan tidak serta merta gugur dari pundak *ashiil* (orang yang dijamin).<sup>90</sup>

Sedangkan menurut ulama Malikiyyah, ulama Syafi'iyah dan ulama Hanabilah, *al-Kafaalah* adalah menggabungkan tanggungan *dhaamin* (pihak yang menjamin) kepada tanggungan *al-Madhmunn 'anhu* (pihak yang dijamin) didalam kewajiban menunaikan hak, maksudnya didalam kewajiban menunaikan utang. Jadi, berdasarkan definisi ini, utang yang menjadi tanggungan kedua belah pihak, yaitu pihak yang menjamin dan pihak yang dijamin. Hal ini sebagaimana keterangan yang terdapat dalam kitab “*Al-Mughni*” karya Ibnu Qudamah, salah satu ulama Hanabilah.<sup>91</sup>

Kesimpulannya adalah bahwa mendefinisikan *al-Kafaalah* dengan definisi menggabungkan tanggungan yang lain dalam hal penagihan adalah lebih umum karena mencakup macam-macam *al-Kafaalah*, yaitu *al-Kafaalah* dengan *al-Makfuul bihi* (sesuatu yang dijamin) berupa harta (utang), *al-Kafaalah* dengan *al-Makfuul bihi* berupa *an-Nafs* (jiwa, diri orang yang menanggung hak) dan *al-Kafaalah* dengan *al-Makfuul bihi* berupa *al-'Ain* (barang). Ini adalah yang dimaksud tulisan diatas bahwa definisi ini lebih tepat menurut ulama Hanafiyyah, yaitu bahwa definisi ini lebih bisa diterima hanya dari sudut pandang ini saja, yaitu bahwa definisi ini lebih bisa diterima hanya dari sudut pandang ini saja, yaitu definisi tersebut lebih umum bisa mencakup ketiga

<sup>90</sup> Prof. Dr. Wahbah Az-Zuhaili., *Fiqh Islam Wa Adilatuhu* (Jakarta: Darul Fikir, 2011), h.35.

<sup>91</sup> Prof. Dr. Wahbah Az-Zuhaili., *Fiqh Islam Wa Adilatuhu* (Jakarta: Darul Fikir, 2011), h.36.

bentuk *al-Kafaalah* (*al-Kafaalah* terhadap harta berupa utang, *al-Kafaalah* terhadap jiwa, dan *al-Kafaalah* terhadap harta *al- 'Ain*).<sup>92</sup>

Kafalah secara etimologi berarti penjaminan, kafalah mempunyai padanan kata yang banyak, yaitu *dhamanah*, *hamalah*, dan *za'amah*. Menurut Al-Mawardi, ulama madzhab syafi'i semua istilah tersebut memiliki arti yang sama, yaitu penjaminan. Namun, masing-masing memiliki kekhasan tersendiri yaitu:

- a. *Dhamin* adalah umumnya digunakan untuk penjaminan harta
- b. *Hamil* adalah penjaminan dalam masalah diyat (denda pembunuhan)
- c. *Za'im* adalah penjaminan dalam masalah harta yang sangat besar
- d. *Qabil* adalah orang yang menerima (dipergunakan untuk semua urusan tersebut)

Kafalah dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dijelaskan secara terperinci dan juga diperjelas dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 11/DSN MUI/VI/2000.

## 6. *Maqashid Syariah*

- a. Pengertian *maqashid syariah*

Secara bahasa *maqashid syari'ah* terdiri dari dua kata yaitu *maqashid* dan *syari'ah*. *Maqashid* berarti kesengajaan atau tujuan, *maqashid* merupakan bentuk jama' dari *maqsud* yang berasal dari suku kata *qashada* yang berarti

---

<sup>92</sup> Ibid., h. 37.

menghendaki atau memaksudkan, *maqashid* berarti hal-hal yang dikehendaki atau dimaksudkan.<sup>93</sup> Sedangkan *syari'ah* secara bahasa jalan menuju sumber air, jalan menuju sumber air juga dapat diartikan berjalan menuju sumber kehidupan.<sup>94</sup> Dengan demikian, kata *maqashid syariah* berarti apa yang dimaksud oleh Allah dalam menetapkan hukum, apa yang dituju Allah dalam menetapkan hukum atau apa yang ingin dicapai oleh Allah dalam menetapkan suatu hukum.<sup>95</sup>

*Maqashid syariah* ialah konsep untuk mengetahui hikmah (nilai-nilai dan sasaran *syara'* yang tersurat dan tersirat dalam al-Qur'an dan Hadits) yang ditetapkan oleh *al-Syari'* terhadap manusia, adapun tujuan akhir hukum tersebut adalah satu, yaitu *mashlahah* atau kebaikan dan kesejahteraan umat manusia baik didunia (dengan muamalah) maupun akhirat (dengan 'aqidah dan ibadah).<sup>96</sup>

*Maqashid Syari'ah* berarti tujuan Allah dan Rasul-Nya dalam merumuskan hukum-hukum Islam. Tujuan itu dapat ditelusuri dalam ayat-ayat Al-Qur'an dan Sunnah rasulullah sebagai alasan logis bagi rumusan suatu hukum yang berorientasi kepada kemaslahatan umat manusia.<sup>97</sup>

Yusuf Al-Qardhawi mendefinisikan *maqashid asy-syariah* sebagai tujuan yang menjadi target teks dan hukum-hukum *particular* untuk direalisasikan dalam kehidupan manusia, baik berupa perintah, larangan dan mubah untuk individu, keluarga, jamaah dan umat, atau juga disebut dengan hikmat-hikmat

<sup>93</sup> Ahmad Qorib., *Ushul Fikih 2* (Jakarta: PT. Nimas Multima, 1997), h. 170.

<sup>94</sup> Fazlur Rahman., *Islam, alih Bahasa: AShin Muhammad* (Bandung: Pustaka, 1994), h. 140.

<sup>95</sup> Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh 2* (Jakarta: Kencana, 2008), h. 231.

<sup>96</sup> Mahmud Syaltout., *Islam: 'Aqidah wa Syari'ah* (Kairo: Dar al-Qalam, 1996), h. 12.

<sup>97</sup> Satria Effendi., *Ushul Fiqh* (Jakarta: Kencana, 2005) h. 233.

yang menjadi tujuan ditetapkannya hukum, baik yang diharuskan ataupun tidak.<sup>98</sup>

Wahbah al-Zuhaili mengatakan bahwa *maqashid asy-syariah* adalah nilai-nilai dan sasaran syara' yang tersirat dalam segenap atau bagian terbesar dari hukum-hukumnya. Nilai-nilai dan sasaran-sasaran itu dipandang sebagai tujuan dan rahasia syariah, yang ditetapkan oleh *al-syari'* dalam setiap ketentuan hukum.<sup>99</sup>

Syatibi kemudian menambahkan norma yang kemudian dianggap bagian yang tidak terpisahkan dari hukum. Norma ini juga memperkuat dua norma lain yaitu mandub dan makruh dan memperkenankan penyimpangan dan toleransi dalam hukum. Syatibi kemudian menyebut norma ini sebagai sebuah konsep yang mewakili sesuatu yang belum atau tidak memiliki status hukum atau yang telah memiliki status hukum, tetapi dalam hal telah memiliki status hukum, orang yang mengerjakannya tidak tahu atau lupa akan status hukum perbuatan tersebut. Sebuah sejarah yang bermula dari hadis Nabi SAW: "*orang yang paling bersalah adalah orang yang menanyakan tentang sesuatu yang sebelumnya tidak dilarang, kemudian menjadi dilarang setelah dinyatakan status hukumnya*".<sup>100</sup>

Dalam Al-Qur'an Allah SWT, menyebutkan beberapa kata *syari'ah* diantaranya terdapat dalam surat al-Jaatsiyah ayat 18:

<sup>98</sup> Yusuf Al-Qardhawi., *Fikih Maqhasid Syari'ah* (Jakarta: Pustaka al-Kautsar, 2007), h. 12.

<sup>99</sup> Wahbah al-Zuhaili., *Ushul Fiqh Islami Juz II* (Damaskus: Dar al Fikri, 1986), h. 225.

<sup>100</sup> Wael Hallaq., *Sejarah Teori Hukum Islam* (Jakarta: Grafindo, 2000), h. 267.

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ﴿١٨﴾

“Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui”.<sup>101</sup>

Adapun yang menjadi tujuan Allah dalam menetapkan hukum itu adalah *al-mashlahah*. Maksud Allah untuk kemaslahatan umat dapat dilihat dalam firman Allah:

وَمَا أَرْسَلْنَا قَبْلَكَ إِلَّا رِجَالًا نُّوحِي إِلَيْهِمْ فَسَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ﴿٧﴾

“Dan Tiadalah Kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam”.<sup>102</sup>

Adapun yang dimaksud dengan rahmat dalam surat al-Anbiya’ ayat 107 tersebut adalah maslahat itu sendiri. Ulama *ushul fiqh* (*ushuliyyin*) mengemukakan pengertian termonologi *al-mashlahah* dalam beberapa definisi dan uraian, yang satu sama lain memiliki persamaan-persamaan. Definisi-definisi tersebut antara lain adalah sebagai berikut.

<sup>101</sup> QS. AL-Jaatsiyah (): 18.

<sup>102</sup> QS. Al-Anbiya’ (21): 107.

Imam al-Ghazali mengemukakan, *al-mashalah* ialah suatu gambaran dari meraih manfaat atau menghindarkan kemudaratan. Tetapi bukan itu yang kami maksudkan, sebab meraih manfaat dan menghindarkan kemudaratan tersebut adalah tujuan dan kemaslahatan manusia dalam mencapai maksudnya. Yang kami maksudkan dengan *al-mashlahah* ialah memelihara tujuan-tujuan *syara'* yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta.

Sementara al-Khawarizmi menjelaskan yang dimaksud *al-mashlahah* ialah memelihara tujuan *syara'* dengan cara menghindarkan *kemafsadahan* dari manusia.<sup>103</sup>

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *al-mashlahah* adalah segala sesuatu yang dapat menghindarkan atau dapat menyelamatkan atau menjaga kerusakan. Secara sederhana *al-mashlahah* diartikan dengan mendatangkan manfaat menghindarkan kerusakan.

#### b. Pembagian *al-Mashlahah*

Pertama, ditinjau dari segi tujuan maslahat dibagi menjadi dua yaitu:

- 1) Mewujudkan manfaat, kebaikan dan kesenangan untuk manusia yang disebut *jalb al-manafi'* (membawa manfaat). Kebaikan dan kesenangan ada yang dirasakan langsung oleh orang melakukan sesuatu perbuatan yang diperintahkan, tetapi ada juga kebaikan dan kesenangan dirasakan setelah perbuatan itu dilakukan, atau dirasakan hari kemudian, atau

<sup>103</sup> Abd. Rahman Dahlan, *Ushul Fiqh.*, h. 306.

bahkan di akhirat. Segala perintah Allah SWT berlaku untuk mewujudkan kebaikan dan manfaat seperti itu.

- 2) Menghindari umat manusia dari kerusakan dan keburukan yang disebut *dar'u al-mafasid*. Kerusakan dan keburukan pun ada yang langsung dirasakannya setelah melakukan perbuatan yang dilarang, ada juga yang merasakan sesuatu kesenangan ketika melakukan perbuatan dilarang itu, tetapi setelah itu yang dirasakannya adalah kerusakan dan keburukan. Misalnya: berzina dengan pelacur yang berpenyakit atau meminum minuman manis yang berpenyakit gula.

Kedua, dari segi apa yang menjadi sasaran yang dipelihara dalam penetapan hukum, mashlahat dibagi menjadi lima yaitu:

- 1) Memelihara Agama (حفظ الدين)

Tujuan pertama hukum islam adalah kerana agama merupakan pedoman hidup, dan di dalam agama islam selain dari komponen-komponen aqidah yang merupakan pegangan bagi setiap muslim serta akhlak yang merupakan sikap hidup seorang muslim, terdapat juga syariat yang merupakan jalan hidup seorang muslim baik dalam perhubungan dengan Tuhannya maupun dengan manusia lain dan benda dalam masyarakat. Komponen itu dalam hukum islam terjalin erat karena itulah maka hukum islam wajib melindungi agama islam yang dianut oleh seorang dan menjamin kemerdekaan setiap orang untuk beribadat menurut keyakinan agamanya.

Memelihara agama ialah melaksanakan kewajiban keagamaan seperti shalat lima waktu. Iman dan kerja adalah ibarat sepasang anak kembar dan dua wajah yang sama. Allah SWT selalu menyertakan keimanan dengan amal saleh di dalam al-Qur'an. Iman yang kuat dalam hati melahirkan amal yang jujur. Allah SWT mendorong kita untuk mengefektifkan nilai pekerjaan karena amal sholeh adalah asas dalam kehidupan di dunia dan di akhirat.<sup>104</sup>

2) Memelihara Jiwa (حفظ النفس)

Hukum islam wajib memelihara hak manusia untuk hidup dan mempertahankan kehidupannya. Untuk itu hukum islam melarang pembunuhan sebagai upaya menghilangkan jiwa manusia dan melindungi berbagai manusia yang dipergunakan oleh manusia untuk dan mempertahankan kemashlahatan hidupnya.

