



**PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN DI PT. SIBULUAN
INDAH PRATAMA TRAVEL ACEH SINGKIL (PERSPEKTIF
HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syariah*

OLEH

**AGUNG SAPUTRA LUBIS
NIM 1410200001
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2019



**PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN DI PT. SIBULUAN
INDAH PRATAMA TRAVEL ACEH SINGKIL (PERSPEKTIF
HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN)**

SKRIPSI


*Ditujukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syariah*

OLEH


**AGUNG SAPUTRA LUBIS
NIM 1410200001**

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

PEMBIMBING I


**Drs. H. Syafri Gunawan, M. Ag.
NIP 19591109 198703 1 003**

PEMBIMBING II


**Dermina Dalimunthe, M. H.
NIP 19710528 200003 2 005**

FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

PADANGSIDIMPUAN

2019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM PADANGSIDEMPUN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jalan T. Rival Nurdin Km. 4,5 Sibuang 22733
Telpax (0854) 2380 Faksimil (0854) 24022

Website: <http://syariah.iain-padangsidempuan.ac.id> - email: iaih-143app@gmail.com

Hal : Skripsi
An. Agung Saputra Lubis

Padangsidempuan, 19 November 2018
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

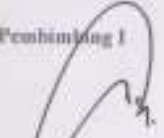
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi Agung Saputra Lubis yang berjudul "Pelayanan Terhadap Konsumen di PT. Sibuluun Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen)", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.


Demiikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya, diucapkan terima kasih.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I


Dr. H. Syafriz Gunawan, M. Ag.
NIP.19591109 198703 1 003

Pembimbing II


Dermira Dufiansyah, M.H.
NIP.19710528 200003 2 005

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : AGUNG SAPUTRA LUBIS
NIM : 1410200001
Fakultas/ Program Studi : Syariah dan Ilmu Hukum/Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pelayanan Terhadap Konsumen di PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen)

dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya serahkan ini adalah benar benar merupakan hasil karya saya sendiri. Sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain dalam skripsi saya ini kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padangsidimpuan, 19 November 2018

Saya yang menyatakan,



AGUNG SAPUTRA LUBIS
NIM 1410200001

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AGUNG SAPUTRA LUBIS

NIM : 1410200001

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Pelayanan Terhadap Konsumen di PT. Sibulan Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen)". Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada tanggal : 13 Desember 2018

Yang menyatakan,




AGUNG SAPUTRA LUBIS
NIM 1410200001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jalan T. Rival Nurdin Km.4,3 Sibolang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Website: <http://syariah.iain-padangsidempuan.ac.id> - email: fasih@iain_padangsidempuan.ac.id

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : AGUNG SAPUTRA LUBIS
NIM : 14 102 000 01
Judul Skripsi : Pelayanan Terhadap Konsumen di PT. Sibuluan Indah
Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan
Konsumen)

Ketua

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag.
NIP 19750103 200212 1 001

Sekretaris

Dermiana Dullimante, M. H.
NIP 19710528 200003 2 005

Anggota:

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag.
NIP 19750103 200212 1 001

Dermiana Dullimante, M. H.
NIP 19710528 200003 2 005

Drs. H. Syafril Gunawan, M. Ag.
NIP 14091109 198703 1 003

Dr. H. Zul Anwar Ajim Harahap, M. A.
NIP 19770506 200502 1 006

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah,

Di

Hari/Tanggal

Pukul

Hasil/Nilai

Indeks Prestasi Kumulatif (IPK)

Profikat

: Padangsidempuan

: Kamis, 13 Desember 2018

: 08.30 WIB s/d 11.00 WIB

: 72,25 (B)

: 3,29 (Tiga Komma Dua Sembilan)

: Sangat Memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDEMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jalan T. Rival Nurdin Km 4,5 Sibitung 22725

Telepon 0634-22860 Fax 0634-24022

website: <http://www.iain-padangsidempuan.ac.id> - e-mail : iaip@iaipad.com

PENGESAHAN

Nomor : 5 /An.14/D/PP.00.9/01/2019

Judul Skripsi : Pelayanan Terhadap Konsumen di PT. Sibulim Indah Pratama
Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen)

Ditulis Oleh : AGUNG KAPUTRA LUBIS

NIM : 1410200001

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H.)



Padangsidempuan, 7 Januari 2019
Dekan,

Dr. H. Fatahuddin Aziz Singar, M.Ag. †
NIP 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : Agung Saputra Lubis
Nim : 14 102 000 01
Judul : **Pelayanan terhadap Konsumen di PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen)**

Masalah dalam penelitian ini adalah pelayanan yang mereka tawarkan membuat para konsumen tergiur akan hal tersebut. Akan tetapi yang terjadi adalah sebaliknya dimana para konsumen dibuat bingung, sebab tidak sesuai pelayanan yang ditawarkan dengan yang diberikan oleh travel kepada konsumen. Sering menimbulkan kerugian baik dari waktu, fasilitas dan pelayanan itu sendiri. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan PT. SBI travel Aceh Singkil kepada konsumen dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen di PT. SBI Travel Aceh Singkil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jawaban dari rumusan masalah diatas.

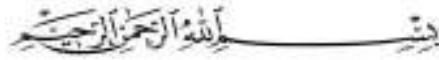
Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu hukum ekonomi syariah. Sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan hukum pelayanan, perlindungan konsumen dan ekonomi Islam.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah direktur harian SBI Pratama Aceh Singkil, mandor SBI Pratama Aceh Singkil dan konsumen yang menggunakan jasa layanan travel tersebut. Sedangkan instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara.

Adapun hasil penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada konsumen tidak sesuai dengan yang telah janjikan serta melanggar undang-undang yang telah ditetapkan pemerintah daerah dalam pasal 1 angka 17 menyebutkan mobil penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi. Akan tetapi kenyataan yang terjadi adalah sebaliknya dimana sering terjadi penumpukan penumpang yang melebihi muatan hal tersebut mengakibatkan penumpang berdesakan dengan fasilitas travel yang tidak sesuai dengan standar kelayakan kendaraan. Bahkan tidak jarang penumpang di oper ke travel lain dengan berbagai alasan.

Perlindungan hukum yang perusahaan berikan kepada konsumen jika terjadi kecelakaan di jalan diserahkan sepenuhnya kepada pihak jasa ratarja untuk mengatasi hal tersebut, tidak ada sangkut paut kepada pihak perusahaan hal ini mengakibatkan perusahaan lepas tangan jika sewaktu-waktu terjadi hal yang tidak diinginkan.

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Pelayanan terhadap Konsumen di PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen)”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Teristimewa untuk orangtua ku Ibunda (Rasyida) dan Ayahanda (Asrul Lubis) tercinta yang telah memberikan segenap jiwa dan raga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., Rektor IAIN Padangsidempuan serta Bapak Dr. Mhd. Darwis Dasopang, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar Nasution M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag., Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Padangsidempuan, Bapak Ahmatnijar, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dra. Asnah, MA., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Muhammad Arsat, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
4. Bapak Musa Arifin, S.HI, M.SI ketua jurusan Hukum Ekonomi Syariah, dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.
5. Bapak Dr. H. Syafri Gunawan, M.Ag selaku pembimbing I dan ibu Dermina Dalimunthe, MH selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., selaku penasehat akademik yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, motivasi dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.

7. Bapak Yusri Fahmi, M.A., kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang telah bersusah payah mendidik penulis dalam perkuliahan.
9. Kepada seluruh rekan-rekan HES-1 yang telah sama-sama berjuang dan saling memotivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan semoga kita bisa sama-sama meraih gelar Sarjana Hukum (S.H).
10. Terkhusus Kepada adinda Juita Hasibuan, S.E., yang selalu memberikan motivasi, arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada keluarga besar KKL kelompok 11 tahun 2017, saudara Gufron, Aditia, Resna, Rofiko, Nurul, Mulyani, Asmawari, Fitri, Ubaidah, Sahriana, yang telah memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri Amiin yaa robbalalamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri penulis. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, 17 November 2018

Penulis



AGUNG SAPUTRA LUBIS
NIM. 14 102 00001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf latin.




Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidakdilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagaiberikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	a
	Kasrah	I	i
	ḍammah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ئ	fathāh dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathāh dan wau	Au	a dan u

- c. *Maddah* adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
..... ا.....	fathāh dan alif ataya	ā	a dan garis atas
.....ئ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و.....	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

- Ta marbutah* hidup yaitu *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathāh, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta marbutah* mati yaitu *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu :ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

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

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan

kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	IV.I
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	5
C. Batasan Istilah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Kegunaan Penelitian.....	7
G. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian/Peneliti Terdahulu.....	10
B. Landasan Teori	12
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Karakteristik Pelayanan/Jasa.....	16

3. Ciri-ciri Jasa	16
4. Dasar Hukum Pelayanan	17
a. Al-Qur'an	17
b. Hadis	17
c. Undang-undang	18
5. Hukum Perlindungan Konsumen.....	18
6. Akad	24
7. Ijarah.....	33
8. Peraturan Daerah Aceh Singkil.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Pendekatan penelitian	37
C. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	37
D. Unit Analisis/ Subjek Penelitian	38
E. Sumber Data.....	39
1. Data primer.....	39
2. Data sekunder	39
F. Teknik pengumpulan data	40
1. Wawancara	40
2. Dokumentasi.....	41
G. Teknik Pengolahan data.....	42
1. Editing	42
2. Classfying.....	42
3. Verifikasi	43
4. Analisis data	43

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum.....	45
1. Sejarah PT. Sibulan Indah Pratama Travel Aceh Singkil	45
2. Struktur Organisasi.....	46
3. Visi Misi.....	48
4. Manfaat.....	48
5. Perlindungan Hukum.....	48
B. Temuan Khusus	49
1. Hak-hak Konsumen yang diberikan.....	49
a. Tarif.....	49
2. Hak-hak Konsumen yang tidak diberikan.....	51
a. Kenyamanan	51
b. Keamanan	54
3. Metode Analisis	56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Adanya peningkatan taraf hidup masyarakat yang tercermin dalam kesejahteraan yang meningkat, menyebabkan anggota masyarakat atau konsumen ingin dilayani lebih baik lagi.¹ Berbagai bentuk karakteristik tingkat pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha untuk menarik konsumen sebanyak-banyaknya, seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan pengguna jasa itu sendiri. Adapun menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller menyatakan di dalam bukunya Manajemen Pemasaran:

Jasa/layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik. Meskipun demikian, semakin banyak produsen, distributor, dan pengecer yang menyediakan jasa bernilai tambah, atau layanan yang angat baik, untuk mendiferensiasikan diri mereka.²

Jasa merupakan suatu kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam memanfaatkan jasa tersebut. Sesungguhnya konsumen tidak membeli

¹ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada, 1996), hlm. 6.

² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Diterjemahkan dari "*Marketing Management*", Edisi 13 Jilid 2 oleh Bob Sabran (Original ISBN: 2017), hlm. 36.

barang atau jasa, tetapi membeli manfaat dari sesuatu nilai yang ditawarkan.³ Mempertahankan konsumen menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan jasa, karena kepuasan konsumen diukur dari suara-suara konsumen yang dapat berupa kritikan atau keluhan terhadap kegiatan dari perusahaan tersebut.⁴

Pelayanan sangat membantu kelancaran arus kegiatan transaksi baik perorangan atau organisasi lainnya. Dari pelayanan konsumen bisa mendapatkan informasi serta merasakan nyaman dan keamana. Setiap konsumen selalu menginginkan kepuasan bagi keinginannya, oleh karena itu perusahaan harus berusaha meningkatkan pelayanan yang baik agar dapat memahami konsumen dan berusaha membuat konsumen tertarik dan nyaman atas produk yang ada.