3) Memelihara Akal (حفظ العقل)

Memelihara akal yang berarti sangat dipentingkan oleh hukum islam karena dengan mempergunakan akalnya manusia akan dapat berfikir tentang Allah, alam semesta dan dirinya.

<sup>104</sup> Asyraf Muhammad Dawwaba., *Muslimah Entrepreneur* (Surakarta: Rahma Media Pustaka Surakarta, 2009) h. 48.

#### 4) Memelihara Keturunan (حفظ النسل)

Agar kemurnian darah dapat dijaga dan kelanjutan umat manusia dapat diteruskan. Hal ini tercermin dalam hubungan darah yang menjadi syarat untuk dapat saling mewarisi, dan larangan perkawinan yang disebutkan secara rinci di dalam Al-Qur'an serta larangan berzina. Hukum kekeluargaan dan kewarisan adalah memelihara atau menjaga kemurnian atau kemashlahatan keturunan.

#### 5) Memelihara Harta (حفظ المال)

Menurut ajaran Islam harta adalah pemberian Tuhan kepada umat manusia agar manusia dapat mempertahankan hidup dan melangsungkan kehidupannya. Oleh karena itu, hukum Islam melindungi hak manusia memperoleh harta dengan cara-cara yang halal dan sah serta melindungi harta seseorang.

Ketiga, dari segi tingkat kepentingan memeliharanya, mashlahat terbagi kepada tiga tingkat sebagai berikut:

##### 1) *Mashlahah Dlaruriyah*

Suatu kemaslahatan yang berkaitan dengan kebutuhan dasar manusia di dunia dan akhirat. Demikian penting kemaslahatan ini, apabila luput dalam kehidupan manusia akan terjadi kehancuran, bencana dan kerusakan terhadap tatanan kehidupan manusia. Kemaslahatan ini meliputi pemeliharaan agama, diri, akal, keturunan dan harta.

2) *Mashlahah Hajiyyah*

Suatu kemaslahatan yang dibutuhkan manusia untuk menyempurnakan kemaslahatan pokok mereka dan menghilangkan kesulitan yang dihadapi. Kemaslahatan ini mencakup semua ketentuan hukum yang mendatangkan keringanan bagi manusia dalam kehidupannya.

3) *Mashlahah Tahsiniyah*

*Mashlahah* ini sering disebut *mashlahah takmiliyah* yaitu suatu kemaslahatan yang sifatnya pelengkap dan keluasan terhadap kemaslahatan *dlaruriyah* dan *hajiyyah*. Kemaslahatan ini dimaksudkan untuk kebaikan dan kebagusan budi pekerti. Sekiranya, kemaslahatan ini tidak dapat diwujudkan dalam kehidupan, tidaklah sampai menimbulkan kerusakan terhadap tatanan kehidupan manusia.<sup>105</sup>

Keempat, dari segi hubungannya dengan *nash syara'* maslahat dibagi menjadi tiga yaitu:

1) Maslahat yang terkendali (المصلحة المعتدرة)

Maslahat yang terkendali adalah maslahat yang ditetapkan oleh akal dan dikendalikan oleh *nash syara'*.

<sup>105</sup> Firdaus, *Ushul Fiqh*, h. 84-85.

2) Maslahat yang tertolak (المصلحة الملقاه)

Maslahat yang tertolak yaitu sesuatu yang menurut pertimbangan akal adalah maslahat, namun *nash syara'* menolak atau tidak memerhatikannya. Umpamanya menurut pertimbangan akal membagi rata harta warisan secara sama antara laki-laki dengan anak perempuan dinilai dari akal sebagai maslahat atau pantas, namun *nash syara'* menetapkan pembagian secara berimbang yaitu dua banding satu. Artinya maslahat ditolak oleh *nash syara'*.

3) Maslahat bebas (المصلحة المرسله)

Yaitu sesuatu yang menurut pertimbangan akal adalah maslahat, namun tidak ada perhatian dan dukungan dari *nash syara'* dan juga tidak ada perlawanan atau penolakan dari *nash syara'* dan juga tidak ada perlawanan atau penolakan dari *nash syara'*. Karena hanya didasarkan kepada akal semata, dan maslahat itu berarti akal, maka *mashlahah mursalah* ini dapat disebut akal bebas.<sup>106</sup>

Jika perjuangan umat islam mengabaikan hal-hal ini, maka runtuhlah nilai-nilai Islam yang substansial.<sup>107</sup>

<sup>106</sup> Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh 2*, h. 241-242.

<sup>107</sup> Syahrul Anwar., *Ilmu Fiqh dan Ushul Fiqh* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 76.



### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian hukum empiris (yuridis empiris) atau disebut dengan penelitian empiris<sup>108</sup> yaitu penelitian hukum dengan cara pendekatan fakta yang ada dengan jalan mengadakan pengamatan dan

---

<sup>108</sup> Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum* (Bandung: Mandar Maju, 2008), h. 123.

penelitian dilapangan kemudian didasarkan peraturan perundang-undangan yang terkait sebagai acuan untuk memecahkan masalah.<sup>120</sup>

Jenis penelitian ini dianggap sesuai dengan judul yang diambil oleh peneliti yaitu Klausula Eksonerasi PT. Expres Jaya Sentosa Malang Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam.

Adapun yang menjadi tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk meneliti klausula eksonerasi yang digunakan oleh PT. Expres Jaya Sentosa Malang dalam perjanjian pengangkutannya.

## **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian adalah metode atau cara mengadakan penelitian.<sup>121</sup> Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan yakni pendekatan kualitatif yuridis. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari wawancara, catatan dilapangan dan dokumen-dokumen lainnya.

Tujuan diadakannya penelitian kualitatif ini adalah penulis ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara rinci dan mendalam. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh berbagai informasi yang dapat digunakan untuk menganalisis dan memahami klausula eksonerasi yang digunakan oleh PT. Expres Jaya Sentosa Malang.

---

<sup>120</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), h. 52.

<sup>121</sup> Arikunto, *pendekatan praktik*, h. 23.

*Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar belakang dan individu secara menyeluruh (holistic).*<sup>122</sup> Pendekatan kualitatif memusatkan perhatiannya pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan-satuan gejala yang ada dalam kehidupan manusia, atau pola-pola yang dianalisis gejala-gejala sosial budaya dengan menggunakan kebudayaan dari masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran mengenai pola-pola yang berlaku.<sup>123</sup>

Menurut Sarwono, kualitatif *riset* didefinisikan sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia. Sasaran utama dari penelitian kualitatif ialah manusia dengan segala kebudayaan dan kegiatannya.

Dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan berupa data deskriptif, yang banyak dituangkan dalam bentuk laporan dan uraian. Penelitian ini tidak mengutamakan angka-angka dan statistik meskipun tidak menolak data kuantitatif.

### **C. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti memilih PT. Expres Jaya Sentosa Malang yang berlokasi di Jl. Sigura-Gura Barat Ruko Clasy House Kav. 5 Malang. Lokasi penelitian ini dipilih oleh penulis karena penyedia jasa *travel* yang menggunakan klausula eksonerasi pada perjanjian pengangkutannya.

---

<sup>122</sup> Andi Prastowo., *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2011), h. 22.

<sup>123</sup> Burhan Ashshofa., *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Rineka Karya, 1998), h. 20-21.

#### D. Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder, yaitu:

##### 1. Sumber Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama.<sup>124</sup> Data primer pada penelitian ini diambil dengan cara wawancara (*interview*) langsung kepada pelaku usaha (direktur, *manager* dan *costumer service*) penyedia jasa *travel* PT. Expres Jaya Sentosa Malang mengenai apa dasar pertimbangan penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian bakunya dengan cara mendokumentasikan dengan tulisan dan catatan kecil.

##### 2. Sumber Data Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Data sekunder yakni mencakup dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan dan lain sebagainya. Sehingga dalam penelitian ini diambil bahan-bahan diantaranya:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 2) Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 11/DSN MUI/VI/2000 tentang Kafalah
- 3) Buku-buku yang berkaitan dengan klausula eksonerasi dan *maqashid syariah* dan tesis atau skripsi yang relevan dengan penelitian ini

---

<sup>124</sup> Lexy J. Moleong., *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011),h. 112.

### **E. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.<sup>125</sup> Metode pengumpulan data sebagai bahan kajian ilmu hukum empiris, sangat tergantung pada model kajian dan *instrument* penelitian yang mengumpulkan fakta-fakta sosial dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai *instrument* penelitian.<sup>126</sup> Wawancara (*interview*) adalah teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan dengan wawancara dan bertatap muka secara langsung dengan orang yang dapat memberikan keterangan secara akurat kepada peneliti. Dokumentasi, merupakan upaya dalam mengumpulkan bukti-bukti atau data-data baik pernyataan tertulis atau lainnya yang dapat dimanfaatkan, seperti surat-surat, dokumen resmi yang bersumber dari arsip atau catatan.<sup>127</sup>

### **F. Metode Pengolahan Data**

Untuk mengelola keseluruhan data yang diperoleh, maka perlu adanya prosedur pengelolaan dan analisis data yang sesuai dengan pendekatan yang digunakan. Sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini, maka tehnik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis deskriptif kualitatif atau

---

<sup>125</sup> Sarwono dan Jonathan., *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 193.

<sup>126</sup> Narkubo dan Holid., *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), h. 70.

<sup>127</sup> Moleong dan Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), h. 216-217.

non statistik atau analisis isi (*content analysis*).<sup>128</sup> Adapun proses analisis data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. *Editing*

Yaitu upaya merapikan jawaban responden guna memudahkan pengolahan data selanjutnya. Dengan memeriksa kembali data yang telah masuk koresponden mana yang relevan dan mana yang tidak relevan.

2. *Verifying*

Verifikasi data adalah langkah dan kegiatan yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data dan informasi dari lapangan. Dalam hal ini, peneliti melakukan pengecekan kembali data yang sudah terkumpul terhadap kenyataan yang ada di lapangan guna memperoleh keabsahan data.

3. *Analysing*

Analisa data adalah suatu proses untuk mengatur aturan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola kategori dan suatu uraian dasar. Sugiyono berpendapat bahwa analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.<sup>129</sup>

---

<sup>128</sup>Comy R. Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif – Jenis, Karakter, dan Keunggulannya* (Jakarta: Grasindo, 2010), h. 9.

<sup>129</sup>Fakultas Syari'ah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Malang: UIN Press, 2012), h. 48.

#### 4. *Concluding*

*Concluding* adalah penarikan kesimpulan dari permasalahan-permasalahan yang ada, dan ini merupakan proses penelitian tahap akhir serta jawaban atas paparan data sebelumnya. Pada kesimpulan ini, peneliti mengerucutkan persoalan diatas dengan menguraikan data dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif sehingga memudahkan pembaca untuk memahami dan menginterpretasi data.

#### **G. Uji Keabsahan Data**

##### 1. Triangulasi

###### a) Triangulasi Sumber Data

Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif.

###### b) Triangulasi Metode

Triangulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode *interview* sama dengan pengamatan yang dilakukan.

##### 2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bukanlah suatu teknik pengumpulan data yang hanya mengandalkan kemampuan pancaindra, namun juga menggunakan semua pancaindra termasuk adalah pendengaran, perasaan, dan insting peneliti.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang

Trans Express2 Tour & Travel berdiri pada tanggal 28 Oktober 2013 di Jombang. Trans Express2 Tour & Travel hadir untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk setiap orang. Dilandasi oleh pemikiran besarnya potensi bisnis dibidang tour & travel dan segala macam usaha pendukungnya, serta besarnya minat para pengusaha yang ingin memiliki bisnis dibidang tour &

travel, maka Trans Express2 Tour & Travel salah satu divisi bisnis dari PT. Ekspres Jaya Sentosa didirikan di kota Malang.

Fokus utama bisnis Trans Express2 Tour & Travel adalah layanan penjualan voucher hotel, rental mobil, ticket pesawat terbang, baik penerbangan domestik maupun internasional, penjualan voucher discount hotel hingga ke seluruh Indonesia, tour dalam dan luar negeri, hingga meliputi perjalanan umroh.

Dengan semangat kebersamaan dan keinginan untuk menjadi market leader bisnis travel di Indonesia, maka Trans Express2 Tour & Travel berkomitmen tinggi untuk memberikan nilai yang terbaik bagi kepuasan pelanggan.