Salah satu perdagangan di bidang jasa adalah jasa transportasi, jika dilihat di kehidupan sehari-hari yang sering digunakan oleh masyarakat merupakan transportasi umum yang biasanya mengangkut orang dan barang. Kemudian kita lihat pula, alat pengangkutan berbergai jenis yang ada di masyarakat, seperti kereta api, bus, suburban, oplet, taksi, kapal laut, pesawat udara yang satu sama lainnya saling bersaing, dengan cara berusaha menarik konsumennya, melalui peningkatan servis.⁵

³ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (CV. Alfabeta: Bandung, 2015), hlm,50.

⁴ *Op. Cit.*, Sofjan Assauri, hlm. 161.

⁵ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 296.

PT. Sibuluan Indah Pratama Travel adalah bergerak dibidang jasa angkutan atau transportasi sejenis angkutan yang berdiri pada tahun 1997. Adapun tujuan dari perusahaan ialah bekerja setulus hati untuk melayani masyarakat dan tidak siap untuk dilayani. Dan beroperasi di tingkat Kabupaten khususnya daerah Sibolga, Sorkam, Barus, rimo, Gosong, Singkil, Subulussalam, Batang Toru, Padang sidimpuan, dan Padang. PT. Sibuluan Indah Pratama Travel ini merupakan cabang dari PT. Andra yang bergerak di bidang jalan seperti pengaspalan jalan, industri batu dan traser serta alat-alat berat berupa kendaraan dan truk lainnya.

Angkutan yang digunakan PT. Sibuluan Indah Pratama Travel adalah taksi. Taksi merupakan mobil (biasanya sedan) tandingan.⁶ Mobil adalah kendaraan darat yang digerakkan oleh tenaga mesin, beroda empat atau lebih (selalu genap), biasanya menggunakan bahan bakar minyak untuk menghidupkan mesin.⁷

Dalam Peraturan Daerah yang dikeluarkan dalam Qanun Kabupaten Aceh Singkil Nomor 8 Tahun 2012 tentang Retribusi Terminal: Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 angka (17) menjelaskan bahwa mobil penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi. Pasal 1 angka (18) juga menjelaskan

⁶ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), hlm. 1381.

⁷ *Ibid.*, hlm. 922.

Penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan.⁸

Sedangkan pada umumnya penumpang yang ada di dalam taksi bahkan lebih dari 8 orang, sehingga keadaan di dalam taksi pengap, panas dan tidak nyaman. Peneliti melihat bahwa supir taxi mengambil keuntungan sendiri dari konsumen yang tidak memiliki tiket.

Dalam Undang-undang tentang Pelayanan Publik Bab I Ketentuan umum disebutkan bahwa dalam: Pasal 1 angka (7) menjelaskan standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁹

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik mengkaji lebih dalam untuk membuktikan kebenaran lebih lanjut dari fenomena yang telah terjadi melalui penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN DI PT. SIBULUAN INDAH PRATAMA TRAVEL ACEH SINGKIL (Perspektif Perlindungan Hukum Konsumen)**.

⁸ Qanun Kabupaten Aceh Singkil No. 8 Tahun 2012, *Tentang Retribusi Terminal Pasal 17 dan 18*.

⁹ Himpunan Peraturan Perundang-undangan, *Undang-undang Pelayanan Publik*, (Bandung: Fokusmedia, 2011), hlm. 3-5.

B. Fokus Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu luas, maka penelitian ini lebih difokuskan pada pelayanan terhadap konsumen di PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen).

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam mengartikan kata-kata yang dipakai dalam penelitian ini, penulis memberikan batasan istilah sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁰ Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terhadap konsumen di PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen).
2. Konsumen adalah Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali.¹¹ Konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu orang yang menggunakan jasa layanan dari perusahaan tersebut.
3. PT (Perseroan terbatas) adalah *Naamloze Vennootschap* (NV) yang seperti kata Rudi Prasetya bagaimana asal muasal hingga timbul sebutan Perseroan

¹⁰ Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan publik teori kebijakan, dan implementasi, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), hlm.4-5.

¹¹ Ahmadi Miru dan Sutarman yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* Edisi Revisi, (Jakarta: rajagrafindo Persada, 2005), hlm. 5.

Terbatas (dengan singkatan PT) tidak dapat ditemukan sebenarnya *Naamloze Vennootschap* berarti perseroan tanpa nama. Hal ini terdapat kaitannya dengan ketentuan pasal 36 WvK/ KUHD yang megatakan perseroan terbatas tidak mempunyai sesuatu firma, dan tidak memakai nama salah seorang atau lebih dari perseroannya, tetapi diambilnya nama perseroan itu dari tujuan perusahaan semata.¹² PT yang dimaksud yaitu PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil.

Dari pengertian di atas, digambarkan dalam penelitian yang berjudul Pelayanan terhadap Konsumen di PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen) adalah untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil kepada konsumen?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen di PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil?

¹² Man S. Sastrawidjaja & Rai Mantili. *Perseroan Terbatas menurut Tiga Undang-Undang Jilid 1*, (Bandung: PT. Alumni, 2004), hlm. 8.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil kepada konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum yang diberikan pihak perusahaan kepada konsumen yang menggunakan jasa layanan tersebut.

F. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini di harapkan membawa manfaat bagi pembaca. Adapun kegunaan penelitian ini antara lain:

1. Menambah ilmu pengetahuan di bidang Hukum Ekonomi Syariah khususnya pada pelayanan bagi konsumen.
2. Memberikan tambahan informasi dan masukan kepada para konsumen PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil.
3. Bahan perbandingan kepada peneliti lain yang berkeinginan membahas permasalahan yang sama dalam kajian yang berbeda.
4. Memenuhi syarat-syarat dan melengkapi tugas-tugas untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam Fakultas Syariah dan Ilmu hukum Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk dapat memberikan gambaran secara umum dan mempermudah pembahasan dalam menyusun skripsi ini, maka penyusun menyajikan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I adalah bab pendahuluan yang merupakan gambaran umum dari penelitian dan meletakkan masalah tersebut layak untuk diteliti. Bab ini memaparkan latar belakang masalah yang memuat ide-ide penelitian ini, kemudian fokus masalah, batasan istilah, rumusan masalah yang muncul dari latar belakang masalah, dilanjutkan dengan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka yang berisi kajian terdahulu dan landasan teori. Bab ini diakhiri dengan sistematika pembahasan agar pembahasan ini lebih mudah dipahami.

Bab II merupakan penjelasan tentang landasan teori yang mencakup pengertian pelayanan, karakteristik pelayanan/jasa, dasar hukum pelayanan, penjelasan hukum perlindungan konsumen, penjelasan tentang akad, dan peraturan daerah aceh singkil. Hal ini sangat penting untuk memberikan deskripsi yang jelas, sehingga pada pembahasan bab selanjutnya dapat dijadikan gambaran dasar.

Bab III membahas tentang metodologi penelitian yang mencakup, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data serta kajian terdahulu. Bab ini merupakan bab yang akan menghantarkan penelitian untuk

mendapatkan data-data penelitian dengan fasilitas yang benar-benar terandalkan dan dapat diuji sedemikian rupa.

Bab IV merupakan hasil penelitian dan analisa yang mendeskripsikan data dan analisis data yang merupakan bab yang membahas dan menjawab semua permasalahan yang ada dalam rumusan masalah yang berisikan bagaimana pelayanan terhadap konsumen di PT. Sibulan Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen).

Bab V merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran sebagai tindak lanjut atau acuan peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian/Peneliti Terdahulu

Agar dapat melengkapi wacana yang berkaitan dengan penelitian, maka diperlukan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu yang dilakukan berkaitan dengan pelayanan terhadap konsumen yang memiliki tema hampir sama dengan yang diangkat oleh penulis saat ini telah pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya di antara penelitian tersebut adalah:

1. Atik andriana yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen CV. Mufidah). Fokus dalam penelitian ini yaitu melayani kebutuhan akan suatu barang oleh konsumen yang menyediakan berbagai peralatan kantor, perguruan tinggi dan umum. Dalam hal ini peneliti menggunakan data statistik hasil pencapaian perusahaan yang hasilnya pelayanan lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Sesuai dengan penelitian penulis bahwa pelayanan terhadap konsumen pada PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen) tidak sesuai yang diharapkan oleh konsumen dan tidak sesuai dengan yang dipromosikan oleh perusahaan terhadap konsumen. Sedangkan data yang diperoleh peneliti ialah menggunakan wawancara. dalam jurnal menyimpulkan promosi yang dilakukan menyebabkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini

berarti bahwa kualitas pelayanan pada CV. Mufidah memiliki kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

2. Afrinda Khoirista, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (*Survei* pada pelanggan *Fedex Express* Surabaya). Dari jurnal hasil penelitian tersebut menyimpulkan kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5), secara simultan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5), terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan *variable tangible* (X1) memiliki pengaruh yang lemah atau tidak signifikan yang ditunjukkan dengan tingkat signifikannya p kurang dari 0.05.

Penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian yang satu dan yang lainnya. Persamaannya terletak pada objek materil yaitu sama-sama membahas tentang konsumen, sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif, serta menggunakan responden dan observasi dalam metode pengumpulan data yang diteliti oleh peneliti.

Adapun yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah perbedaan dalam judul penelitian, tempat atau lokasi penelitian, waktu penelitian, perbedaan bagi hasilnya yang diteliti. Selain itu perbedaannya adalah terletak pada rumusan masalah, yakni Atika Andriana pembahasannya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada

CV. Mufida). Afrinda Khoirista pembahasannya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya).

Perbedaan dengan penelitian terdahulu, penulis membahas tentang “Pelayanan Terhadap Konsumen di PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen)”, Kecamatan Singkil, Kabupaten Aceh Singkil, dengan menggunakan jenis penelitian Kualitatif.

B. Landasan Teori

1. Pengertian Pelayanan

Definisi pelayanan menurut Kotler dan Sampara Lukman di dalam buku Lijan Poltak Sinambela yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹ Sampara berpendapat di dalam buku Lijan Poltak Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah perihal atau cara melayani, usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan

¹ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), hlm. 4-5.

² *Ibid.*, hlm. 4-5.

jual beli barang dan jasa.³ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Perusahaan jasa, yaitu perusahaan yang kegiatan utamanya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa), dan memberikan kemudahan dalam membantu proses produksi maupun konsumsi dengan tujuan untuk mencari laba.⁴

Menurut Moenir H.A.S di dalam buku Edi As'Adi yang berjudul Hukum Proyek Konstruksi Bangunan dalam Perspektif Pelayanan Publik yang Baik di Indonesia menyatakan bahwa "Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan suatu proses. Sebagai suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat". Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, dan dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar dalam pelayanan maka pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pihak-pihak yang mendapat layanan.⁵

Publik adalah sekelompok orang atau satu orang yang jelas, menjalin atau harus menjalin hubungan istimewa dengan perusahaan. Oleh sebab itu pelayanan dan publik adalah dua kata yang berbeda artinya karena lembaga administrasi negara disebutkan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umumnya yang dilaksanakan oleh instansi

³ *Op.Cit.*, Pusat Bahasa, hlm. 797.

⁴ Nurcahyaningtyas, *Ekonomi Untuk kelas XI SMA/MA*, (Klaten: Cempaka Putih, 2007), hlm. 231.

⁵ Edi As'Adi, *Hukum Proyek Konstruksi Bangunan dalam Perspektif Pelayanan Publik yang Baik di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 6.

pemerintah di pusat, daerah, di lingkungan badan usaha milik negara (BUMN) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang telah dikembangkan oleh Institut Joseph Amerika, sebagaimana yang diterjemahkan oleh Gani. A yaitu:

1. Jujur; dapat dipercaya, tidak sombong, tidak menipu, mencuri, curang, dan berbelit-belit.
2. Integritas; berprinsip, terhormat, jujur, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermuka dua.
3. Memegang janji; memenuhi janji serta mematuhi perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian itu secara sepihak.
4. Setia; loyal dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan.
5. Adil; memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi dan menerima perbedaan serta berperilaku terbuka.
6. Perhatian; memperhatikan kesejahteraan orang lain dengan kasih sayang, memberi kebaikan dalam pelayanan.

7. Hormat; orang yang etis memberikan penghormatan terhadap martabat manusia, privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang.
8. Kewarganegaraan; kaum profesional sektor publik mempunyai tanggung jawab untuk menghormati dan menghargai serta mendorong perbuatan keputusan yang demokratis.
9. Keunggulan; orang yang etis memperhatikan kualitas pekerjaannya, seseorang profesional sektor publik harus berpengetahuan dan siap melaksanakan wewenang publik.
10. Akuntabilitas; orang yang menerima tanggung jawab atas keputusan, konsekuensi yang diduga dari dan kepastian mereka, dan memberi contoh kepada orang lain.
11. Menjaga kepercayaan publik; orang-orang yang berada di sektor publik mempunyai kewajiban khusus untuk memelopori dengan cara mencontohkan untuk menjaga dan meningkatkan integritas.⁶

Dari berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan secara rutin untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) yang berhubungan dengan jual beli barang dan jasa.

⁶ A. Gani, *Etika Administrasi Negara*, (Malang: Program PascaSarjana Ilmu Administrasi Negara Unibraw Malang, 2000), hlm. 55.

2. Karakteristik Pelayanan/Jasa

Adapun karakteristik pelayanan/jasa yaitu sebagai berikut:

- a. Tidak berwujud (*intangibility*), artinya sifat jasa yang tidak memiliki wujud fisik nyata/riil, yang dapat diraba atau dilihat.
- b. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), artinya tidak ada pemisahan antara produksi dan penjualan, yang berarti keduanya dilakukan secara bersama.
- c. Tidak dapat disimpan (*perishability*), artinya jasa tidak dapat disimpan untuk dijual kembali pada waktu yang berbeda. Oleh karena itu, perusahaan jasa tidak memiliki persediaan barang.⁷

3. Ciri-ciri Jasa

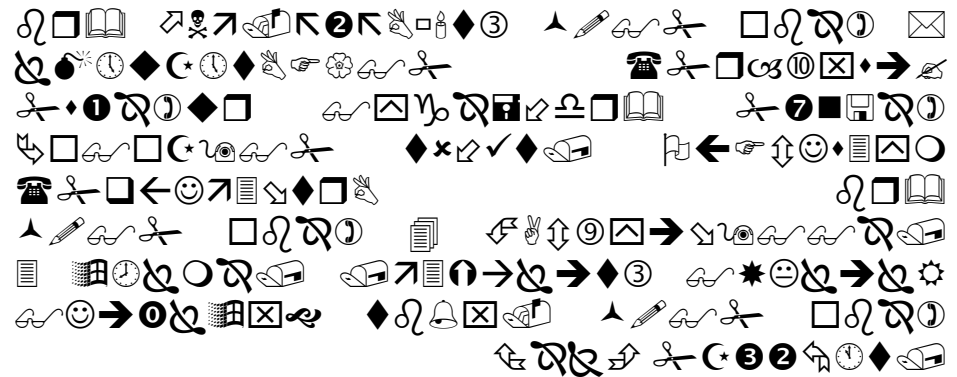
Sifat khas dari jasa memberikan berbagai ciri yang dapat membedakannya dengan barang, yaitu:

- a. Maya atau tidak teraba (*intangibility*) adalah karena jasa tidak teraba pelanggan, tidak dapat mengambil.
- b. Tidak terpisah (*inseparability*) adalah jasa biasanya tidak terpisah dengan pribadi penjualnya.
- c. Heterogenitas adalah output dari jasa tidak ada standarisasinya, setiap unit jasa berbeda dengan unit jasa lain yang sama.
- d. Cepat hilang (*perishability*) dan permintaan yang berfluktuasi adalah jasa cepat hilang dan tidak dapat disimpan.⁸

⁷ Leni Permana, dkk., *Ekonomi Untuk Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah Kelas XI*, (Jakarta: Cakra Media, 2007), hlm.195.

4. Dasar Hukum Pelayanan

a. Al-Qur'an



Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.⁹

b. Hadis

عَنْهُ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ : خِدْمَةُ الْمُؤْمِنِ لِأَخِيهِ الْمُؤْمِنِ دَرَجَةٌ لَا يُدْرَ

كُ فَضْلُهَا إِلَّا بِمِثْلِهَا.

⁸ Mursid, *Mnanajemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 116.

⁹ Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, hlm. 88.

Artinya: Rasulullah SAW bersabda, “Pelayanan seorang mukmin terhadap saudara mukminnya adalah derajat yang tidak dapat diperoleh keutamaannya kecuali dengan yang sepertinya pula.”¹⁰

c. Undang-undang

Jasa dalam Pasal 1 angka 5 menyebutkan bahwa setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹¹ Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.¹²

Dalam Undang-undang Pelayanan Publik Bagian Ketiga tentang Ruang Lingkup Pasal 5 ke 1 ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

¹⁰ Muhammad M. Resysyabri, *Ensiklopedia Mizanul Hikmah Kumpulan Hadis Nabi SAW Pilihan 2*, (Jakarta: Nur Al-Huda, 2000), hlm.184.

¹¹ *Op.Cit.*, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, hlm. 14.

¹² *Op.Cit.*, Lijan Poltak Sinambela, hlm. 4-5.

5. Hukum Perlindungan Konsumen

Konsumen dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 1 angka 2 menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.¹³ Dan pada pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁴

Di dalam Pasal 2 yang berbunyi perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.¹⁵ Adapun tujuan perlindungan konsumen terdapat pada Pasal 3 yang isinya:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakai barang dan/atau jasa,
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,

¹³ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 10.

¹⁴ *Op.Cit.*, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, hlm. 1.

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 25.

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam usaha,
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.¹⁶

Pasal 3 Undang-undang perlindungan konsumen merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan dibidang hukum perlingdungang konsumen. Adapun isi Pasal 3 tentang tujuan perlindungan konsumen yaitu sebagai beriku:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekkses negatif pemakaian barang/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 33-34.

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kapasitas hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.¹⁷

Hak dan kewajiban konsumen terdapat pada Pasal 4 tentang hak konsumen dan pasal 5 tentang kewajiban konsumen. Hak adalah kekuasaan untuk berbuat sesuatu karena telah ditentukan oleh undang-undang atau aturan yang berlaku,¹⁸ Sesuai Pasal 4 tentang hak konsumen adalah sebagai berikut:

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

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 33-34.

¹⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat bahasa Edisi Ke Empat*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm. 474.

- 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 mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk di perlakukan 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.¹⁹

Kewajiban adalah sesuatu yang diwajibkan, sesuatu yang harus dilakukan dan dilaksanakan, adapun kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.²⁰

¹⁹ *Op.Cit.*, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, hlm. 47.

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Adapun pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum,
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha,
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa,
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan,
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.²¹

²⁰ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat bahasa Edisi Ke Empat*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm. 1553.

²¹ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Ghali Indonesia, 2008), hlm. 63-64.

6. Akad

Aqad adalah suatu sebab-sebab yang ditetapkan Syara', karenanya timbullah beberapa hukum. Dengan kia memperhatikan ta'rif aqad, dapatlah kita mengatakan, bahwa aqad itu suatu: "amal iradi musytarak yaqumu alattaradi" (suatu perbuatan sengaja dibuat oleh dua orang, berdasarkan keridhoan masing-masing).²²

Akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan dan atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu.

Di dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Bab II Asas Akad Pasal 21 Akad dilakukan berdasarkan asas:²³

- a. ikhtiyari/sukarela; setiap akad dilakukan atas kehendak para pihak, terhindar dari keterpaksaan karena tekanan salah satu pihak atau pihak lain.
- b. amanah/menepati janji; setiap akad wajib dilaksanakan oleh para pihak sesuai dengan kesepakatan yang ditetapkan oleh yang bersangkutan dan pada saat yang sama terhindar dari cidera-janji.
- c. ikhtiyati/kehati-hatian; setiap akad dilakukan dengan pertimbangan yang matang dan dilaksanakan secara tepat dan cermat.

²² T.M. Hasbi Ash Shiddieqy, Pengantar Fiqh Mu'amalah, (Jakarta: PT. Bulan Bintang, 1989), hlm. 23.

²³ PPHIMM, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 15.

- d. lüzum/tidak berubah; setiap akad dilakukan dengan tujuan yang jelas dan perhitungan yang cermat, sehingga terhindar dari praktik spekulasi atau maisir.
- e. saling menguntungkan; setiap akad dilakukan untuk memenuhi kepentingan para pihak sehingga tercegah dari praktik manipulasi dan merugikan salah satu pihak.
- f. taswiyah/kesetaraan; para pihak dalam setiap akad memiliki kedudukan yang setara, dan mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang.
- g. transparansi; setiap akad dilakukan dengan pertanggungjawaban para pihak secara terbuka.
- h. kemampuan; setiap akad dilakukan sesuai dengan kemampuan para pihak, sehingga tidak menjadi beban yang berlebihan bagi yang bersangkutan.
- i. taisir/kemudahan; setiap akad dilakukan dengan cara saling memberi kemudahan kepada masing-masing pihak untuk dapat melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan.²⁴
- j. itikad baik; akad dilakukan dalam rangka menegakan kemaslahatan, tidak mengandung unsur jebakan dan perbuatan buruk lainnya.
- k. sebab yang halal; tidak bertentangan dengan hukum, tidak dilarang oleh hukum dan tidak haram.

²⁴ *Ibid.*, hlm. 16-17

Bab III Rukun, Syarat, Kategori Hukum, 'AIB, Akibat dan Penafsiran Akad Bagian Pertama Rukun dan Syarat Akad Pasal 22 Rukun akad terdiri atas:

- a. pihak-pihak yang berakad;
- b. obyek akad;
- c. tujuan-pokok akad; dan
- d. kesepakatan.

Bab II Asas Akad Pasal 23 menjellaskan bahwa pihak-pihak yang berakad adalah orang, persekutuan, atau badan usaha yang memiliki kecakapan dalam melakukan perbuatan hukum, Pasal 24 menjelaskan oyek akad adalah amwal atau jasa yang dihalalkan yang dibutuhkan oleh masing-masing pihak, dan Pasal 25 akad bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan pengembangan usaha masing-masing pihak yang mengadakan akad.

Bagian Kedua Kategori Hukum Akad Pasal 26, akad tidak sah apabila bertentangan dengan:²⁵

- a. syariat islam;
- b. peraturan perundang-undangan;
- c. ketertiban umum; dan/atau
- d. kesusilaan;

²⁵ *Ibid.*, hlm. 17.

Bagian Kedua Kategori Hukum Akad Pasal 27, hukum akad terbagi ke dalam tiga kategori, yaitu:

- a. akad yang sah.
- b. akad yang fasad/dapat dibatalkan.
- c. akad yang batal/batal demi hukum.