Trans Express2 Tour & Travel memberikan kesempatan kepada seluruh lapisan masyarakat untuk bisa menikmati jasa layanan tour & travel, serta membuka peluang usaha melalui system franchise yang mudah, murah, dan berkualitas, serta memiliki potensi penghasilan yang tak terbatas. Hingga bisnis ini dapat dilakukan dengan mudah oleh semua kalangan masyarakat semudah sms atau chatting.<sup>68</sup>

Berikut data perusahaan Trans Express2 Tours & Travel :

1. Nama Perusahaan : PT. Ekspres Jaya Sentosa
2. Alamat Perusahaan : Jl. Sigura-gura Barat Ruko Clasy House  
Kav.5 Malang

---

<sup>68</sup> *Company Profile* PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.

3. Phone : 0341-570525/082230002066
4. Email : Office.transexpress@gmail.com
5. Website : www.transexpress2.com

## 2. Visi dan Misi PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang

### VISI

Menciptakan Revolusi Tour and Travel bertaraf International, Terlengkap dan Terpercaya di Seluruh dunia terutama di Indonesia.

### MISI

- Menjadi Perusahaan pilihan utama bagi para konsumen untuk melayani kebutuhan khususnya di bidang Tour and Travel.
- Menjadi Mitra kerja yang handal, terpercaya dan menguntungkan bagi relasi.<sup>69</sup>

## 3. Produk-produk PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang

### a. Penanganan Pemesanan Tiket Maskapai Penerbangan

Trans Express Tours & Travel menyediakan penjualan tiket maskapai penerbangan, baik domestik maupun mancanegara. Pemesanan tiket dapat dilakukan melalui: online dengan menghubungi tim manajemen Trans Express2

<sup>69</sup> *Company Profile* PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.

Tour & Trevel melalui akun Yahoo Messenger dan e-mail. Dan pembelian langsung: Customer dapat mengunjungi kantor Gemilang Tours & Travel.

b. Tour Domestic dan International Services

Kami menyediakan berbagai paket perjalanan wisata, study excursie, wisata rohani baik perorangan maupun group untuk berlibur ke tempat-tempat wisata di Indonesia maupun Asia Tenggara. Beberapa diantaranya adalah perjalanan wisata ke Jakarta, Bandung, Bali dan Lombok, Yogyakarta dan lain-lain. Selain itu, kami juga menyediakan paket Bromo Tour, perjalanan wisata di dalam Kota Malang dan Kabupaten Malang Kota Batu serta seperti Jatim Park, Pantai Balekambang dan lain-lain.

c. Reservasi Hotel

Kami menyediakan berbagai hotel di Malang dari Berbagai jenis hotel bagi konsumen yang ingin menikmati Kota Malang. Begitu juga dengan berbagai kota di Indonesia. Kami dapat melakukan reservasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan jaringan yang luas, kebutuhan tempat menginap akan dapat terpenuhi. Kami juga akan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.

d. Travel dan Shuttle Air Port

Kami merupakan agen yang telah berpengalaman dalam jasa travel dengan rute Malang ke Blitar, Sidoarjo, Juanda, Tanjung Perak, Surabaya, Bali, Banyuwangi, Sidoarjo dan sekitarnya. Dengan fasilitas antar jemput sampai tujuan, asuransi dan kerjasama dengan pihak bandara Juanda, kami memberikan

layanan terbaik bagi pelanggan sehingga perjalanan bisnis ataupun biasa akan semakin menyenangkan.

e. Rental Mobil

Perjalanan wisata ataupun bisnis tidak akan lancar bila tidak didukung oleh kendaraan atau mobil. Bagi pelanggan yang ingin menggunakan mobil untuk perjalanan dalam maupun luar kota, kami menyewakan mobil dengan berbagai tipe dan merek seperti Avanza, Yaris, Ertiga, Jazz, APV, Luxio, Swift, dan lain-lain.<sup>70</sup>

#### 4. Kemitraan Trans Express2 Tour & Travel

PT. Ekspres Jaya Sentosa adalah *Strategic Partner* bagi pengembangan Trans Express2 Tour & Travel. Pola bagi hasil dengan prinsip maju bersama, dan merupakan salah satu solusi alternatif untuk pengembangan usaha dan sebagai sumber pendapatan tetap bagi mitra usaha. Modal penyertaan yang dimitrakan dipergunakan untuk pengembangan usaha Transportasi serta usaha terkait lainnya.

Saat ini Trans Express2 Tour & Travel sebagai strategic partner Karya Guna Persada, mengelola 4 Divisi usaha dengan beragam produk jasa yang bergerak disektor riil yang sesuai dengan karakteristik Negara Kepulauan yang kaya akan SDA dan SDM. Dimana saat ini PT. Express Jaya Sentosa & telah memiliki

---

<sup>70</sup> *Company Profile* PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.

cabang Trans Express<sup>2</sup> sebagai potensi bisnis pariwisata yang besar dan akan memberikan keuntungan bagi Mitra yang diperoleh dari beragam pendapatan dari Unit Bisnis yang dikelola. Didukung dengan sistem manajemen yang profesional dan dinamika progresif dari seluruh unsur pelaksana kegiatan usaha.

Berinvestasi di trans express<sup>2</sup>:

- Perjanjian kerjasama dihadapan notaris
- Pembayaran keuntungan serta bagi hasil, praktis dan dibayarkan setiap bulan secara online (*Payroll*)
- Kontrak yang tidak diperpanjang (selesai masa kontrak), modal penyertaan milik investor akan kembali sepenuhnya (100%) dan dinyatakan secara jelas pada perjanjian kerjasama

Keunggulan Kemitraan:

- Transparansi pemanfaatan dana mitra usaha
- Keuntungan rata-rata diatas bunga bank, terhindar dari devaluasi
- Kode etik dan rahasia mitra kerja terjamin
- Progres Usaha dari kemitraan dapat diketahui
- Paket kemitraan ini dirancang khusus bagi anda yang ingin memiliki penghasilan tetap yang pasti setiap bulan dapat mendukung biaya hidup, sekolah dan keperluan lainnya
- Kendaraan-kendaraan sangat Liquid (mudah diuangkan kapanpun)<sup>71</sup>

<sup>71</sup> *Company Profile* PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.

**Tabel 2: Penerimaan Keuntungan Setara Bagi Hasil Masa Kemitraan<sup>72</sup>**

JUMLAH MODAL	1 TAHUN	2 TAHUN	3 TAHUN	4 TAHUN
	2.3%	2.6 %	2.9 %	3.0 %
100 Juta	2,3 Juta	2,6 Juta	2,9 Juta	3 Juta
200 Juta	4,6 Juta	5,2 Juta	5,8 Juta	6 Juta
300 Juta	6,9 Juta	7,8 Juta	8,7 Juta	9 Juta
400 Juta	9,2 Juta	10,4 Juta	11,6 Juta	12 Juta
500 Juta	11,5 Juta	13 Juta	14,5 Juta	15 Juta
600 Juta	13,8 Juta	15,6 Juta	17,4 Juta	18 Juta
700 Juta	16,1 Juta	18,2 Juta	20,3 Juta	21 Juta
800 Juta	18, 4 Juta	20,8 Juta	23,1 Juta	24 Juta
900 Juta	20,7 Juta	23,4 Juta	26,1 Juta	27 Juta
1 Milyar	23 Juta	26 Juta	29 Juta	30 Juta

## 5. Legalitas Perusahaan

1. Nama Badan Hukum Sesuai Akta : PT. EKSPRES JAYA SENTOSA.
2. Nama Dagang / Merk Dagang : TRANS EXPRESS2 Tour & Travel.
3. Alamat Perusahaan Pusat : Jl. Sigura-gura Barat Ruko Clasy House Kav.5 (0341) 570525.
4. Nomor Pengesahaan Badan Hukum : AHU- 56268.AH.01.01.Tahun 2013
5. Nomor Tanda Daftar Perusahaan : 1308163022222.

<sup>72</sup> *Company Profile* PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.

6. Nomor Tanda Daftar Usaha Pariwisata: 556.3/0197/35.73.407/2013.
7. Nomor NPWP Perusahaan : 03.325.919.3-652.000.<sup>73</sup>

## **B. Perjanjian Pengangkutan di PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang**

### **1. Naskah Perjanjian**

Bentuk perjanjian pengangkutan pada bisnis penyediaan jasa *travel* yang digunakan PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang ada dua bentuk, yakni secara lisan dan tertulis. Menurut informasi yang didapatkan penulis dari wawancara dengan beberapa karyawan dan direktur perusahaan menyebutkan bahwa transaksi yang dilakukan antar kedua belah pihak tidak dilakukan secara formal, seperti konsumen harus menandatangani beberapa dokumen. Kemudahan transaksi yang diberikan oleh PT. Ekspres Jaya Sentosa yakni perjanjian yang dilakukan secara fleksibel. Konsumen diperbolehkan datang ke kantor atau hanya dengan menggunakan telepon untuk memesan jasa *travel*. Perjanjian yang dilakukan antar keduanya tertuang dalam naskah perjanjian yang berbentuk tiket perjalanan. Tiket tersebut diberikan kepada konsumen ketika akan berlangsungnya kesepakatan dari akad yang telah dilakukan sebelumnya. Di dalam tiket perjalanan tersebut terdapat beberapa kesepakatan perjanjian yang tertuang dalam peraturan-peraturan selama pelaksanaan dari perjanjian tersebut.

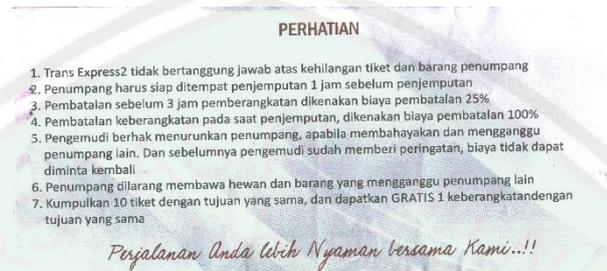
Menurut direktur perusahaan, naskah perjanjian antara konsumen dengan penyedia jasa, tidak di buat dalam bentuk naskah perjanjian yang formal. Karena demi kemudahan antara konsumen dan pihak PT. Ekspres Jaya Sentosa sendiri.

---

<sup>73</sup> *Company Profile* PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.

Berikut naskah perjanjian PT. Ekspres Jaya Sentosa yang tertuang dalam bentuk peraturan perjanjian perjalanan.

Gambar.1 : Peraturan Perjalanan



Gambar.2 : Tiket Perjalanan



## 2. Hak dan Kewajiban Antar Pihak

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan pihak penyedia jasa *travel* PT. Ekspres Jaya Sentosa, hak dan kewajiban antara konsumen dan penyedia jasa *travel* tidak dicantumkan dalam tiket perjalanan. Hak dan kewajiban penyedia jasa maupun konsumen tidak dijelaskan secara rinci kepada para konsumen. Berikut keterangan yang dijelaskan oleh direktur PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.

“Kalau hak dan kewajiban konsumen, kami cantumkan di tiket perjalanan, ya itu sebenarnya tidak keseluruhan dari hak dan kewajiban yang mereka miliki. Jika ada konsumen yang bertanya baru kami jelaskan apa saja yang menjadi hak dan kewajiban mereka. Dan kalau hak dan kewajiban perusahaan kami juga tidak kami cantumkan dalam tiket. Sebenarnya apa yang ada dalam tiket

itu, sudah merangkap dari hak dan kewajiban antara kami dan para konsumen”.<sup>74</sup>

Hak dan kewajiban penyedia jasa *travel* sebenarnya sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 6 dan pasal 7. Secara lengkap sebagai berikut hak pelaku usaha:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik.
- c. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- d. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>75</sup>

Selanjutnya mengenai kewajiban pelaku usaha diatur sebagai berikut:

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

---

<sup>74</sup> Rinto, *wawancara* (Malang: 15 Juni 2016).

<sup>75</sup> Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang di buat dan/atau yang di perdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>76</sup>

Pemberlakuan hak dan kewajiban yang tidak tertulis, terkadang membuat adanya kerancuan dalam pelaksanaan dari akad jual beli jasa *travel* tersebut. Konsumen yang seharusnya mengerti apa saja yang menjadi hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan juga hak dan kewajiban konsumen sendiri, dengan tidak adanya hak dan kewajiban yang secara tertulis menjadikan konsumen sebagai pihak yang terdiskriminasikan akibat adanya klausula baku.

Seharusnya dengan adanya penjelasan dari pasal 6 dan pasal 7 mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, maka dapat diketahui pelaku usaha mempunyai tanggung jawab yang cukup besar bagi konsumennya. Begitu juga bagi pihak

---

<sup>76</sup> Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

*travel* dalam penjualan tiket penumpang dimana pihak *travel* mempunyai peran yang cukup besar demi memberikan pelayanan terbaik bagi penumpang.

Pencantuman tentang hak dan kewajiban pelaku usaha sebenarnya menjadi hak dari konsumen karena konsumen memiliki hak-hak secara universal yang harus dilindungi dan dihormati yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan.
- b. Hak untuk mendapat informasi.
- c. Hak untuk memilih.
- d. Hak untuk didengar.
- e. Hak atas lingkungan hidup.<sup>77</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4, hak konsumen sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

---

<sup>77</sup> Eman Rajagukguk, et al, *Hukum Perlindungan Konsumen* Cetakan I (Bandung: Maju Mundur, 2000) h. 39.

- d. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>78</sup>

Selanjutnya mengenai kewajiban konsumen diatur dalam pasal 5, sebagai berikut:

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa. Demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai nilai tukar yang telah disepakati.

---

<sup>78</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>79</sup>

Jika diteliti lebih mendalam, sebenarnya undang-undang sudah menjelaskan mengenai hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Yang menjadi persoalan tidak banyak pelaku usaha yang menerapkan undang-undang tersebut. Tak terkecuali PT. Ekspres Jaya Sentosa, perusahaan ini bergerak dalam skala yang besar dengan pendapatan yang besar pula. Namun perihal transparansi dengan konsumen tidak dijaga dengan baik. Seperti mengenai hak dan kewajiban antar keduanya, seharusnya hak dan kewajiban keduanya di cantumkan pada lembaran tiket atau pada armada *travel*. Sehingga pelaksanaan dari akad jual beli jasa ini bisa berjalan dengan seimbang.

Terkait dengan hak dan kewajiban para pihak, direktur PT. Ekspres Jaya Sentosa menjelaskan:

“Kalau hak dan kewajiban konsumen, kami cantumkan di tiket perjalanan, ya itu sebenarnya tidak keseluruhan dari hak dan kewajiban yang mereka miliki. Jika ada konsumen yang bertanya baru kami jelaskan apa saja yang menjadi hak dan kewajiban mereka. Dan kalau hak dan kewajiban perusahaan kami juga tidak kami cantumkan dalam tiket. Sebenarnya apa yang ada dalam tiket itu, sudah merangkap dari hak dan kewajiban antara kami dan para konsumen”.<sup>80</sup>

---

<sup>79</sup> Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>80</sup> Rinto, *Wawancara* (Malang: 15 Juni 2016).

### 3. Bentuk Perjanjian

Mengenai bentuk perjanjian yang digunakan oleh perusahaan ini, direktur PT. Ekspres Jaya Sentosa menjelaskan:

“Untuk perjanjian yang kami gunakan dalam penjualan jasa *travel* ini secara lisan, karena demi kemudahan pelanggan, mereka hanya telepon kantor kami dan memesan dengan menyebutkan nama, alamat penjemputan, tujuan dan pesan jumlah tempat duduk. Dengan akad yang secara lisan tersebut, kami sudah menganggap suatu perjanjian yang sudah mengikat, karena ketika pelanggan mengucapkan “*saya pesan travel*” berarti peraturan yang berada di tiket sudah berlaku bagi pelanggan ini. Jadi mengenai pembatalan secara sepihak ditanggung oleh penumpang”.<sup>81</sup>

### 4. Model Pelayanan di PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang

Bentuk pelayanan dalam jual beli jasa tersebut, sejauh ini belum ada penjelasan secara rinci bagaimana bentuk pelayanan yang benar dan diperbolehkan. Bentuk pelayanan pada suatu perusahaan memiliki model yang bermacam-macam. Begitu pula PT. Ekspres Jaya Sentosa yang diwakili oleh karyawannya menjelaskan mengenai bentuk pelayanan yang digunakan dalam kegiatan bisnisnya, sebagai berikut:

“Kami melayani konsumen melalui tiga cara yakni lewat telepon, konsumen datang sendiri ke kantor dan melalui sosial media. Konsumen pesan lalu kita catat, yang tentunya jam keberangkatan kantor sudah menentukan, konsumen hanya memilih jam berapa mereka akan berangkat. Kemudian konsumen yang pesan untuk ke bandara Juanda, dari kami tanyakan jam berapa keberangkatan pesawatnya, nah baru kita tentukan jam keberangkatan dari malang. Jadi untuk konsumen yang memesan menuju ke Bandara Juanda, dari kami memberikan waktu yang fleksibel, tidak harus sesuai dengan jadwal

---

<sup>81</sup> Rinto, *Wawancara* (Malang: 15 Juni 2016).

keberangkatan yang telah ditentukan oleh kantor. Intinya perjanjian yang kami gunakan selama ini yakni secara lisan”.<sup>82</sup>

Bentuk pelayanan penjualan tiket yang fleksibel merupakan promosi dari PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang. Untuk itu penulis memperoleh informasi dari konsumen guna memperkuat data yang sudah diperoleh dari pihak pelaku usaha. Berikut keterangan dari konsumen:

“Saya sangat dimudahkan dengan pemesanan yang hanya dengan kita telepon saja, karena sekarang teknologi kan sudah canggih. Soalnya saya sering bolak-balik jogja malang. Lebih mudah menggunakan *travel* daripada bis atau kereta, soalnya langsung dijemput di rumah mbak. Lebih praktis dan gak ribet kalau menggunakan *travel*”.<sup>83</sup>

##### 5. Tanggung Jawab PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang

Dunia bisnis tidak bisa di hindarkan dari kejadian tak terduga, maka dari itu pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan bisnisnya harus menyiapkan bentuk tanggung jawab guna menjaga relasinya dengan para konsumen. Begitu pula PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang sudah menyiapkan tanggung jawab kepada konsumen. Namun tanggung jawab yang sudah di siapkan jauh hari, jika masih banyak konsumen yang *complain* mengenai bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yang kurang baik, maka tanggung jawabnya di rasa kurang relevan. Sebagaimana salah satu konsumen Express2 menjelaskan:

“Namun saya sedikit keberatan, ketika saya kehilangan barang yang saya bawa hilang di kendaraan. Waktu itu kan *driver* nya bilang untuk diletakkan di bagasi, ya saya letakkan di bagasi. Pas waktu itu saya membawa barang

<sup>82</sup> Icha, *Wawancara* (Malang: 17 Juni 2016).

<sup>83</sup> Kartika, *Wawancara* (Malang: 22 Juni 2016).

titipan dari saudara saya yang di jogja, waktu saya turun sampai rumah yang di malang barang saya sudah tidak ada. Sepertinya barang saya tertukar dengan orang lain yang turun dahulu sebelum saya. Akhirnya saya protes ke kantor, tapi kantor gak mau tau masalah kehilangan saya mbak, katanya bukan tanggungjawab dari kantor”.<sup>84</sup>

Pelaku usaha sudah menyiapkan segala sesuatu sebelum terjadinya kejadian tak terduga, seperti yang dijelaskan oleh *customer service* PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang:

“Jadi untuk peraturan yang berada di tiket itu merupakan kesepakatan dari awal. Pelanggan memesan, berarti dari kami sudah memastikan bahwa pelanggan sudah pasti harus mematuhi apa yang tertera pada tiket perjalanan. Daripada kami selalu mengingatkan ke konsumen setiap kali memesan *travel*, maka perjanjian yang telah disepakati antara kami dengan konsumen, kami tuangkan dalam tiket perjalanan dengan musyawarah dan kesepakatan dari kantor kami. Jadi ketika ada sesuatu seperti, konsumen tiba-tiba membatalkan satu jam sebelum pemberangkatan, konsumen tidak bisa mengelak, karena sudah ada buktinya yaitu peraturan pada tiket perjalanan tersebut”.<sup>85</sup>

Pihak penyedia jasa memiliki iktikad baik dalam mejaga hubungan dengan para konsumennya. Agar terjalinnya relasi baik dengan para konsumennya, pihak penyedia jasa menjelaskan bentuk tanggung jawabnya:

“Ketika ada barang yang tertukar kita telepon ke penumpang yang telah menggunakan jasa, yang berada di armada tersebut. Lalu dari kantor tawarkan apakah barang akan diambil sendiri atau kita antarkan tapi dengan tambah biaya. Kalau barang hilang dari kami sudah membuat peraturan kan, berada di tiket perjalanan masing-masing, jadi kami tidak bertanggungjawab atas kehilangan barang tersebut. Namun, jika kehilangan barang tersebut sekiranya bisa kami carikan pada waktu pengangkutan tersebut, ya dari kami mengusahakannya. Karena kan kami melakukan bisnis, apalagi armada dari

<sup>84</sup> Kartika, *Wawancara* (Malang: 22 Juni 2016)

<sup>85</sup> Icha, *wawancara* (Malang: 17 Juni 2016)

kota asal ke kota tujuan juga ada deadlinenya harus masuk ke garasi untuk perawatan”.<sup>86</sup>

Terkait bentuk pertanggungjawaban yang digunakan oleh PT. Ekspres Jaya Sentosa, direktur menjelaskan tentang persiapan tanggungjawab perusahaan:

“Kami orang islam mbak, jadi ya perusahaan ini saya arahkan agar tidak berseberangan dengan norma-norma agama. Seperti jangan sampai para driver yang kami kontrak, terkena obat-obatan terlarang. Soalnya kan biasanya para driver kendaraan jarak jauh untuk menambah staminanya meminum minuman keras atau malah narkoba. Kami hindari yang seperti itu dengan mengadakan tes di awal mereka kerja, karena demi keselamatan para konsumen kami. Tapi untuk kita para pembisnis mau menjalankan norma-norma agama yang sesuai itu ya susah mbak. Banyak tantangannya, entah itu dari persaingan atau malah dari karyawan sendiri. Ya kita menjalankan dengan semampu kita saja”.<sup>87</sup>

---

<sup>86</sup> Icha, *Wawancara* (Malang: 17 Juni 2016).

<sup>87</sup> Rinto, *Wawancara* (Malang: 15 Juni 2016).

### **C. Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang**

Berdasarkan data yang diperoleh penulis dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara dengan informan yang menggeluti bisnis penyediaan jasa *travel* dan beberapa penumpang atau konsumen sebagai tambahan untuk mempermudah analisis penulis. Terdapat beberapa informasi yang didapat oleh penulis terkait penggunaan klausula eksonerasi pada tiket perjanjian perjalanan PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.

Mencermati terhadap pertimbangan pembuatan isi perjanjian yang tertuang dalam tiket perjalanan konsumen, penulis berasumsi terdapat beberapa isi perjanjian yang mengandung klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi berbeda dengan klausula baku, jika klausula baku adalah segala aturan yang dicantumkan dalam tiket atau kwitansi dimana aturan tersebut menjadi baku untuk ditaati oleh kedua belah pihak, klausula eksonerasi adalah klausula yang tercantum pada sebuah perjanjian yang mana pihak pembuat klausula menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi.

Rikjen mengatakan bahwa klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.<sup>88</sup> Pengertian

---

<sup>88</sup> Mariam Darus Badruzaman., *Aneka Hukum Bisnis* (Bandung: Alumni, 1994), h. 47.

menghindarkan diri dari suatu pemenuhan tanggung jawab menjadi inti dari bentuk klausula eksonerasi.

Ciri klausula eksonerasi yang terdapat pada tiket perjalanan dari penyedia jasa *travel* ini, yakni pernyataan “Trans Express2 tidak bertanggung jawab atas kehilangan tiket dan barang penumpang”. Dari pengertian klausula eksonerasi yang dijelaskan oleh beberapa ahli, jelas dapat dikatakan pernyataan yang terdapat pada peraturan di tiket perjalanan Express2 ini mengandung klausula eksonerasi. Pasalnya pihak Express2 menghindarkan diri dari tanggung jawab secara keseluruhan. Karena ketika perjalanan pihak Express2 yang di wakikan oleh *drivernya* memberikan perintah untuk barang penumpang/konsumen diletakkan di bagasi kendaraan.

Trans Express2 merupakan bagian dari PT. Ekspres Jaya Sentosa yang bergerak pada bidang penyediaan jasa *travel* yang berskala besar. Trans Express2 sudah melayani perjalanan hampir keseluruhan Jawa Timur dan Jawa Tengah. Pemesanan kursi pada penyedia jasa *travel* ini dengan sistem pesan berapa tempat duduk dan berapa banyak barang yang akan dibawa. Karena apabila barang yang dibawa oleh konsumen banyak, maka Express2 memberikan peraturan kepada konsumen agar memesan tempat duduk untuk barang tersebut. Setiap penumpang tidak semuanya membawa barang yang banyak, maka meletakkan barang yang sedikit banyak pada bagasi kendaraan dirasa tidak menjadi masalah bagi Express2. Jika barang-barang tersebut tidak mengganggu konsumen lainnya dan mengganggu perjalanan.