Bagian Kedua Kategori Hukum Akad Pasal 28, akad yang sah adalah akad yang terpenuhi rukun dan syarat-syaratnya;

- a. Akad yang fasad adalah akad yang terpenuhi rukun dan syarat-syaratnya, tetapi terdapat segi atau hal lain yang merusak akad tersebut karena pertimbangan maslahat.
- b. Akad yang batal adalah akad yang kurang rukun dan atau syarat-syaratnya

Bagian Ketiga ‘Aib Kesepakatan Pasal 29 menjelaskan akad yang sah sebagaimana dimaksud dalam pasal 26 huruf a adalah akad yang disepakati dalam perjanjian, tidak mengandung unsur ghalath atau khilaf, dilakukan di bawah ikrah atau paksaan, taghrir atau tipuan, dan ghubn atau penyamaran. Pasal 30 menjelaskan bahwa kekhilafan tidak mengakibatkan batalnya suatu akad kecuali kekhilafan itu terjadi mengenai hakikat yang menjadi pokok perjanjian.²⁶ Dan Pasal 31 menjelaskan tentang definisi paksaan, Paksaan adalah mendorong seorang melakukan sesuatu yang tidak diridlainya dan tidak merupakan pilihan bebasnya, pada Pasal 32 paksaan dapat menyebabkan batalnya akad apabila :

²⁶ *Ibid.*, hlm. 18.

- a. pemaksa mampu untuk melaksanakannya;
- b. pihak yang dipaksa memiliki persangkaan kuat bahwa pemaksa akan segera melaksanakan apa yang diancamkannya apabila tidak mematuhi perintah pemaksa tersebut;
- c. yang diancamkan menekan dengan berat jiwa orang yang diancam. hal ini tergantung kepada orang perorang;
- d. ancaman akan dilaksanakan secara serta merta;
- e. paksaan bersifat melawan hukum.

Bagian Ketiga 'Aib Kesepakatan Pasal 33, Penipuan adalah mempengaruhi pihak lain dengan tipu daya untuk membentuk akad, berdasarkan bahwa akad tersebut untuk kemaslahatannya, tetapi dalam kenyataannya sebaliknya. Pasal 34, Penipuan merupakan alasan pembatalan suatu akad, apabila tipu muslihat yang dipakai oleh salah satu pihak, adalah sedemikian rupa hingga terang dan nyata bahwa pihak yang lain tidak membuat akad itu jika tidak dilakukan tipu muslihat. Pasal 35, Penyamaran adalah keadaan di mana tidak ada kesetaraan antara prestasi dengan imbalan prestasi dalam suatu akad.²⁷

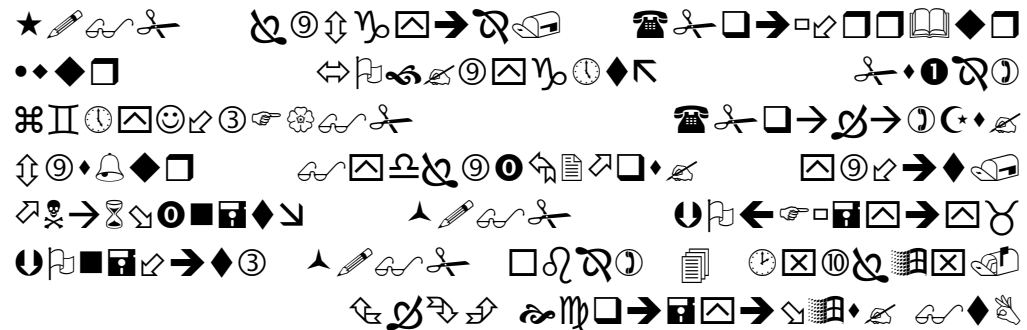
Bagian Keempat Ingkar Janji dan Sanksinya Pasal 36, Pihak dapat dianggap melakukan ingkar janji, apabila karena kesalahannya:

- a. tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya;
- b. melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;

²⁷ *Ibid.*,

- c. melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat; atau
- d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Sedangkan dalil hukum ingkar janji terdapat dalam surah An-Nahl ayat 91:



Artinya:

*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.*²⁸

Bagian Keempat Ingkar Janji dan Sanksinya Pasal 27, Pihak dalam akad melakukan ingkar janji, apabila dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan ingkar janji atau demi perjanjiannya sendiri menetapkan, bahwa pihak dalam akad harus dianggap ingkar janji dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Pasal 38, Pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi:

- a. membayar ganti rugi;
- b. pembatalan akad;
- c. peralihan risiko;

²⁸ Departemen Agama RI, Al-qur'an dan Terjemahannya, hlm. 278.

- d. denda; dan/atau
- e. membayar biaya perkara

Bagian Keempat Ingkar Janji dan Sanksinya Pasal 39, Sanksi pembayaran ganti rugi dapat dijatuhkan apabila :

- a. pihak yang melakukan ingkar janji setelah dinyatakan ingkar janji, tetap melakukan ingkar janji;
- b. sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya;
- c. pihak yang melakukan ingkar janji tidak dapat membuktikan bahwa perbuatan ingkar janji yang dilakukannya tidak di bawah paksaan.

Bagian Kelima Keadaan Memaksa Pasal 40, Keadaan memaksa atau darurat adalah keadaan dimana salah satu pihak yang mengadakan akad terhalang untuk melaksanakan prestasinya. Pasal 41, Syarat keadaan memaksa atau darurat adalah seperti :

- a. peristiwa yang menyebabkan terjadinya darurat tersebut tidak terduga oleh para pihak;
- b. peristiwa tersebut tidak dapat dipertanggung jawabkan kepada pihak yang harus melaksanakan prestasi;
- c. peristiwa yang menyebabkan darurat tersebut di luar kesalahan pihak yang harus melakukan prestasi;
- d. pihak yang harus melakukan prestasi tidak dalam keadaan beriktikad

buruk.²⁹

Bagian Keenam Resiko Pasal 42, Kewajiban memikul kerugian yang tidak disebabkan kesalahan salah satu pihak dinyatakan sebagai risiko. Adapun sebab kewajiban memikul kerugian terdapat pada Pasal 43 yaitu sebagai berikut:

- a. Kewajiban beban kerugian yang disebabkan oleh kejadian di luar kesalahan salah satu pihak dalam akad, dalam perjanjian sepihak dipikul oleh pihak peminjam;
- b. Kewajiban beban kerugian yang disebabkan oleh kejadian di luar kesalahan salah satu pihak dalam perjanjian timbal balik, dipikul oleh pihak yang meminjamkan.

Bagian Ketujuh akibat akad Pasal 44, Semua akad yang dibentuk secara bagi mereka yang mengadakan akad. Pasal 45, Suatu akad tidak hanya mengikat untuk hal yang dinyatakan secara tegas didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu menurut sifat akad yang diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, dan nash-nash syari'ah. Pasal 46, Suatu akad hanya berlaku antara pihak-pihak yang mengadakan akad. Pasal 47, Suatu akad dapat dibatalkan oleh pihak yang berpiutang jika pihak yang berutang terbukti melakukan perbuatan yang merugikan pihak yang berpiutang.³⁰

²⁹PPHIMM, *Op. Cit.*, hlm. 20.

³⁰ *Ibid.*, hlm. 29.

Bagian Kedelapan Penafsiran Akad Pasal 48, Pelaksanaan akad atau hasil akhir akad harus sesuai dengan maksud dan tujuan akad, bukan hanya pada kata dan kalimat. Adapun Pasal 49 menjelaskan sebagai berikut:

- a. Pada prinsipnya akad harus diartikan dengan pengertian aslinya bukan dengan pengertian kiasannya.
- b. Apabila teks suatu akad sudah jelas, maka tidak perlu ada penafsiran.

Bagian Kedelapan Penafsiran Akad Pasal 50, melaksanakan suatu kalimat dalam akad lebih diutamakan daripada tidak melaksanakan kalimat tersebut. Pasal 51, Apabila arti tersurat tidak dapat diterapkan, maka dapat digunakan makna yang tersirat. Pasal 52, Jika suatu kata tidak dapat dipahami baik secara tersurat maupun tersirat, maka kata tersebut diabaikan. Pasal 53, menyebutkan bagian dari benda yang tidak dapat dibagi-bagi, berarti menyebutkan keseluruhannya. Pasal 54, kata yang pengertiannya tidak dibatasi, diterapkan apa adanya, sepanjang tidak terbukti ketentua yang mendalam, membatasinya. Pasal 55, jika suatu akad dapat diberikan dua macam pengertian, maka harus dipilihnya pengertian yang sedemikian yang memungkinkan akad itu dilaksanakan daripada memberikan pengertian yang tidak memungkinkan suatu pelaksanaan.³¹

³¹ PPHIMM, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 15-30.

7. Ijarah

Ijarah adalah sewa barang dalam jangka waktu tertentu dengan pembayaran.

Didalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Bab XI bagian pertama rukun ijarah:

- a. Musta'jir/pihak yang menyewa.
- b. Mua'jir/pihak yang menyewakan.
- c. Ma'jur ijarah/benda yang dijarahkan, dan
- d. Akad.³²

Pasal 306 ayat 1, uang ijarah tidak harus dibayar apabila akad ijarahnya batal, ayat 2, harga ijarah yang wajar/ *ujrah-al-mitsli* adalah harga ijarah yang ditentukan oleh ahli yang berpengalaman dan jujur.

Bagian ketiga uang ijarah dan cara pembayarannya pada pasal 307 menyebutkan ayat 1, jasa ijarah dapat berupa uang, surat berharga, dan/atau benda lain berdasarkan kesepakatan. ayat 2, jasa ijarah dapat dibayar dengan atau tanpa uang muka, pembayaran didahulukan, pembayaran setelah *ma'jur* selesai digunakan, atau diutang berdasarkan kesepakatan.³³

Pasal 308 menyebutkan ayat 1, uang muka ijarah yang sudah dibayar

³² *Ibid.*, hlm. 86.

³³ *Ibid.*, hlm. 89.

tidak dikembalikan kecuali ditentukan lain dalam akad. ayat 2, uang muka ijarah harus dikembalikan oleh *mua'jir* apabila pembatalan ijarah dilakukan olehnya, ayat 3 bahwa uang muka ijarah tidak harus dikembalikan oleh *mua'jir* apabila pembatalan ijarah dilakukan oleh *musta'jir*.

Bagian kelima pemeliharaan *ma'jur*, tanggung jawab kerusakan pasal 312, pemeliharaan *ma'jur* adalah tanggung jawab *musta'jir* kecuali ditentukan lain dalam akad. Pasal 313 ayat 1, kerusakan *ma'jur* karena kelalaian *musta'jir* adalah tanggung jawabnya, kecuali ditentukan lain dalam akad. Ayat 2, apabila *ma'jur* rusak selama masa akad yang terjadi bukan karena kelalaian *musta'jir*, maka *mua'jir* wajib menggantinya. Ayat 3, apabila dalam akad ijarah tidak ditetapkan mengenai pihak yang bertanggung jawab atas kerusakan *ma'jur*, maka hukum kebiasaan yang berlaku di kalangan mereka yang dijadikan hukum.³⁴

8. Peraturan daerah Aceh Singkil

Dalam Peraturan daerah yang dikeluarkan dalam Qanun Kabupaten Aceh Singkil Nomor 8 Tahun 2012 tentang Retribusi Terminal dalam Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 adalah sebagai berikut:

- (1) angka (17) menjelaskan mobil penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.

³⁴ *Ibid.*, hlm. 90.