Namun yang perlu digaris bawahi kembali, membawa barang yang banyak baik itu bagasi penuh atau tidak tetap saja dari Express2 mengenakan uang tambahan kepada konsumen ketika perjalanan. Hal ini seharusnya dari pihak penyedia jasa *travel* ini membuat takaran untuk barang bawaan penumpang. Agar transaksi jual beli jasa ini berjalan dengan kondusif. Sehingga klausula eksonerasi yang terdapat pada peraturan perjalanan tersebut yang menyebutkan bahwa Express2 tidak akan bertanggungjawab pada kehilangan barang selama perjalanan, tidak memberikan efek diskriminasi terhadap penumpang. Karena Express2 membutuhkan konsumen, dan konsumen membutuhkan Express2 untuk memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan pihak penyedia jasa *travel* PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang, penulis menggambarkan dan menganalisis mengenai tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan peta pemaparan data dan analisis sebagai berikut:

#### **1. Dasar Pertimbangan penentuan klausula baku pada perjanjian pengangkutan PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang**

Klausula baku telah menjadi bagian dalam setiap hubungan bisnis dimasyarakat. Keberadaan klausula baku dalam perjanjian didasarkan pada asas kebebasan berkontrak dalam pasal 1388 ayat 1 Kitab Undang-Undang Perdata. Klausula baku banyak digunakan dalam setiap perjanjian yang bersifat sepihak, dan dalam bahasa umum sering disebut sebagai *disclamer*, yang bertujuan untuk melindungi pihak yang memberikan suatu jasa tertentu.

Berdasarkan pengumpulan data yang diperoleh penulis dengan melakukan wawancara kepada informan yang menjalankan perjanjian pengangkutan tersebut, yaitu pelaku usaha penyedia jasa *travel* dan pelanggan atau konsumen. Terdapat beberapa informasi yang telah didapatkan penulis mengenai kegiatan perjanjian pengangkutan penumpang yang menggunakan klausula eksonerasi dalam perjanjian tertulisnya.

Tentang bentuk perjanjian pengangkutan penumpang yang selalu digunakan pada kegiatan bisnis *travel* ini, penulis memperoleh jawaban dari bapak Rinto yang bertanggung jawab penuh pada PT. Expres Jaya Sentosa Malang yakni sebagai direktur. Berikut hasil wawancara dengan narasumber:

“Untuk perjanjian yang kami gunakan dalam penjualan jasa *travel* ini secara lisan, karena demi kemudahan pelanggan, mereka hanya telepon kantor kami dan memesan dengan menyebutkan nama, alamat penjemputan, tujuan dan pesan jumlah tempat duduk. Dengan akad yang secara lisan tersebut, kami sudah menganggap suatu perjanjian yang sudah mengikat, karena ketika pelanggan mengucapkan “*saya pesan travel*” berarti peraturan yang berada di tiket sudah berlaku bagi pelanggan ini. Jadi mengenai pembatalan secara sepihak ditanggung oleh penumpang”.<sup>89</sup>

Selanjutnya penulis memberi pertanyaan ke pegawai yang berbeda, yakni kepada *customer service* seputar pertanyaan yang sama.

“Kami melayani konsumen melalui tiga cara yakni lewat telepon, konsumen datang sendiri ke kantor dan melalui sosial media. Konsumen pesan lalu kita catat, yang tentunya jam keberangkatan kantor sudah menentukan, konsumen hanya memilih jam berapa mereka akan berangkat. Kemudian konsumen yang pesan untuk ke bandara Juanda, dari kami tanyakan jam berapa keberangkatan pesawatnya, nah baru kita tentukan jam keberangkatan dari Malang. Jadi untuk konsumen yang memesan menuju ke Bandara Juanda,

---

<sup>89</sup> Rinto, *Wawancara* (Malang: 15 Juni 2016).

dari kami memberikan waktu yang fleksibel, tidak harus sesuai dengan jadwal keberangkatan yang telah ditentukan oleh kantor. Intinya perjanjian yang kami gunakan selama ini yakni secara lisan”.<sup>90</sup>

Agar mendapatkan keterangan yang lebih menguatkan analisis, penulis memperoleh keterangan dari penumpang/konsumen, berikut hasil wawancara:

“Saya sangat dimudahkan dengan pemesanan yang hanya dengan kita telepon saja, karena sekarang teknologi kan sudah canggih. Soalnya saya sering bolak-balik jogja malang. Lebih mudah menggunakan *travel* daripada bis atau kereta, soalnya langsung dijemput di rumah mbak. Lebih praktis dan gak ribet kalau menggunakan *travel*”. Namun saya sedikit keberatan, ketika saya kehilangan barang yang saya bawa hilang di kendaraan. Waktu itu kan *driver* nya bilang untuk diletakkan di bagasi, ya saya letakkan di bagasi. Pas waktu itu saya membawa barang titipan dari saudara saya yang di jogja, waktu saya turun sampai rumah yang di malang barang saya sudah tidak ada. Sepertinya barang saya tertukar dengan orang lain yang turun dahulu sebelum saya. Akhirnya saya protes ke kantor, tapi kantor gak mau tau masalah kehilangan saya mbak, katanya bukan tanggungjawab dari kantor”.<sup>91</sup>

Penjelasan konsumen mengenai kemudahan menggunakan pelayanan dari jasa *travel*, merupakan kesuksesan dari perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Pasalnya di era sekarang jasa *travel* lebih di gandrungi oleh masyarakat daripada kendaraan umum, karena lebih mudah dan ekonomis. Namun penggunaan jasa *travel* ini juga memiliki kekurangan dalam kegiatan transaksinya dengan para konsumen. Menurut Burhanuddin S, untuk menghindari kerugian konsumen akibat penggunaan klausula itu adalah dengan

---

<sup>90</sup> Icha, *Wawancara* (Malang: 17 Juni 2016).

<sup>91</sup> Kartika, *Wawancara* (Malang: 22 Juni 2016)

memastikan bahwa penyusunan klausula tersebut tidak bertentangan dengan prinsip keadilan.

Kelemahan dari penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian perjalanan Express2 yakni terletak pada kurang adanya rasa keadilan antara konsumen dan PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang. Karena seharusnya prinsip keadilan di gunakan dalam perjanjian penjualan jasa tersebut. Pasalnya kedua belah pihak merupakan simbiosis mutualisme dalam kegiatan bisnis.

Penjelasan dari Pasal 18 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa perjanjian yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen pada dasarnya menggunakan prinsip kebebasan berkontrak. Dalam hukum berlakunya asas kebebasan berkontrak adalah Pasal 1338 ayat 1 Kitab Undang-Undang Perdata yang menyatakan, “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

Menurut pendapat Burhanuddin S, ruang lingkup asas kebebasan berkontrak ini meliputi: a) membuat atau tidak membuat perjanjian; b) mengadakan perjanjian dengan siapapun; c) menentukan isi dari perjanjian tersebut, persyaratan, dan pelaksanaannya; d) menentukan bentuk perjanjian, yaitu baik secara tertulis maupun secara lisan.

Pembuatan perjanjian atau transaksi yang dilakukan oleh kedua pihak, jika dikaji lebih dalam menggunakan ruang lingkup asas kebebasan berkontrak, ada beberapa yang perlu digaris bawahi. *Pertama*, dari membuat atau tidak membuat

perjanjian, itu sudah menjadi hak dari kedua pihak. Karena sejatinya penyedia jasa *travel* sudah pasti menerima pesanan kecuali armada yang digunakan sudah penuh. Konsumen diberikan kebebasan untuk bertanya berapa harga yang ditawarkan, armada yang akan digunakan dan fasilitas yang disediakan. Dengan demikian, konsumen bisa meneruskan perjanjiannya atau tidak. *Kedua*, dengan siapa penyedia jasa *travel* membuat perjanjian, itu sudah menjadi sistem dari perusahaan tersebut untuk melakukan transaksi kepada siapapun. *Ketiga*, dilihat dari segi penentuan isi perjanjian, persyaratan dan pelaksanaan dari perjanjian tersebut, penulis menyimpulkan asas ini tidak berjalan. Pasalnya dalam pelaksanaan transaksi baik secara lisan maupun tertulis, konsumen hanya memesan saja tanpa diberi kesempatan untuk berkontribusi dalam hal isi dari perjanjian tersebut yang nantinya akan menjadi peraturan bagi kedua belah pihak. Dikarenakan penyedia jasa *travel* menggunakan klausula baku dalam perjanjian pengangkutannya, sehingga konsumen atau para penumpang sudah terima jadi perjanjian tersebut dan mengharuskan konsumen mematuhi isi dari klausula baku tersebut. *Keempat*, mengenai bentuk dari perjanjian yang dilakukan secara tertulis atau secara lisan, PT. Expres Jaya Sentosa Malang memberikan hak kepada konsumen untuk memilih dengan datang langsung ke kantor lalu melakukan perjanjian pengangkutan atau menggunakan via telepon untuk pemesanannya.

Selanjutnya mengenai dasar penentuan klausula baku yang tercantum pada tiket perjalanan PT. Expres Jaya Sentosa Malang, penulis mendapatkan

informasi dari ibu Icha selaku *customer service*. Berikut hasil wawancara dengan narasumber:

“Jadi untuk peraturan yang berada di tiket itu merupakan kesepakatan dari awal. Pelanggan memesan, berarti dari kami sudah memastikan bahwa pelanggan sudah pasti harus mematuhi apa yang tertera pada tiket perjalanan. Daripada kami selalu mengingatkan ke konsumen setiap kali memesan *travel*, maka perjanjian yang telah disepakati antara kami dengan konsumen, kami tuangkan dalam tiket perjalanan dengan musyawarah dan kesepakatan dari kantor kami. Jadi ketika ada sesuatu seperti, konsumen tiba-tiba membatalkan satu jam sebelum pemberangkatan, konsumen tidak bisa mengelak, karena sudah ada buktinya yaitu peraturan pada tiket perjalanan tersebut”.<sup>92</sup>

Berdasarkan penjelasan dari salah satu konsumen penggunaan klausula baku memang sudah dapat dipastikan adanya pihak yang hanya menerima hasil dari perjanjian yang dilakukan oleh keduanya. Pihak tersebut hanya bisa mematuhi dari isi perjanjian tersebut yang sifatnya mengikat. Karena pihak tersebut pada posisi yang membutuhkan, yakni sebagai konsumen. Sebenarnya jika kita kaji lagi, kedua belah pihak ini juga saling membutuhkan. Tidak mungkin penyedia jasa *travel* tidak membutuhkan konsumen, dan begitu pula para konsumen yang membutuhkan penyedia jasa *travel* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Seharusnya adanya standar kontrak dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh Burhanuddin S dalam bukunya. Bentuk nyata standar kontrak adalah melalui penawaran klausula

---

<sup>92</sup> Icha, *wawancara* (Malang: 17 Juni 2016)

baku/eksonerasi (*'aqd al-iz'an*) kepada konsumen pada saat melakukan transaksi dengan produsen.<sup>93</sup>

Hakekat klausula baku dalam perjanjian adalah adanya pembagian beban resiko yang sesuai, meskipun dalam praktiknya makna klausula baku sering disalahgunakan oleh oknum-oknum yang memiliki dominasi ekonomi yang tidak hanya membebaskan diri dari beban tanggung jawab, juga pada penghapusan tanggung jawab.

Pelaksanaan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen dapat dijelaskan sebagai berikut:

*Pertama*, pelaksanaan perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak ialah perjanjian secara lisan. Melalui penawaran dari penyedia jasa *travel* PT. Expres Jaya Sentosa Malang demi kemudahan untuk konsumen, perjanjian dibuat dengan tidak berbelit-belit.

Menurut *Burgerlijk Wetbouek*, perjanjian pada umumnya tidak dilakukan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan yang menandakan telah terjadi persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh masing-masing pihak. Kesepakatan yang seperti ini dikenal sebagai asas *konsensualisme*.

*Kedua*, mengenai ketentuan pembuatan klausula baku pada perjanjian pengangkutan penyedia jasa *travel* PT. Expres Jaya Sentosa Malang yang

---

<sup>93</sup> Burhanuddin S., *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal* (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2011), h. 23-24.

dilakukan dengan cara sepihak, hal ini memang sudah menjadi kebiasaan dari pelaku usaha dalam kegiatan bisnisnya.

Fakta bahwa untuk mengikat suatu perjanjian, pihak penyedia jasa *travel* yakni PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang telah mempersiapkan terlebih dahulu suatu rancangan (*draft*) perjanjian yang akan berlaku bagi para pihak yaitu Ekspres Jaya Sentosa sendiri dan penumpang atau konsumen. Konsep itu disusun sedemikian rupa sehingga pada waktu pembuatan perjanjian dengan cara konsumen memesan *travel*, konsumen hanya tinggal mengisi beberapa hal yang bersifat *procedural*. Sedangkan ketentuan mengenai materi perjanjian (*term of conditions*) sudah tertulis secara “baku” sehingga tidak memungkinkan untuk dirubah lagi.

Kenyataan bahwa apa yang dianggap klausula baku telah banyak berlaku di masyarakat, tak terkecuali PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang sebagai penyedia jasa *travel*. Pemberlakuan klausula baku pada hakikatnya adalah bertujuan untuk memudahkan pemberian pelayanan kepada penumpang atau konsumen yang akan menggunakan jasa *travel* tersebut. Karena itu meskipun praktik pemberlakuan klausula baku tidak dapat dihindarkan, namun untuk menertibkan penggunaannya pemerintah telah memberikan batasan-batasan atau larangan agar tidak merugikan konsumen.

*Ketiga*, keadilan antara Express2 dengan konsumen terhadap penentuan klausula baku pada perjanjian perjalanan. Penggunaan klausula baku pada transaksi penyediaan jasa *travel* ini bukan sesuatu yang sulit untuk dihindarkan.

Untuk menghindari kerugian penumpang atau konsumen akibat penggunaan klausula baku yang dilarang dalam undang-undang yaitu dengan tidak bertentangan dengan prinsip keadilan.

## 2. Tanggung jawab terhadap pengguna jasa/konsumen

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada ibu Icha sebagai *costumer service* mengenai tanggung jawab terhadap pengguna jasa atau konsumen ketika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. Berikut hasil wawancara dengan narasumber:

“Ketika ada barang yang tertukar kita telepon ke penumpang yang telah menggunakan jasa, yang berada di armada tersebut. Lalu dari kantor tawarkan apakah barang akan diambil sendiri atau kita antarkan tapi dengan tambah biaya. Kalau barang hilang dari kami sudah membuat peraturan kan, berada di tiket perjalanan masing-masing, jadi kami tidak bertanggungjawab atas kehilangan barang tersebut. Namun, jika kehilangan barang tersebut sekiranya bisa kami carikan pada waktu pengangkutan tersebut, ya dari kami mengusahakannya. Karena kan kami melakukan bisnis, apalagi armada dari kota asal ke kota tujuan juga ada deadlinenya harus masuk ke garasi untuk perawatan”.<sup>94</sup>

Ketentuan terkait tanggung jawab pelaku usaha terhadap sesuatu yang tidak diinginkan, tidak lepas dari prinsip tanggung jawab yang tercantum pada pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

---

<sup>94</sup> Icha, *Wawancara* (Malang: 17 Juni 2016).

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>95</sup>

Mencermati substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi; a) tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan; b) tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; c) tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

---

<sup>95</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo., *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 125.

Berdasarkan tanggung jawab yang terdapat pada substansi Pasal 19 ayat (1), maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami oleh konsumen.

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk barang dan/atau jasa, baik yang berupa materi maupun fisik dapat didasarkan pada beberapa ketentuan. Yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum.

Tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain daripada akibat penerapan klausula dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua belah pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjiannya. Dengan demikian, bukan undang-undang yang menentukan apakah harus dibayar ganti kerugian atau berapa besar ganti kerugian yang harus dibayar, melainkan kedua belah pihak yang menentukan syarat-syaratnya serta besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, dan apa yang telah diperjanjikan tersebut, mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.<sup>96</sup>

---

<sup>96</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo., *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 129.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak yang bersalah.

Terkadang kehati-hatian dari seluruh elemen masyarakat diluar dirasa sangat kurang, tak terkecuali pelaku bisnis dan konsumennya. Seharusnya pelaku bisnis yang menjalankan kegiatan bisnisnya, baik dari segi produk barang atau jasa lebih menerapkan konsep kehati-hatian dalam setiap aktifitas bisnisnya. Konsumen pun juga harus lebih berhati-hati, karena setiap penggunaan jasa atau pembelian barang sudah tentu ada resikonya. Jika terjadi kehilangan barang yang terkadang dialami oleh penumpang atau konsumen PT. Expres jaya Sentosa Malang, siapa yang akan dipersalahkan.

Jika kita melihat pada klausula yang tercantum dalam tiket perjanjian perjalanannya, sudah pasti konsumen yang dipersalahkan. Namun jika kita cermati dari akad perjanjian awal ketika konsumen memesan kursi *travel*, dari pihak Expres juga memberikan fasilitas bagasi untuk setiap barang dari konsumennya. Jadi barang konsumen sudah masuk dalam perhitungan antara kursi penumpang dengan bagasi. Selanjutnya jika konsumen dan barangnya adalah sudah termasuk dalam hitungan harga perjalanan dari Expres, maka ketika terjadi kehilangan barang, apakah tetap konsumen yang akan dipersalahkan.

Hal ini perlu kita kaji lebih mendalam, pasalnya hal kecil seperti ini akan menjadi suatu kebiasaan buruk masyarakat Indonesia. Penyedia jasa pengangkutan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan selama pengangkutan. Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan penumpang dan barang yang diangkut pada dasarnya berada dalam tanggung jawab penyedia jasa pengangkutan.

Jadi, sudah sepatutnya apabila penyedia jasa pengangkutan dibebankan tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang/konsumen. Dengan beban tanggung jawab tersebut, penyedia jasa pengangkutan seperti Ekspres didorong supaya lebih berhati-hati dalam melaksanakan aktifitas bisnisnya. Untuk mengantisipasi tanggung jawab yang mungkin timbul, penyedia jasa pengangkutan seharusnya mengansurasi tanggung jawabnya.

#### **D. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Klausula Eksonerasi PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang**

Setiap jiwa memiliki hak untuk mendapatkan harta dengan cara yang halal, dalam rangka mencukupi kebutuhan sebagai makhluk hidup. Kemajuan teknologi memicu kemajuan pola pikir masyarakat di Negara ini, kemajuan juga membuat segala sesuatu menjadi praktis. Tak terkecuali dalam hal perdagangan, sistem jual beli sekarang sudah tidak sama dengan jual-beli dahulu. Perkembangan teknologi memberikan dampak positif terhadap kemajuan dunia bisnis. Salah satunya pada

jual-beli jasa di PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang. Tetapi, dibalik sisi positif pada kemajuan bisnis terdapat dampak negatif yang mengesampingkan prinsip-prinsip agama.

Mengutip pendapat dari Ibnu Qudamah, A. Rahman Ridwan menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan keadilan adalah sesuatu yang tersembunyi, motivasinya semata-mata karena Allah SWT. Berlaku adil itu sangat terkait dengan hak dan kewajiban. Hak yang dimiliki seseorang, termasuk hak asasi wajib diperlakukan secara adil. Hak dan kewajiban terkait pula dengan amanah, sedangkan amanah wajib diberikan kepada yang berhak menerimanya. Oleh karena itu, hukum berdasarkan amanah harus ditetapkan secara adil tanpa dibarengi dengan rasa kebencian dan sifat-sifat negatif lainnya.<sup>97</sup>

Penentuan klausula baku pada perjanjian pengangkutan yang digunakan oleh PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang, seharusnya juga melihat dari aspek keadilan. Dari transaksi yang dilakukan oleh kedua belah pihak, sudah pasti menimbulkan akibat yakni adanya hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban Antara penyedia jasa sendiri dengan hak dan kewajiban penumpang dan konsumen harus adanya persamaan. Bukan berarti semua hak dan kewajiban Antara kedua belah pihak harus sama, tapi adanya keseimbangan terhadap persamaan hak dan kewajiban tersebut.

Fakta di lapangan, Express2 merupakan pihak yang dominan mendapatkan keuntungan dibanding dengan penumpang atau konsumen yang sejatinya para

---

<sup>97</sup> A. Rahman Ridwan, *Ensiklopedi Hukum Islam*, h. 25.

konsumen memang membutuhkan jasa *travel* tersebut hanya bisa menerima saja. Karena konsumen memang pada pihak yang membutuhkan, bukan pada pihak yang dibutuhkan. Namun jika kita telaah lebih dalam, hakikatnya penyedia jasa *travel* dengan konsumen memiliki persamaan yakni sama-sama membutuhkan satu sama lain.

Prinsip keadilan jelas harus tertuang pada dasar pembuatan klausula baku dalam perjanjian pengangkutan PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang. Pelaku bisnis PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang yang beragama islam, sudah jelas harus menjalankan produk hukum islam. Dalam islam segala sesuatu harus mengacu pada pedoman pokok agama Islam, yaitu Al-Qur'an dan Hadits. Untuk itu upaya mencapai keadilan yang hakiki harus mengacu pada pedoman pokok agama Islam tersebut. Artinya tujuan keadilan melalui jalur hukum harus berawal dari dua segi tersebut dan mengarah pada dua segi yang lain yaitu Allah SWT dan manusia. Sehingga tercipta keadilan yang sempurna bukan hanya ideologi semata tapi juga dapat diterapkan dalam realitas kehidupan manusia, seperti kegiatan muamalah antar pelaku usaha.

Karena itu dengan menggunakan prinsip adil dalam menentukan pembuatan klausula baku pada perjanjian pengangkutannya, maka Express2 tidak akan dapat dikatakan dzalim terhadap penumpang atau konsumennya.

Tanggung jawab barang pada jasa pengangkutan *travel* dapat dianalogikan sebagai *kafalah*. *Kafalah* memiliki beberapa arti, diantaranya adalah *hamalah* atau beban dan *za'amah* atau tanggungan. Berdasarkan konsep *kafalah* bahwa barang

penumpang atau konsumen digabungkan kepada pihak penyedia jasa yakni PT. Ekspres Jaya Sentosa, dengan adanya penumpang atau konsumen yang sudah membeli jasa tersebut dan hal tersebut sudah menjadi kewajiban dari pihak Express2. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Yusuf ayat 72:

قَالُوا نَفَقْدُ صَوَاعَ الْمَلِكِ وَلِمَنْ جَاءَ بِهِ حِمْلُ بَعِيرٍ وَأَنَا بِهِ زَعِيمٌ ﴿٧٢﴾

*“Aku sekali-kali tidak akan melepaskan (pergi) bersama-sama kamu, sebelum kamu memberikan kepadaku janji yang teguh atas nama Allah, bahwa kamu pasti akan memperoleh bahan makanan (seberat) beban unta, dan aku menjamin terhadapnya”*.<sup>98</sup>

*“Memang sebenarnya barang-barang penumpang adalah tanggung jawab kami, tapi karena sudah menjadi kebiasaan di perusahaan kami, jadi penumpang akan faham dengan barang konsumen masing-masing”*.<sup>99</sup>

Hakikatnya segala sesuatu yang melekat pada penumpang/konsumen adalah menjadi tanggung jawab dari penyedia jasa yakni pihak PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, tanggungan atau beban tidak dapat dihilangkan dengan mudahnya. Terdapat beberapa pasal yang menjelaskan mengenai pembebasan dari akad *kafalah* sendiri. Dari beberapa hal yang sudah penulis paparkan bahwa sejatinya tanggungan atau tanggung jawab penyedia jasa *travel* adalah sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan. Begitu pula bagi

<sup>98</sup> QS. Yusuf (66): 72.

<sup>99</sup> Rinta., *Wawancara* (Malang: 15 Juni 2016)

penumpang atau konsumen, sudah pasti harus menunaikan kewajibannya yakni membayar lunas dan mematuhi peraturan-peraturan dari penyedia jasa *travel*.

Klausula eksonerasi merupakan klausula yang dilarang oleh undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Karena klausula tersebut berisikan penghindaran tanggung jawab untuk mengganti kerugian secara sebagian atau keseluruhan. Sehingga konsumen berada pada posisi yang lemah, dengan memikul beban yang seharusnya menjadi tanggung jawab dari pihak pertama yakni penyedia jasa *travel*. Rasulullah SAW bersabda:

مَا نَهَيْتُكُمْ عَنْهُ فَاجْتَنِبُوهُ، وَمَا أَمَرْتُكُمْ بِهِ فَأْتُوا مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْهُ

“*Apa saja yang aku larang terhadap kalian, maka jauhilah. Dan apa saja yang aku perintahkan kepada kalian, maka lakukanlah semampu kalian*”. (HR. Imam Ahmad)

Penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang sering digunakan oleh penyedia jasa *travel* menimbulkan banyak kemahdhotan yang seharusnya hubungan timbal balik antara konsumen dan PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang. Seperti hilang atau tertukarnya barang konsumen selama perjalanan, dan masalah seperti ini pihak perusahaan sudah menyiapkan perjanjian yang menghindarkan tanggung jawabnya. Seharusnya hubungan sosial antara perusahaan dengan para konsumennya bisa menjadi simbiosi mutualisme yang dapat menimbulkan kemaslahatan agar terciptanya tujuan dari penetapan hukum

Allah. Sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat Al-Jaatsiyah ayat 18:

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ﴿١٨﴾

“kemudian kami jadikan kamu berda diatas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui”<sup>100</sup>

Menurut Imam al-Ghazali, *al-mashlahah* ialah suatu gambaran dari meraih manfaat atau menghindarkan kemudharatan. Menurut Al-Ghazali *mashlahah*, adalah memelihara tujuan-tujuan *syara'* yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan dan harta. Secara sederhana *mashlahah* dapat diartikan men-datangkan manfaat dan menghindarkan kerusakan.<sup>101</sup> Tujuan *mashlahah* ada dua yakni:

1. Mewujudkan manfaat, kebaikan dan kesenangan untuk manusia yang disebut *jalb al-manafi'* (membawa manfaat). Seharusnya kegiatan bisnis penyediaan jasa *travel* yang dilakukan PT. Ekspres Jaya Sentosa dengan para konsumennya bisa memberikan manfaat antara keduanya. Manfaat secara finansial maupun manfaat dalam beribadah.
2. Menghindari umat manusia dari kerusakan dan keburukan yang disebut *dar'u al-mafasid*. Demi mewujudkan kemashlahatan antara keduanya yakni penyedia jasa maupun konsumen, seharusnya penggunaan

<sup>100</sup> QS. Al-Jaatsiyah (45): 18.