- (2) Angka (18) menjelaskan Penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan.
- (3) Angka (19) menjelaskan Angkutan antar Kota Antar Provinsi (AKAP) adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten/Kota yang melalui lebih dari satu daerah dengan menggunakan mobil bus dalam trayek.
- (4) Angka (20) menjelaskan angkutan antar Kota dalam Provinsi (AKDP) adalah dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten/Kota dalam satu daerah Provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terkait dalam trayek.
- (5) Angka (21) menjelaskan angkutan Kota adalah dari satu tempat lain dalam satu daerah Kota wilayah Ibu Kota dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terkait dalam trayek.
- (6) Angka (22) menjelaskan angkutan pedesaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam suatu daerah Kabupaten yang tidak termasuk dalam trayek Kota yang berada pada wilayah Ibu Kota Kabupaten dengan menggunakan mobil bus umum yang terkait dalam trayek.
- (7) Angka (23) menjelaskan angkutan Perbatasan adalah angkutan Kota atau angkutan pedesaan yang memasuki wilayah kecamatan yang berbatasan

langsung pada Kabupaten atau Kota lainnya baik yang melalui satu Provinsi maupun lebih dari satu Provinsi.³⁵

³⁵ Qanun Kabupaten Aceh Singkil No. 8 Tahun 2012, *Tentang Retribusi Terminal Pasal 17-23*.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian mengemukakan secara teknis tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian.¹ Metode diartikan sebagai suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian. Sedangkan penelitian diartikan sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip-prinsip dengan sabar, hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan kebenaran.²

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (Field Research), sebab dari judul yang diangkat mengacu pada pelayanan terhadap konsumen di PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen). Yang studi kasusnya di Desa Pulo Sarok, Kecamatan Singkil, Kabupaten Aceh Singkil.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*), dimana riset lapangan adalah melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data dan informasi secara langsung dengan mendatangi responden.³

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan, karena hendak mengetahui

¹ Noeng Muhadjir, *Metodologi penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin P.O BOX 83, 1989), hlm. 13.

² Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1989), hlm. 24.

³ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 32.

pelayanan terhadap konsumen di PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan konsumen).

B. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yuridis sosiologis dimana pendekatan yuridis sosiologis atau sering disebut penelitian hukum yang sosiologis berdasarkan madzhab *sociological jurisprudence*. Penelitian ini berbasis pada ilmu hukum normatif (peraturan perundang-undangan), tetapi bukan mengkaji mengenai sistem norma dalam aturan perundangan, namun mengamati bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di dalam masyarakat.⁴ Dalam hal ini peneliti langsung ke objeknya yaitu bagaimana pelayanan terhadap konsumen PT. SBI (Sibuluan Indah) Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan konsumen).

C. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu yang digunakan dalam penelitian ini pada tanggal 21 Maret s/d 30 September 2018. Lokasi penelitian ini berada di Desa Pulo Sarok, Kecamatan Singkil, Kabupaten Aceh Singkil.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Desa Pulo Sarok, Kecamatan Singkil, Kabupaten Aceh Singkil, Provinsi Nanggro Aceh Darussalam, dengan kode pos 24785. Secara geografis Desa Pulo Sarok adalah

⁴ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 47.

salah satu dari 116 desa yang berada di 11 Kecamatan Singkil, Kabupaten Aceh Singkil. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari batas wilayah Desa Pulo Sarok yaitu:

1. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Selok Aceh.
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Laut Singkil.
3. Sebelah utara berbatasan dengan Desa DAS (Daerah Aliran Sungai).
4. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Pasar Singkil.

D. Unit Analisis/ Subjek Penelitian

Sesuai dengan konteks penelitian suatu data yang diperoleh dari penilitin dikatakan berhasil jika subjek penelitiannya dapat dipercaya dan mudah memberikan informasi yang jelas bagi pembaca. Adapun subjek penelitian ini yaitu:

1. Direktur harian PT. Sibuluan Indah Pratama Travel.
2. Mandor PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil.
3. Konsumen yang menggunakan jasa PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil.

E. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder:

1. Data Primer

Data primer (*primary data*) yaitu, data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.⁵ Data primer merupakan jenis data yang diperoleh dan digali dari sumber utamanya (sumber asli), baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif.⁶ Adapun sumber data yang diperoleh dari lapangan secara langsung dengan wawancara kepada:

- a. Direktur harian PT. Sibulan Indah Pratama Travel.
- b. Mandor PT. Sibulan Indah Pratama Travel Aceh Singkil.
- c. Konsumen yang menggunakan jasa PT. Sibulan Indah Pratama Travel Aceh Singkil.

2. Data Sekunder

Data sekunder (*secondary data*) yaitu, antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan sebagainya. Dalam hal ini bahan hukum primernya adalah Undang-undang hukum perlindungan konsumen, peraturan daerah Aceh Singkil, kompilasi hukum ekonomi syariah dan Al-Qur'an. Kedua bahan hukum sekundernya

⁵ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2014), hlm. 30.

⁶ Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2005), hlm. 122.

adalah buku-buku dan artikel-artikel yang hukum yang mempunyai relavan dengan apa yang hendak diteliti.⁷ Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus (hukum), ensiklopedia.⁸

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari penelitian lapangan, digunakan instrumen yang digunakan untuk memperoleh data-data penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah bagian penting dalam suatu penelitian hukum terutama dalam penelitian hukum empiris. Wawancara ini dapat menggunakan panduan daftar pertanyaan atau tanya jawab dilakukan secara bebas, yang penting peneliti mendapatkan data yang dibutuhkan.⁹ Dipandang dari sudut bentuk pertanyaannya, maka pihak-pihak yang terdapat dalam wawancara yaitu:

- a. Informan adalah orang atau individu yang memberikan informasi data yang dibutuhkan oleh peneliti sebatas yang diketahuinya dan tidak dapat mengarahkan jawaban sesuai dengan yang diinginkannya. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah 16 orang.

⁷⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 196.

⁸ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Op. Cit.*, hlm. 30-31.

⁹ *Ibid.*, hlm. 161.

b. Narasumber adalah seorang yang memberikan pendapat atas objek yang kita teliti.¹⁰

Wawancara langsung adalah untuk memperoleh informasi yang benar dan akurat dari sumber yang ditetapkan sebelumnya. wawancara tersebut semua keterangan yang diperoleh mengenai apa yang diinginkan dicatat atau direkam dengan baik.¹¹ Wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dari narasumber yang memahami dan mengerti situasi tertentu.

a. observasi langsung yang dilakukan di lokasi penelitian yaitu Aceh Singkil.

b. Adapun wawancara langsung kepada :

- 1) Direktur harian PT. Sibuluan Indah Pratama Travel
- 2) Mandor PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil
- 3) Penumpang dari PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode deokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.¹² Dalam hal ini untuk memperoleh dan memahami konsep dan teori mengenai pelayanan terhadap

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 175.

¹¹ Bahder Johan Nasution, *Metodelogi Penelitian Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2002), hlm. 167-168.

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 158.

konsumen di PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan konsumen).

G. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Metode pengolahan data harus sesuai dengan keabsahan data. Menggunakan cara kualitatif artinya menguraikan data dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data.¹³ Adapun tahapan dalam menganalisa data yaitu:

1. Editing

Editing adalah kegiatan yang dilakukan setelah menghimpun data di lapangan. Proses ini menjadi penting karena kenyataannya bahwa data yang terhimpun belum tentu memenuhi harapan peneliti,¹⁴ ada di antaranya yang kurang bahkan terlewatkan. Oleh sebab itu untuk kelengkapan penelitian ini, maka proses editing ini sangat diperlukan dalam mengurangi data yang tidak sesuai dengan tema penelitian ini, yaitu pelayanan terhadap konsumen di PT. Sibuluan Indah Pratama Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perllindungan Konsumen).

2. Classfying

Agar penelitian ini lebih sistematis, maka data hasil waawancara diklasifikasikan berdasarkan kategori tertentu, yaitu berdasarkan pertanyaan

¹³ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), hlm.236.

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 182.

dalam rumusan masalah, sehingga data yang diperoleh benar-benar memuat informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3. Verifikasi

Verifikasi data adalah mengecek kembali data-data yang sudah terkumpul untuk mengetahui keabsahan datanya apakah benar-benar sudah valid dan sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Jadi, tahap verifikasi ini merupakan tahap pembuktian kebenaran data untuk menjamin validitas data yang telah terkumpul. Verifikasi ini dilakukan dengan cara mendengarkan dan mencocokkan kembali hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya dengan bentuk tulisan dari hasil wawancara peneliti, kemudian menemui sumber data subjek dan memberikan hasil wawancara.¹⁵

4. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan hipotesis kerja. Jadi dalam analisis data bertujuan untuk mengorganisasikan data-data yang diperoleh. Setelah data yang diperoleh dari lapangan terkumpul dengan metode pengumpulan data yang telah dijelaskan di atas. Maka penulis akan mengelola dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

¹⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta:Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 104.

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data dan memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan mencakup pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan apa yang diceritakan kepada orang lain.¹⁶

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 248.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum

1. Sejarah PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil

PT. Sibuluan Indah pratama di sahkan oleh Pemerintaha Pusat (Jakarta) pada tahun 2018 yang awal mulanya adalah CV. Sibuluan Indah Travel yang ada sejak 1997. PT. Sibuluan Indah pratamakantor pusat berada di Sibolga beralamat di Jln. Diponegoro No. 62 Sibolga. PT. Sibuluan Indah pratama merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa trasportasi yang gunanya untuk mempermudah masyarakat maupun perorangan untuk mengangkut barang maupun jasa ke daerah tertentu. Di dirikan oleh H. Anasrul Panggabean pada tahun 1997 tepatnya bulan Oktober, Perusahaan ini bergabung dengan beberapa pemilik usaha angkutan yang berada dalam nawungan organda.

Adapun PT. Sibuluan Indah pratama beroperasi di daerah-daerah seperti Sibolga, Barus, Rimo,Subulussalam, Gosong, Aceh Singkil, Padangsidimpuan, Bukit Tinggi dan Padang. Perusahaan ini masih berbentuk AKAD (Antar Kota Antar Daerah), akan tetapi perusaan akan berusaha utuk menjadi AKAP (Antar Kota Antar Provinsi) namun belum sepenuhnya diterima oleh pemerintah pusat.¹