<sup>101</sup> Abd. Rahman Dahlan, *Ushul Fiqh.*, h.306.

klausula eksonerasi yang sudah jelas dilarang oleh hukum positif tidak digunakan dalam perjanjian pengangkutannya.

Dilihat dari segi apa yang menjadi sasaran yang dipelihara dalam penetapan hukum, *mashlahat* dibagi menjadi lima, yakni memelihara agama, memelihara jiwa, memelihara akal, memelihara keturunan dan memelihara harta. Jika ditelaah lebih dalam, kegiatan bisnis antara PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang dengan para konsumennya kurang memperhatikan dari kemashlahatan dan kemadhorotan yang terjadi. Sebenarnya bisnis jasa *travel* memiliki banyak resiko, karena menyangkut jiwa para konsumen. Sehingga banyak kemadhorotan yang kemungkinan terjadi seperti barang penumpang yang hilang, dibanding dengan kemashlahatan yang diinginkan.

Perusahaan yang berbentuk perseroan terbatas ini tidak mengatasnamakan dirinya sebagai perusahaan yang menjalankan prinsip syariah secara keseluruhan, namun berdasarkan keterangan dari direktur perusahaan ini sistem yang digunakan dengan tidak meninggalkan norma-norma agama Islam. Karena pemilik dan para karyawan perusahaan ini beragama Islam.

“Kami orang islam mbak, jadi ya perusahaan ini saya arahkan agar tidak berseberangan dengan norma-norma agama. Seperti jangan sampai para driver yang kami kontrak, terkena obat-obatan terlarang. Soalnya kan biasanya para driver kendaraan jarak jauh untuk menambah staminanya meminum minuman keras atau malah narkoba. Kami hindari yang seperti itu dengan mengadakan tes di awal mereka kerja, karena demi keselamatan para konsumen kami”. Tapi untuk kita para pembisnis mau menjalankan norma-norma agama yang sesuai itu ya susah mbak. Banyak tantangannya, entah itu dari persaingan atau malah dari karyawan sendiri. Ya kita menjalankan dengan semampu kita saja”.<sup>102</sup>

---

<sup>102</sup> Rinto, *Wawancara* (Malang: 15 Juni 2016).

Pemberlakuan muamalah antara PT. Ekspres Jaya Sentosa masih dikatakan setengah-setengah. Jika perusahaan mengatakan menggunakan sistem transaksi yang tidak berseberangan dengan norma-norma agama Islam, seharusnya fakta lapangan tentang kurangnya tanggung jawab Express2 terhadap barang konsumen ketika masa kontrak perjalanan tidak menjadi kelemahan dari perusahaan ini. Pemeliharaan norma-norma agama dalam kegiatan bisnis penyediaan jasa *travel* ini sangat di butuhkan, mengingat ada lima hal yang menjadi sasaran pemeliharaan dalam penetapan hukum, yakni ada lima *mashlahat* adalah memelihara agama, memelihara jiwa, memelihara akal, memelihara keturunan dan memelihara harta. Mengacu dari fungsi kelima prinsip pemeliharaan *mashlahat* tersebut, penulis gambarkan fakta dengan prinsip tersebut:

1. Memelihara Agama

Melihat fakta yang terjadi di lapangan dan penjelasan yang disampaikan oleh direktur perusahaan, pelaksanaan kegiatan bisnis jual beli jasa ini berusaha menjalankan prinsip syariah. Express2 memberikan peraturan yang tidak tertulis kepada para *driver* ketika memasuki waktu sholat, harus menghentikan aktifitas perjalanan untuk melaksanakan ibadah. Hal tersebut dilakukan perusahaan, agar kegiatan muamalah PT. Ekspres Jaya Sentosa dengan para konsumennya mendapatkan ridho Allah SWT. Sebagaimana firman Allah SWT dalam A-Qur'an Surat An-Nahl ayat 36:

وَلَقَدْ بَعَثْنَا فِي كُلِّ أُمَّةٍ رَسُولًا أَنِ اعْبُدُوا اللَّهَ وَاجْتَنِبُوا الطَّاغُوتَ فَمِنْهُمْ

مَنْ هَدَى اللَّهُ وَمِنْهُمْ مَن حَقَّتْ عَلَيْهِ الضَّلَالَةُ فَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا

كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُكذِبِينَ ﴿٣٦﴾

*“Dan sesungguhnya Kami telah mengutus rasul pada tiap-tiap umat (untuk menyerukan): "Sembahlah Allah (saja), dan jauhilah Thaghut itu", maka di antara umat itu ada orang-orang yang diberi petunjuk oleh Allah dan ada pula di antaranya orang-orang yang telah pasti kesesatan baginya. Maka berjalanlah kamu dimuka bumi dan perhatikanlah bagaimana kesudahan orang-orang yang mendustakan (rasul-rasul)”*.<sup>103</sup>

Karena agama merupakan *dharuriyat* yang paling besar dan terpenting, maka memelihara agama dalam segala hal tak terkecuali bisnis penyediaan jasa *travel* harus dijalankan. Begitu juga sabda Rasulullah SAW:

لَا يَحِلُّ دَمٌ أَمْرِيٍّ مُسْلِمٍ إِلَّا بِأَحَدٍ ثَلَاثٍ النَّفْسُ بِالنَّفْسِ وَالتَّيِّبُ الرَّائِي وَالْمُفَارِقُ لِذِيهِ  
التَّارِكُ لِلْجَمَاعَةِ

*“Tidak halal darah seseorang muslim (tidak boleh dibunuh), kecuali dengan salah satu diantara tiga sebab yaitu jiwa dengan jiwa, orang tua yang berzina (dibunuh dengan dirajam), orang yang murtad meninggalakan agamanya dan jamaahnya”*. (HR Imam Bukhari)

Namun fakta di lapangan berbicara lain, tidak sedikit *driver* yang menghentikan kendaraan untuk memberikan waktu kepada konsumen dan dirinya sendiri guna menjalankan ibadah. Pemahaman hukum Islam yang

<sup>103</sup> QS. An-Nahl (16) ayat 36.

kurang, merupakan hal yang menjadikan perusahaan ini setengah-setengah dalam menerapkan konsep hukum Islam.

## 2. Memelihara Jiwa

Keselamatan penumpang/konsumen merupakan tanggungjawab dari penyedia jasa *travel*. Hal ini menjadi prioritas utama dari perusahaan, terlihat dari penerimaan pekerja sebagai *driver* yang harus memiliki izin mengemudi dari kepolisian, memiliki sertifikat sebagai *driver travel* serta lulus seleksi kemudi yang diadakan oleh perusahaan. Terlihat perusahaan sangat berhati-hati dalam menjaga jiwa para konsumennya dengan memilih *driver* yang benar-benar kompeten dan dapat dipercaya. Sebagaimana Firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Furqon ayat 68:

وَالَّذِينَ لَا يَدْعُونَ مَعَ اللَّهِ إِلَهًا آخَرَ وَلَا يَقْتُلُونَ النَّفْسَ الَّتِي حَرَّمَ اللَّهُ  
إِلَّا بِالْحَقِّ وَلَا يَزْنُونَ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ يَلْقَ أَثَامًا ﴿٦٨﴾

*“Dan orang-orang yang tidak menyembah tuhan yang lain beserta Allah dan tidak membunuh jiwa yang diharamkan Allah (membunuhnya) kecuali dengan (alasan) yang benar, dan tidak berzina, barang siapa yang melakukan yang demikian itu, niscaya dia mendapat (pembalasan) dosa(nya)”*.<sup>104</sup>

Begitu pula sabda Rasulullah SAW:

مَنْ تَرَدَّى مِنْ جَبَلٍ فَقَتَلَ نَفْسَهُ فَهُوَ فِي نَارِ جَهَنَّمَ يَتَرَدَّى خَالِدًا مُخَلَّدًا فِيهَا أَبَدًا

<sup>104</sup> QS. Al-Furqon (25) ayat 68.

*“Barangsiapa yang menjatuhkan dirinya dari gunung lalu dia membunuh dirinya (mati), maka dia akan berada dalam neraka jahanam dalam keadaan melemparkan diri selama-selamanya”.* (HR Imam Bukhari)

### 3. Memelihara Akal

Perusahaan memiliki peraturan untuk para *driver* agar tidak meminum alkohol. Setiap satu bulan sekali perusahaan rutin melakukan tes urin untuk para *drivernya*. Hal ini dilakukan agar keselamatan penumpang terjamin melalui kesehatan dari *driver*. Dari hal tersebut, terlihat perusahaan sangat memelihara akal guna menjaga keselamatan konsumen.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur’an surat Al-Maidah ayat 91:

إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ أَنْ يُوقِعَ بَيْنَكُمُ الْعَدَاوَةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ  
وَيَصُدَّكُمْ عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلَاةِ فَهَلْ أَنْتُمْ مُنْتَهُونَ ﴿٩١﴾

*“Sesungguhnya syaitan itu bermaksud hendak menimbulkan permusuhan dan kebencian di antara kamu lantaran (meminum) khamar dan berjudi itu, dan menghalangi kamu dari mengingat Allah dan sembahyang; maka berhentilah kamu (dari mengerjakan pekerjaan itu)”.*<sup>105</sup>

Begitu pula sabda Rasulullah SAW:

لَا يَشْرَبُ الْخَمْرَ رَجُلٌ مِنْ أُمَّتِي فَيَقْبَلُ اللَّهُ مِنْهُ صَلَاةً أَرْبَعِينَ يَوْمًا

<sup>105</sup> QS. Al-Maidah (4) ayat 91.

“Seorang yang meminum khamr dari golonganku, tidak akan diterima shalatnya selama empat puluh hari”. (HR An-Nasa’i)

#### 4. Memelihara Keturunan

Dilihat dari motto dari perusahaan bahwa “Perjalanan anda lebih nyaman bersama kami”, perusahaan menjadikan kenyamanan dan keamanan perjalanan adalah prioritas utama. Dikarenakan konsumen yang sangat beragam, mulai dari anak-anak, orang dewasa, orang tua sampai ibu hamil, maka perusahaan sangat memperhatikan kinerja dari para *driver*. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam Al-Qur’an surat At-Taghabun ayat 15:

إِنَّمَا أَمْوَالُكُمْ وَأَوْلَادُكُمْ فِتْنَةٌ وَاللَّهُ عِنْدَهُ أَجْرٌ عَظِيمٌ ﴿١٥﴾

“Sesungguhnya hartamu dan anak-anakmu hanyalah cobaan (bagimu), dan di sisi Allah-lah pahala yang besar.<sup>106</sup>

Begitu pula sabda Rasulullah SAW:

فَإِنَّ دِمَاءَكُمْ وَأَمْوَالَكُمْ وَأَعْرَاضَكُمْ بَيْنَكُمْ حَرَامٌ كَحُرْمَةِ يَوْمِكُمْ هَذَا فِي شَهْرِكُمْ هَذَا فِي بَلَدِكُمْ هَذَا لِيُبَلِّغَ الشَّاهِدُ الْغَائِبَ

“Sesungguhnya darah kalian, harta benda kalian, kehormatan kalian, haram atas kalian seperti terlarangnya hari ini, bulan ini dan negeri ini, hendaknya yang hadir menyampaikan kepada yang tidak hadir”. (HR. Al-Bukhori dan Muslim)

<sup>106</sup> QS. At-Taghabun (64) ayat 15.