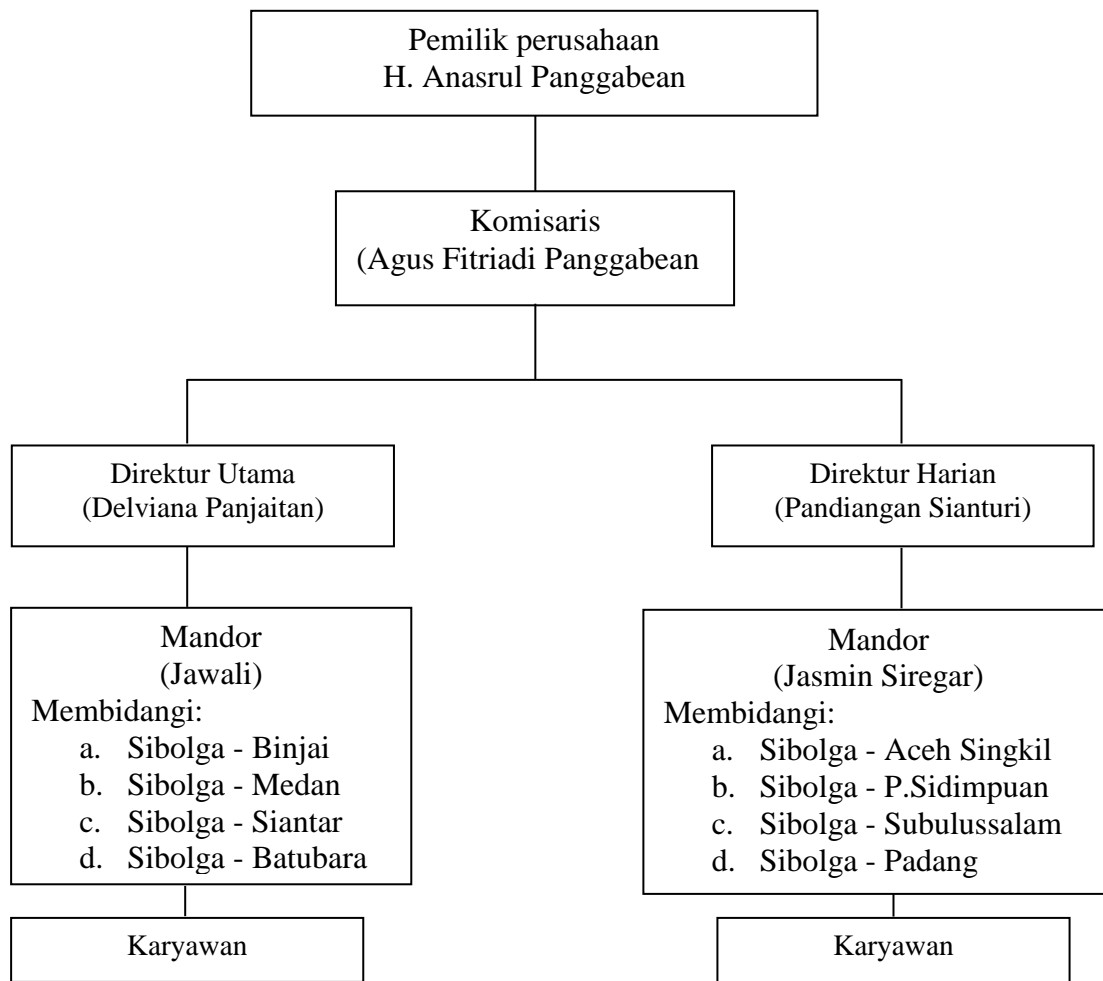
¹ Hasil wawancara dengan Bapak Pardiangan Sianturi selaku Direktur Harian PT. Sibuluan Indah Pratama, 07 Januari 2018.

2. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi dari PT. Sibuluan Indah Pratama dilihat dari tabel dibawah ini:

Struktur Organisasi

Gambar IV.I



Berdasarkan gambar Struktur Organisasi, tugas dan wewenang masing-masing adalah sebagai berikut:

- a. Pemilik Perusahaan, orang yang memegang sepenuhnya perusahaan serta yang mendanai perusahaan.
- b. Komisaris, orang yang bertugas untuk memenejemenkan perusahaan dan segala akktivitas perusahaan. PT yang bidang usahanya mengerahkan dana masyarakat wajib mempunyai paling sedikit dua orang komisaris. Pasal 79 sampai dengan 101 UU No. 1 Tahun 1995 juga mengatur tentang komisaris perseroan:
 - 1) Komisaris adalah organ perseroan yang betugas melakukan pengawasan secara umum dan/atau khusus serta memberikan nasihat kepda direksi dalam menjalankan perseroan.
 - 2) Tata cara pencalonan, pengangkatan, dan pemberhentian komisaris diatur dalam anggaran dasar.
 - 3) Komisaris bertanggung jawab secara pribadi apabila yang bersangkutan bersalah dan lalai dalam menjalankan tugasnya.
 - 4) Komisaris wajib melaporkan kepada PT saham yang dimiliki yang bersangkutan atau keluarganya.²
- c. Direktur Utama dan Direktur Harian, bertugas dalam pengoperaasian mobil angkutan yang beroperasi kesehariannya yang sesuai bidang masing-masing.

²*Ibid.*, hlm. 110-112.

d. Karyawan, bertugas menjalankan mobil angkutan sesuai perintah perusahaan dan melayani konsumen.

3. Visi Misi

Kami setulus hati melayani masyarakat dan kami tidak siap dilayani oleh masyarakat.

4. Manfaat

a. Bagi Perusahaan

Untuk memperoleh keuntungan dengan memberikan jasa transportasi kepada konsumen dan mengangkut barang dengan tujuan melayani konsumen sebaiknya.

b. Bagi Konsumen

Untuk mempermudah aktivitas konsumen dalam bepergian dan juga mengangkut barang ke tujuan tertentu, serta travel tersebut mudah di cari dan perusahaan ini jelas tujuan yang hendak dituju.

5. Perlindungan Hukum

PT. Jasa raharja adalah perusahaan persero yang tujuannya untuk menjadi perusahaan yang unggul dalam pengelolaan asuransi sosial.

B. Temuan Khusus

1. Hak-hak konsumen yang diberikan:

Pelayanan konsumen adalah suatu tindakan yang dalam bentuk perilaku maupun perbuatan yang dapat menguntungkan bagi perusahaan dan konsumen, baik melayani konsumen dalam loket ataupun dalam mobil angkutan.

a. Tarif

Tarif adalah harga satuan jasa yang dijadikan sebagai patokan tarif keseluruhan.³ Wawancara dengan Bapak Yasir umur 37 tahun selaku pengguna jasa PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil mengatakan bahwa “Saya sudah menggunakan jasa layanan travel ini 2 kali dan ini merupakan tujuan dari Sibolga ke Aceh Singkil, saya merasa tarifnya sesuai dengan jarak yang ditempuh.”⁴

Wawancara dengan Parida Hannum umur 25 tahun selaku pengguna jasa PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil mengatakan bahwa “tarif yang digunakan tergolong murah dengan jarak yang ditempuh ditambah pada saat supir sudah mendapat sewa dari luar setoran travel.”⁵

³Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat bahasa Edisi Ke Empat*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm.1405.

⁴ Wawancara dengan Bapak Yasir, Penumpang Sibuluan Indah PratamaTravelAceh Singkil tujuan Aceh Singkil, 07 Juni 2018.

⁵Wawancara dengan Parida Hannum penumpang Sibuluan Indah PratamaTravel Aceh Singkil tujuan Sibolga, 11 Januari 2018.

Wawancara dengan saudara Aisah umur 21 tahun selaku pengguna jasa PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil mengatakan bahwa “Tarif dari PT. Sibuluan Indah Pratama memang murah dan terjangkau daripada menggunakan jasa travel yang lain lebih banyak mengeluarkan biaya.”⁶

Wawancara dengan saudara Fatimah umur 23 tahun selaku pengguna jasa PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil mengatakan bahwa “Saya pernah menggunakan travel ini tujuan ke singkil ke Padangsidempuan, saya dan penumpang lain sudah membayar ongkos yang lumayan mahal namun tidak mendapat fasilitas yang diiming-imingkan.”⁷

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa tarif yang ditetapkan travel masih menjadi tolak ukur bagi para penumpang PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil, untuk menentukan fasilitas yang diberikan perusahaan.

⁶Wawancara dengan Aisah, Penumpang SBI Pratama Aceh Singkil tujuan Aceh Singkil, 07 Juni 2018.

⁷Wawancara dengan saudara Fatiimah, Penumpang Sibuluan Indah PratamaTravelAceh Singkil tujuan Padangsidempuan, 07 Juni 2018.

2. Hak-hak konsumen yang tidak diberikan:

a. Kenyamanan

Kenyamanan adalah dalam keadaan nyaman tanpa ada gangguan,⁸ Konsumen yang merasa nyaman adalah konsumen yang menikmati layanan yang baik dan memanfaatkan fasilitas perusahaan yang bermanfaat bagi konsumen. Adapun wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa konsumen pengguna jasa transportasi PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil yang merasa nyaman adalah sebagai berikut:

Wawancara terhadap beberapa orang yang pernah merasakan pelayanan dari PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil ini yaitu dengan Bapak Yakub umur 79 tahun mengatakan bahwa “Merasa tidak nyaman sebab terlalu sesaknya penumpang yang dalam kursi berjumlah delapan kursi penumpang yang ada berjumlah 10 orang tidak termasuk dengan sopir, sehingga menyebabkan dirinya dehidrasi serta mengeluh kepada Pak sopir untuk memberikan solusi dari masalah tersebut.”⁹

Wawancara dengan Saudara Wawan umur 19 tahun selaku pengguna jasa PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil mengatakan bahwa “Saya menggunakan jasa layanan ini sudah 2 kali dan ini tujuan ke Sibolga dalam rangka liburan, selama perjalanan saya merasa

⁸Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat bahasa Edisi Ke Empat*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm. 971.

⁹Wawancara dengan Bapak Yakub penumpang Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil tujuan Sibolga, 11 Januari 2018.

tidak nyaman karena penumpang yang berdesakan mengakibatkan mual dan muntah.”¹⁰

Wawancara dengan Saudara Yuri umur 20 tahun selaku pengguna jasa PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil mengatakan bahwa “Saya menggunakan jasa layanan ini baru pertama kali tujuan ke Sibolga saya merasa tidak nyaman karena berdesakan dan barang-barang penumpang yang banyak mengakibatkan ruangan tersebut menjadi sempit.”¹¹

Wawancara dengan Ibu Rasita umur 44 tahun selaku pengguna jasa PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil mengatakan bahwa “Saya sudah menggunakan jasa layanan Travel ini untuk yang ke 5 kalinya dan yang ini tujuan ke Sibolga, saya merasa tidak nyaman berada di dalam mobil karena supir mobil tersebut kebut-kebutan, mobil digunakan juga tergolong lama terlihat dari tempat duduk yang digunakan”.¹²

Wawancara dengan Ibu Rasyida yang berusia 45 tahun mengatakan bahwa “Saya menggunakan jasa layanan ini sudah 3 kali dan ini tujuan ke Padangsidempuan, selama perjalanan saya merasa tidak nyaman dengan jumlah penumpang hanya 7 orang dan tidak termasuk dengan supir namun

¹⁰Wawancara dengan Saudara Wawan, Penumpang Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil tujuan Sibolga, 17 Juni 2018.

¹¹Wawancara dengan Saudara Yuri, Penumpang Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil tujuan Sibolga, 17 Juni 2018.

¹²Wawancara dengan Ibu Rasita SBI Pratama Aceh Singkil tujuan Siboolga, 05 Juni 2018.

ditengah jalan supir menambah penumpang yang tidak bisa dipastikan jumlahnya”.¹³

Wawancara dengan Bapak Mul umu 43 tahun selaku pengguna jasa PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil tujuan Medan mengatakan bahwa “Saya menggunakan jasa layanan ini baru pertama kali tujuan ke medan, pada saat di dalam mobil saya merasa tidak nyaman karena penumpang yang ada hanya berjumlah 5 orang namun barang dibagasi membuat penumpang mual sebab barang yang dibawa berbau tajam padahal sudah dilarang oleh perusahaan.”¹⁴

Wawancara dengan Bapak Deki Ariadi umur 32 tahun selaku pengguna jasa PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil mengatakan bahwa: “Saya menggunakan jasa layanan ini sudah terbilang sering karena 3-4 kali, tujuan ke Sibolga dengan kesibukan saya sebagai wiraswasta dan juga mandor di Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil, saya merasa tidak nyaman karena penumpang yang tempat duduknya 8 orang di masukkan hingga 11 orang akibatnya berdesakan dan tidak mendapat kenyamanan.”¹⁵

¹³Wawancara dengan Ibu Rasyida penumpang Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil tujuan PadangSidimpuan, 14 Juni 2018.

¹⁴Wawancara dengan Bapak Mul, Penumpang Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil tujuan Medan, 04 Juni 2018.

¹⁵Wawancara dengan Bapak Deki Ariadi selaku Mandor di Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil, 20 Juni 2018.

b. Keamanan

Kamanan adalah tidak dalam bahaya dan bebas dari gangguan serta dalam keadaan tentram.¹⁶ Adapun wawancara dengan Bapak Baim umur 69 tahun selaku pengguna jasa PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil mengatakan bahwa: saya kehilangan tas kecil yang berisikan handphone dan surat-surat berharga yang berada di atas kursi, setelah mengetahui saya kehilangan tas tersebut saya melaporkan kepada supir namun supir hanya menyampaikan bahwa itu tidak menjadi tanggung jawab kami.¹⁷

Wawancara dengan Bapak Basaruddin umur 66 tahun menyatakan bahwa “Mobil yang dinaiki rem tidak dalam kondisi yang baik, penumpang yang lain telah mengatakan kepada supir untuk diperbaiki dahulu. Namun pak supir mengatakan suku cadangnya hanya ada di Sibolga sehingga perjalanan tetap harus dilanjutkan dengan kondisi rem yang tidak baik dan mobil yang digunakan keadaannya tidak layak pakai.”¹⁸

Wawancara dengan Saudara Salman umur 19 tahun selaku pengguna jasa PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil mengatakan bahwa “Saya menggunakan jasa layanan ini sudah 2 Kali

¹⁶Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat bahasa Edisi Ke Empat*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm. 47.

¹⁷Wawancara dengan Bapak Baim, Penumpang Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil tujuan Sibolga, 19 Mei 2018.

¹⁸Wawancara dengan Bapak Basaruddin penumpang Sibuluan IndahPratamaTravel Aceh Singkil tujuan PadangSidimpuan, 14 Juni 2018.

tujuan Padangsidempuan, sopir dan para penumpang banyak yang merokok sehingga yang tidak merokok merasa terganggu dan batuk. Sehingga tidak nyaman selain itu pernah di oper ke mobil travel lain dan sering berhenti mengakibatkan terlambatnya sampai ketujuan.”¹⁹

Wawancara dengan saudara Ega Ertina umur 20 tahun selaku pengguna jasa PT. Sibululan Indah Pratama travel Aceh Singkil mengatakan bahwa “Saya pernah menggunakan mobil ini tujuan ke Padangsidempuan dengan supirnya yang membawa mobil dengan keadaan kondisi jalan yang berlubang dan kebut-kebutan membuat para penumpang khawatir serta air hujan masuk ke dalam mobil tersebut dari pintu penumpang yang disebabkan kondisi mobil yang sudah karatan.”²⁰

Wawancara dengan Bapak Mul selaku pengguna jasa PT. Sibululan Indah Pratama Travel Aceh Singkil tujuan Medan mengatakan bahwa “Saya sesali adalah barang yang diangkut terlalu banyak sampe bangku belakang mobil harus di buka dan ditaruh diatas mobil karena banyaknya barang tersebut, lain lagi halnya dengan bau barang yang diangkut seperti ikan asin yang didalam Piber-piber besar membuat para penumpang mual dan muntah.”²¹

¹⁹Wawancara dengan Saudara Salman, Penunmpang Sibululan Indah PratamaTravel Aceh Singkil tujuan Padangsidempuan, 30 Mei 2018.

²⁰ Wawancara dengan Ega Ertina penumpang SBI Pratama Aceh Singkil tujuan PadangSidempuan, 14 Juni 2018.

²¹Wawancara dengan Saudara Juita Hasibuan, Penunmpang SBI Travel Aceh Singkil tujuan Padangsidempuan, 30 Mei 2018.

Dalam hal ini masih banyak konsumen yang merasakan pelayanan yang di berikan PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil kurang baik karena transportasi tidak sesuai dengan standarisasi dari pemerintah konsumen kebanyakan berprespektif bahwa perusahaan mengutamakan keuntungan daripada kenyamanan konsumen.

3. Metode Analisis

Pelayanan PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil sangat membantu masyarakat atau perindividu yang membutuhkan untuk berpergian dan bahkan mengangkut barang dengan cepat sampai tujuan. PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil beroperasi di tingkat Kabupaten khususnya daerah Sibolga, Sorkam, Barus, rimo, Gosong, Singkil, Subulussalam, Batang Toru, Padang sidimpuan, dan Padang. PT. Sibuluan Indah Pratama Travel ini merupakan cabang dari PT Andra yang bergerak di bidang jalan seperti pengaspalan jalan, industri batu serta alat-alat berat berupa kendaraan damtruk lainnya.

Dalam hal ini, pembahasan penelitian ini penulis hanya memfokuskan pada pelayanan PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil terhadap konsumen. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan terhadap konsumen menurut hukum ekonomi syariah dan hukum perlindungan konsumen.

Sistem pelayanan yang diberikan PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil tidak menjalankan sesuai dengan Undang-Undang Pasal 21 menyebutkan bahwa Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya

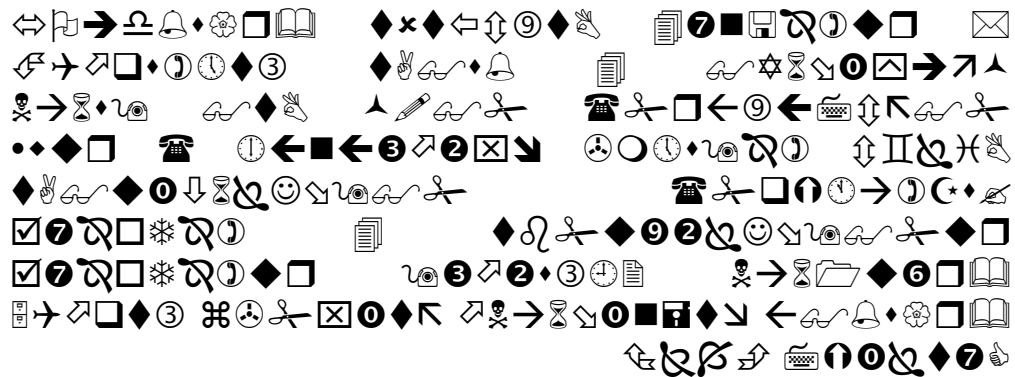
meliputi (a) Dasar hukum, (b) Persyaratan, (c) Sistem mekanisme, dan prosedur, (d) Jangka waktu penyelesaian, (e) Biaya/tarif, (f) Produk pelayanan, (g) Sarana, prasana, dan/atau fasilitas, (h) Kompetensi pelaksana, (i) Pengawasan internal, (j) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, (k) Jumlah pelaksana, (l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, (m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, dan (n) Evaluasi kinerja pelaksana.²²

Dalam Peraturan daerah yang dikeluarkan dalam Qanun Kabupaten Aceh Singkil Nomor 8 Tahun 2012 tentang Retribusi Terminal dalam Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 angka (17) menjelaskan mobil penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.

Dalam sistem pelayanan yang dirasakan konsumen memiliki tiga kategori yaitu tarif, kenyamanan, dan keamanan. Sistem tarif yang sudah diterapkan oleh PT. Sibulan Indah Pratama Travel Aceh Singkil sudah sesuai dengan kejauhan tempat dan juga sudah sesuai dengan anjungan pemerintah menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 tahun 2016 Pasal 44 “pelayanan dan tarif merupakan ranah pengawasan pemerintah”. Pasal 48 ayat

²²*Op.Cit.*,Himpunan Peraturan Perundang-Undangan, hlm. 20.

5 “pelanggaran terhadap ketentuan tarif yang ditetapkan sesuai dengan perundang-undangan adalah termasuk dalam pelanggaran administrasi”.²³ akan tetapi, sopir sangat sering mengambil keuntungan sendiri tanpa di ketahui perusahaan dengan menambahkan jumlah muatan dengan menampung konsumen yang tidak memiliki tiket atau sopir sering menampung konsumen yang tidak diketahui perusahaan. Adapun firman Allah SWT dalam Q.S. huud:84 yaitu sebagai berikut:



Artinya : dan kepada (penduduk) Mad-yan (kami utus) saudara mereka, Syu'aib. ia berkata: "Hai kaumku, sembahlah Allah, sekali-kali tiada Tuhan bagimu selain Dia. dan janganlah kamu kurangi takaran dan timbangan, Sesungguhnya aku melihat kamu dalam Keadaan yang baik (mampu) dan Sesungguhnya aku khawatir terhadapmu akan azab hari yang membinasakan (kiamat)".²⁴

Sebagaimana yang diketahui bahwa dalam islam apabila seseorang menaikkan harga atau takaran yang merugikan pembeli/konsumen dan mengambil keuntungan sendiri. Karena uang hanyalah sementara yaitu jangka

²³[Http://m.Republika.co.id](http://m.Republika.co.id), 11 Oktober 2016.

²⁴Departemen Agama RI, Al-qur'an dan Terjemahannya. hlm. 232.

pendek (kesenangan dunia), amal ibadahlah yang jangka panjang (kesenangan akhirat).

Sistem kenyamanan pada umumnya adalah menikmati manfaat yang ada dengan fasilitas yang memadai. Konsumen adalah keuntungan bagi perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan yang baik akan memberikan kenyamanan dan fasilitas sesuai yang dibutuhkan perusahaan dan konsumen tujuannya untuk mendapatkan keuntungan bagi perusahaan. Dalam pengaplikasian PT. Sibuluan Indah Pratama Aceh Singkil sangat sering sopir tidak mementingkan kenyamanan konsumen dengan menambahkan muatan dan barang angkutan, yang tidak sesuai dengan Qanun Kabupaten Aceh Singkil Nomor 8 Tahun 2012 tentang Retribusi Terminal dalam Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 angka (17) sehingga banyak konsumen yang mengeluh diakibatkan penumpang melebihi 8 tempat duduk.

Undang-Undang Pasal 21 menyebutkan bahwa Komponen standar pelayanan huruf (l) diatas pelayanan diberikan harus sesuai standar pelayanan, sedangkan pelayanan yang dirasakan konsumen sangat banyak yang mengeluh karena supir sering merokok saat membawa kendaraan yang mengakibatkan konsumen batuk.

Sistem keamanan pada PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil kurang berlaku efektif, karena masih banyak barang dalam bagasi lecet diakibatkan pada saat pengangkutan barang kebagasi, para karyawan perusahaan hanya meletakkan barang seenaknya saja tanpa menghiraukan apa

isi dalam barang tersebut. Terkadang juga penumpang dibuat gelisah sebab barang bawaan yang mereka bawa ada kehilangan seharusnya mengikuti aturan dalam Pasal 201 yang berbunyi pada ayat 1 menjelaskan bahwa perusahaan angkutan umum wajib membuat, melaksanakan, dan menyempurnakan sistem keamanan dengan berpedoman pada program nasional keamanan lalu lintas dan angkutan jalan.

Sedangkan dalam pengaplikasiannya tidak sesuai dengan Pasal 201 ayat 1, padahal konsumen menginginkan keamanan yang layak akan barang yang akan di angkut tersebut. Dalam ayat 2 menjelaskan bahwa kendaraan bermotor umum harus dilengkapi dengan alat pemberi informasi untuk memudahkan pendeteksian kejadian kejahatan di kendaraan bermotor.²⁵

²⁵ Himpunan Peraturan Perundang-undangan, *Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, (Bandung: Fokusmedia, 2009), hlm. 109.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pelayanan terhadap konsumen di PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan konsumen) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada konsumen tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan serta melanggar undang-undang yang telah ditetapkan pemerintah daerah dalam pasal 1 angka 17 menyebutkan mobil penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi. Akan tetapi kenyataan yang terjadi adalah sebaliknya dimana sering terjadi penumpukan penumpang yang melebihi muatan tersebut. Hal ini mengakibatkan penumpang berdesakan dengan fasilitas travel yang tidak sesuai dengan standar kelayakan kendaraan bermotor. Bahkan tidak jarang penumpang di oper ke travel lain dengan berbagai alasan.
2. Perlindungan hukum yang perusahaan berikan kepada konsumen jika terjadi kecelakaan di jalan diserahkan sepenuhnya kepada pihak jasaraharja. Tidak ada sangkut paut kepada pihak perusahaan hal ini

mengakibatkan perusahaan lepas tangan jika sewaktu-waktu terjadi hal yang tidak diinginkan.