## 5. Memelihara Harta

Dikarenakan perusahaan menggunakan klausula eksonerasi pada tiket perjalanan, barang konsumen acap kali tidak diperhatikan. Tidak sedikit konsumen yang mengadakan tertukar atau kehilangan barang ke perusahaan. Dari pengaduan tersebut, perusahaan masih memiliki iktikad baik untuk menyelesaikannya permasalahan tersebut. Tetapi perusahaan terlihat setengah-setengah untuk bertanggung jawab, terlihat dari banyak konsumen yang kehilangan barang dan tidak ada bukti tanggung jawab dari perusahaan. Islam menjaga hartanya, karena harta merupakan sesuatu yang menjadi penopang hidup, kesejahteraan dan kebahagiaan. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat Al-Kahfi ayat 46:

الْمَالُ وَالْبَنُونَ زِينَةُ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَالْبَاقِيَاتُ الصَّالِحَاتُ خَيْرٌ عِنْدَ رَبِّكَ  
ثَوَابًا وَخَيْرٌ أَمَلًا ﴿٤٦﴾

*“Harta dan anak-anak adalah perhiasan kehidupan dunia tetapi amalan-amalan yang kekal lagi saleh adalah lebih baik pahalanya di sisi Tuhanmu serta lebih baik untuk menjadi harapan”.*<sup>107</sup>

Serta sabda Rasulullah SAW:

لَعَنَ اللَّهُ السَّارِقُ يَسْرِقُ الْبَيْضَةَ فَتُقَطَّعُ يَدُهُ

<sup>107</sup> QS. Al-Kahfi (18) ayat 46.

*“Allah Azza wa Jalla melaknat pencuri yang mencuri teor, lalu tanganya dipotong”.*(HR. Al-Bukhori dan Muslim)

Apabila PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang menerapkan konsep meninggalkan kemahdhorotan dan mencari kemashlahatan, maka tidak ada penggunaan klausula eksonerasi pada perjanjian pengangkutannya. Karena sudah jelas klausula eksonerasi memang tidak diperbolehkan oleh undang-undang untuk digunakan dalam klausula baku.





## BAB V

### PENUTUP

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai klausula eksonerasi yang digunakan oleh PT. Ekspres Jaya Sentosa cabang Malang, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Ada beberapa pertimbangan yang diberikan oleh PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang terkait klausula baku yang digunakan dalam perjanjian perjalanannya.

*Pertama*, pertimbangan yuridis. Artinya klausula baku yang tidak mengandung klausula eksonerasi diperbolehkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun perusahaan tetap menggunakan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi pada perjanjian bakunya yang sudah jelas dilarang oleh undang-undang untuk digunakan. Sehingga hal tersebut menjadikan konsumen sebagai pihak yang pasif dalam kegiatan jual beli jasa ini. *Kedua*, pertimbangan ekonomi. Artinya adanya klausula baku untuk memastikan bahwa perusahaan tidak ingin dirugikan, sehingga substansi klausula baku menguntungkan perusahaan. *Ketiga*, pertimbangan kultural. Artinya klausula baku sudah biasa diberlakukan dalam dunia bisnis, baik perusahaan *travel* ataupun yang lainnya. *Keempat*, pertimbangan sosial. Artinya klausula baku yang disepakati bersama oleh perusahaan dan konsumen sebagai bentuk kerjasama makhluk sosial.

2. a) Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait pemberlakuan klausula eksonerasi, bahwa perjanjian baku di PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang belum sesuai dengan undang-undang. Karena perusahaan masih menggunakan klausula eksonerasi pada sistem perjanjian perjalanannya. Ada beberapa aspek pemberlakuan yang sesuai dan tidak sesuai. Aspek pemberlakuan yang sesuai adalah kebebasan konsumen untuk memilih bentuk perjanjian secara tertulis atau lisan. Aspek yang belum sesuai dengan undang-undang adalah penggunaan klausula eksonerasi pada perjanjian perjalanannya.

b) Perspektif *maqashid syariah* terkait pemberlakuan klausula eksonerasi, bahwa perjanjian perjalanan yang digunakan oleh PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang tidak sesuai dengan *maqashid syariah*. Karena pemberlakuan klausula tersebut mengkesampingkan kemashlahatan yang terjadi antara perusahaan sendiri dan para konsumen.

### **B. Saran**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memberikan saran untuk kemudian dijadikan bahan pertimbangan yaitu:

1. Kepada perusahaan seharusnya lebih memahami substansi dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan menaati aturan hukum yang berlaku untuk bahan pertimbangan pembuatan perjanjian perjalanannya. Sehingga klausula yang berisikan penghindaran diri perusahaan untuk bertanggung jawab baik sebagian ataupun secara keseluruhan kepada konsumen, tidak lagi digunakan.
2. Kepada perusahaan, penulis menyarankan agar lebih konsisten menjalankan prinsip syariah dalam kegiatan muamalahnya guna menghindari hal-hal yang menimbulkan kemahdhorotan antara perusahaan sendiri dengan konsumen.
3. Kepada konsumen seharusnya lebih proaktif dalam bermuamalah dengan para penyedia jasa atau barang. Dengan memahami apa yang sudah di atur oleh pemerintah dalam rangka melindungi hak-hak konsumen, konsumen di harapkan lebih pintar dalam memilih jasa atau barang yang hendak dibeli.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Al-Qardhawi, Yusuf. *Fikih Maqhasid Syari'ah*. Jakarta: Pustaka al-Kautsar, 2007.
- Anwar, Syahrul. *Ilmu Fiqh dan Ushul Fiqh*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Anshori, Abdul Ghafur. *Filsafat Hukum*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Rineka Karya, 1998.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Islam Wa Adilatuhu*. Jakarta: Darul Fikr, 2011.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Ushul Fiqh Islami Juz II*. Damaskus: Dar al Fikri, 1986.
- Badruzaman, Mariam Darus. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni, 1994.
- Barkatulah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung: Nusa Media, 2008.
- Dahlan, Abdul Aziz (ed.) et. al, *Ensiklopedi Hukum Islam*. Jakarta: PT Ichtiat Baru Van Hoeve, 1996.
- Dahlan, Abd. Rahman. *Ushul Fiqh*. Cet 2. Jakarta: Amzah, 2011.
- Dawwaba, Asyraf Muhammad. *Muslimah Entrepreneur*. Surakarta: Rahma Media Pustaka Surakarta, 2009.
- Effendi, Satria. *Ushul Fiqh*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Fakultas Syari'ah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Malang: UIN Press, 2012.
- Firdaus. *Ushul Fiqh*. Jakarta: Zikrul Hakim, 2004.
- Miru, Ahmadi. dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011.

- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2008.
- Narkubo dan Holid. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.
- Nasution, Bahder Johan. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju, 2008.
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.
- Qardawi, Yusuf. Terjemah oleh Didin Hafidhudhin, Setiawan Budiutomo dan Aumur Rofiq Saleh Tahmid. *Peran Nilai Dan Moral Dalam Perekonomian Islam*. Cet 1. Jakarta: Rabbani Press, 1997.
- Qorib, Ahmad. *Ushul Fikih 2*. Jakarta: PT. Nimas Multima, 1997.
- Rahman, Fazlur. Alih Bahasa: Ashin Muhammad. *Islam*. Bandung: Pustaka, 1994.
- Rajagukguk, Eman. et al. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan I. Bandung: Maju Mundur, 2000.
- S, Burhanuddin. *Hukum Bisnis Syariah*. Yogyakarta: UII Pres, 2001.
- S, Burhanuddin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-Maliki Press, 2011.
- Sarwono dan Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Setiawan, Comy R. *Metode Penelitian Kualitatif – Jenis, Karakter, dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo, 2010.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2000.
- Soemitro, Ronny Hanitijo. *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998.
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Cet 3. Jakarta: Bina Aksara, 1986.
- Syaltout, Mahmud. *Islam: 'Aqidah wa Syari'ah*. Kairo: Dar al-Qalam, 1996.

Syarifuddin, Amir. *Ushul Fiqh 2*. Jakarta: Kencana, 2008.

## **JURNAL**

Damanhuri Fattah, "Teori Keadilan Menurut John Rawls," Jurnal TAPIs Vol.9, Desember, 2013.

## **AL-QURAN**

QS. Al-Maidah (4): 91.

QS. Yusuf (12): 66.

QS. Al-Anbiya' (21): 107.

QS. Yusuf (12): 72.

QS. An-Nahl (16): 36.

QS. Al-Kahfi (18): 46.

QS. Al-Furqon (25): 68.

QS. Asy-Syura (42): 15.

QS. Al-Jaatsiyah (45): 18.

QS. At-Taghabun (64): 15.

## **UNDANG-UNDANG**

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan,

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

**INTERNET**

[https://id.wikipedia.org/wiki/Klausula\\_Baku](https://id.wikipedia.org/wiki/Klausula_Baku), diakses pada tanggal 05 Januari 2016.

<http://www.hukumonline.com>. Diakses pada tanggal 04 Januari 2016.

Syarif Hidayat S, "Gus Dur dan Keadilan Ideologis", <http://www.nu.or.id/a,pubic-m,dinamic-s,detail-ids,4id,45413-lang,id-c,kolom-t,Gus+Dur+dan+Keadilan+Ideologis-.phpx>, diakses pada tanggal 11 Juni 2016.

**WAWANCARA**

Company Profile PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang.

Icha, Wawancara (Malang: 17 Juni 2016).

Kartika, Wawancara (Malang: 22 Juni 2016).

Rinto, wawancara (Malang: 15 Juni 2016).



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
**FAKULTAS SYARIAH**

Terakreditasi "A" SK BAN-PT Depdiknas Nomor : 157/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/VI/2013 (Al Ahwal Al Syakhshiyah)  
Terakreditasi "B" SK BAN-PT Nomor : 021/BAN-PT/Ak-XIV/S1/VIII/2011 (Hukum Bisnis Syariah)  
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399, Faksimile (0341) 559399  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id/>

Lampiran I

**BUKTI KONSULTASI**

Nama : Linda Kuswulandari  
Nim : 12220153  
Jurusan : Hukum Bisnis Syariah  
Dosen Pembimbing : Dr. H. Mohamad Nur Yasin, SH., M.Ag  
Judul Skripsi : Klausula Eksonerasi PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang  
Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen Dan *Maqashid Syariah*

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	22 Februari 2016	Perbaikan Proposal	1.
2	20 Juni 2016	Perbaikan BAB I	2.
3	23 Juni 2016	Perbaikan BAB I dan II	3.
4	24 Juni 2016	ACC BAB I dan II	4.
5	19 Juli 2016	ACC BAB III	5.
6	01 Agustus 2016	Perbaikan BAB IV	6.
7	05 Agustus 2016	Perbaikan BAB IV	7.
8	08 Agustus 2016	Perbaikan BAB IV dan V	8.
9	18 Agustus 2016	Perbaikan BAB IV, V dan Abstrak	9.
10	22 Agustus 2016	ACC BAB I-V dan Abstrak	10.

Malang, 22 Agustus 2016

Mengetahui,

a.n. Dekan

Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah



Dr. H. Mohamad Nur Yasin, S.H., M.Ag  
Nip 196910241995031003



TRANS EXPRESS2 TOUR & TRAVEL

Jl. Sigura-gura Barat. Ruko Clasy House Kav. 5 Malang-Jatim

Telp. 0341-9555515 Hp. 0822 3000 2066, 0857 3044 0777

Email : office.transexpress2gmail.com

Website : www.transexpress2.com

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Nurdiansyah, SE

Jabatan : Manager

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Linda Kuswulandari

NIM : 12220153

Fakultas : Syariah

Jurusan : Hukum Bisnis Syariah

Kami selaku pihak management dari PT. Expres Jaya Sentosa menerangkan bahwa, yang bersangkutan telah melakukan penelitian skripsi dari bulan Maret – Juli 2016.

Demikian surat keterangan ini kami buat, agar digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 22 Juli 2016

Pihak, Management  
  
Express 2  
TOUR & TRAVEL

M. Nurdiansyah, SE

## Lampiran III

### INTRUMEN WAWANCARA

#### PT. EKSPRES JAYA SENTOSA

1. Bagaimana latar belakang berdirinya PT. Ekspres Jaya Sentosa di Malang?
2. Bagaimana izini perusahaan kepada pemerintah kota Malang?
3. Apa bentuk perjanjian antara penyedia jasa dengan para konsumen?
4. Bagaimana bentuk hak dan kewajiban penyedia jasa kepada konsumen, begitu pula sebaliknya?
5. Bagaimana cara perusahaan melayani konsumen dalam pemesanan *travel*?
6. Baaimana
7. Apa isi klausula yang berada pada tiket perjanjian perjalanan perusahaan?
8. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban perusahaan ketika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, seperti barang penumpang hilang?
9. Apa landasan perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya?
10. Apa dasar pertimbangan perusahaan dalam membuat perjanjian?

#### KONSUMEN

1. Apa pendapat saudara mengenai penyediaan jasa *travel*?
2. Apa saudara pernah mengalami kejadian yang tidak diinginkan selama perjalanan?
3. Apakah saudara mengetahui tentang undang-undang perlindungan konsumen?
4. Bagaimana tindakan saudara ke perusahaan terkait barang saudara yang hilang?

LAMPIRAN IV

**DOKUMENTASI**

Saat melakukan wawancara dengan salah satu pegawai perusahaan PT. Ekspres Jaya Sentosa Malang



Saat melakukan wawancara dengan salah satu konsumen Express2