B. Saran

Bagi perusahaan, sebaiknya memberikan kenyamanan bagi konsumen dari kenyamanan tersebut akan mendapatkan keuntungan tersendiri bagi organisasi. Terutama pada PT. Sibuluan Indah Pratama Travel Aceh Singkil harus sesuai dengan ketentuan undang-undang yang telah ditetapkan dan kendaraan yang di kemudikan layak untuk di kendarai karena hal tersebut membuat para penumpang berpendapat baik dan memberikan nilai positif kepada perusahaan.

Bagi konsumen, harus berhati-hati dalam memilih travel yang di gunakan karena keselamatan adalah yang paling utama serta kenyamanan penumpang.

Bagi peneliti, penelitian ini bertujuan untuk mendapat ilmu sehingga penelitian lanjutan mengenai bagaimana pelayanann terhadap konsumen yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.
- Ahmadi Miru dan Sutarman yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Jakarta: rajagrafindo Persada, 2005.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2014.
- Anselm Strauss dan Juliet Corbin, *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2003.
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua* Jakarta: Kencana, 2005.
- Edi As'Adi, *Hukum Proyek Konstruksi Bangunan dalam Perspektif Pelayanan Publik yang Baik di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Hasil wawancara dengan Bapak Pardiangan Sianturi selaku Direktur Harian PT. SBI Pratama, 07 Juni 2018.
- Himpunan Peraturan Perundang-undangan, *Undang-undang Pelayanan Publik*, Bandung: Fokusmedia, 2011.
- Himpunan Peraturan Perundang-Undangan, *Undang-Undang Perseroan Terbatas*,
- Leni Permana, *dkk., Ekonomi Untuk Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah Kelas XI*, Jakarta: Cakra Media, 2007.
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta:Rineka Cipta, 2003.

- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan publik teori kebijakan, dan implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008.
- Man S. Sastrawidjaja & Rai Mantili. *Perseroan Terbatas menurut Tiga Undang-Undang Jilid 1*, Bandung: PT. Alumni, 2004.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1989.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Noeng Muhadjir, *Metodologi penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rake Sarasin P.O BOX 83, 1989.
- Nurchayaningtyas, *Ekonomi Untuk kelas XI SMA/MA*, Klaten: Cempaka Putih, 2007.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi revisi*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Diterjemahkan dari “*Marketing Management*”, Edisi 13 Jilid 2 oleh Bob Sabran Original ISBN: 2017.
- PPHIMM, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Purnama Junaidi, *Pengantar Analisis Data*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Qanun Kabupaten Aceh Singkil No. 8 Tahun 2012, Tentang Retribusi Terminal Pasal 17 dan 18.
- Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV. Alfabeta: Bandung, 2015.
- Ridwan, *Belajar Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.

Saifuddinazwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2004.

Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada, 1996.
Wawancara dengan Bapak Deki Ariadi selaku Mandor di SBI Travel Aceh Singkil 20 Juni 2018.

Wawancara dengan Konsumen:

1. Bagaimana pelayanan yang ada di travel SBI?
2. Bagaimana fasilitas yang diberikan travel SBI?
3. Apakah menurut saudara ada pelanggaran hukum yang dilakukan oleh travel?
4. Apakah saudara pernah mengeluhkan sikap travel SBI?

Wawancara dengan Direktur PT. SBI:

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. SBI?
2. Bagaimana perlindungan hukum travel SBI ini?
3. Bagaimana tindakan perusahaan jika ada pelanggaran hukum?
4. Apakah angkutan yang digunakan sesuai undang-undang?
5. Apakah perusahaan melakukan evaluasi terhadap karyawan?
6. Bagaimana tindakan perusahaan terhadap supir yang ugal-ugalan?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jalan T. Rizal Nurdin Km.4,5 Sibolang 22733
Telepon (0634) 22090 Faksimile (0634) 24322
Website : <http://syariah.iain-padangsidimpuan.ac.id> e-mail : fash.141npsq@gmail.com

Nomor : B-1510 /In.14/D/TL.00/09/2018

Sifat : -

Lampiran : -

Isi : **Mohon Bantuan Informasi
Penyelesaian Skripsi.**

18 September 2018

Yth. Direktur Harian PT SBI Pratama Travel Aceh Singkil

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Agung Saputra Lubis
NIM : 1410200001
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Ilmu Hukum / Hukum Ekonomi Syariah
Alamat : Jln. Dr. Payungan Dalamunthe

adalah benar mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul "Pelayanan Terhadap Konsumen di PT SBI Pratama Travel Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen)".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak untuk memberikan data dan informasi sesuai dengan maksud judul skripsi di atas.

Demikian kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Dekan,

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag.
NIP 197311282001121001

PT. SBI PRATAMA ACEH SINGKIL, KECAMATAN KECAMMATAN
SINGKIL, KABUPATEN ACEH SINGKIL
SURAT KETERANGAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : AGUNG SAPUTRA LUBIS
NIM : 14 102 00001
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan telah melaksanakan riset selama 1 (satu) bulan di PT. SBI PRATAMA ACEH SINGKIL, KECAMATAN SINGKIL, KABUPATEN ACEH SINGKIL.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,
Direktur PT. SBI Pratama



PT. SBI PRATAMA ACEH SINGKIL, 26-07-2018

dibuat oleh,

AGUNG SAPUTRA LUBIS
Nim. 14 102 00001

**PT. SBI PRATAMA ACEH SINGKIL KECAMATAN KECAMMATAN
SINGKIL KABUPATEN ACEH SINGKIL**

Nomor :
Lampiran :
Hal : **Surat Balasan**

Kepada Yth,
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

di-

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, menindak lanjuti surat riset Nomor: B-1310/In.14/D/TL.00/09/2018 Direktur Harian PT. SBI Pratama Travel Aceh Singkil telah menerima surat riset dari pihak IAIN Padangsidimpuan yang menerangkan bahwa kami telah memberi izin kepada,

Nama : Agung Saputra Lubis
Nim : 14 102 00001
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Syariah dan Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum Ekonomi Syariah

Untuk melaksanakan penelitian ini di PT. SBI PRATAMA ACEH SINGKIL untuk menyelesaikan skripsi dengan judul "Pelayanan terhadap Konsumen di PT. SBI Pratama Aceh Singkil (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen)". Kecamatan Singkil Kabupaten Aceh Singkil.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

PT. Sibuluan Indah Pratama

WANTOR PUSAT : Jl. Diponegoro No. 62 Telp. 0631 - 21881

ADIP ANGEL No. 0812 9429 010 No. 0812 941 170	BARUS No. 0812 7018 887	SUDHAN No. 0812 9024 888	SIBULGA No. 0812 9423 819
P. SUDHAN No. 0812 9429 010	DOKIT TINGGI No. 0812 9040 071	PUDUNG No. 0812 9088 331	

Siap Menerima Rombongan / Carteran

16-12-18 10:14

PT. SIBULUAN INDAH PRATAMA

LOKET: - Dongel
- Jl. Sukopurna
- Harau
- Nong
- Nuan Sengk
- Sialit Trip
- Padang

Jl. SM. Rajiman 127, HP 081279428121
Jl. Sukopurna - Nong, HP 08129028888
RM. PANGESTIAN (Rantai Resto), HP 08127938882
Depan Hotel Nuan, HP 08127938888
Jl. M. Tahir No. 143 Desa Luro, HP 081291167144, S. Sukarwan, A. Thengul Loral, HP 08127918220
Jl. Raya B. Rusa Desa Nuan, HP 081279432741
Jl. Khatulistiwa No. 1-8, HP 08129027741

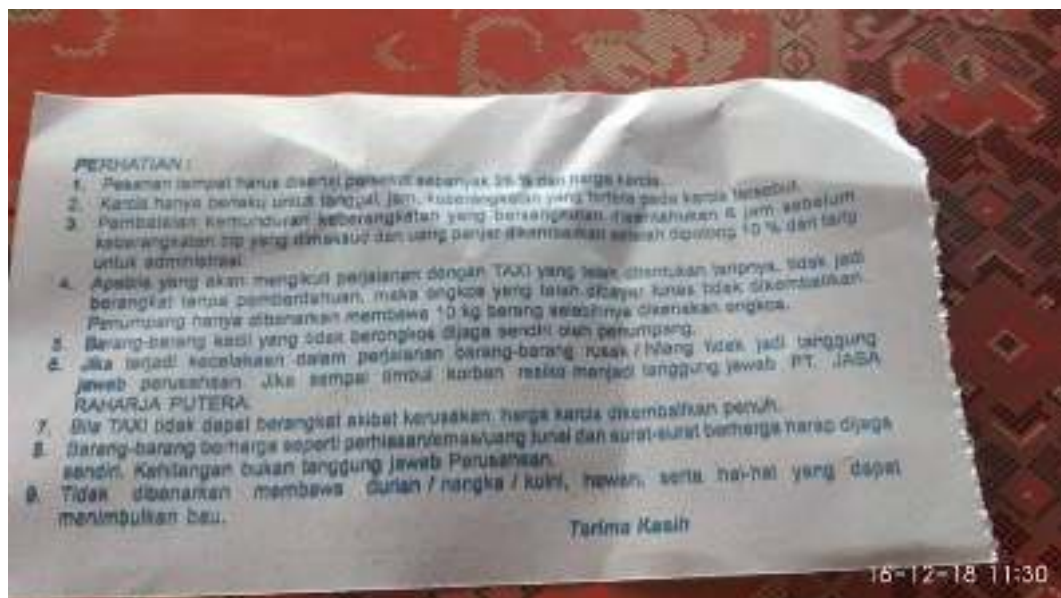
PASSENGER COUPON

Nama Name	Tgl. Berangkat Departure Date
Tujuan Destination	Jam Time
Tempat Duduk Seat	Kendaraan B Police Number

Biaya Fare	Orang Passenger	Rp.	Paraf
	Bayar Cash	Rp.	
	Sisa Rest	Rp.	

Perhatian
Caution

16-12-18 10:21







DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS DIRI

Nama : Agung Saputra Lubis
Nim : 14 102 00001
Fak/ Jurusan : Syariah dan Ilmu Hukum/ HES-2
Alamat : Jln. Bandes Desa Pulo Sarok, Kecamatan Singkil,
Kabupaten Aceh Singkil
TTL : Padangsidempuan, 01 Januari 1996

II. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Orangtua
Ayah : Asrul Lubis
Ibu : Rasyida

III. PENDIDIKAN

- a. SD Negeri 03 Singkil Kec. Singkil, Kabupaten Aceh Singkil
selesai tahun 2010
- b. SMP Negeri 01 Singkil Kec.Singkil, Kabupaten Aceh Singkil
selesai tahun 2012
- c. SMA Negeri 01 Singkil Kec. Singkil, Kabupaten Aceh Singkil
selesai tahun 2014
- d. Masuk IAIN Padangsidempuan S.1 Fakultas Syariah dan Ilmu
Hukum tahun 2014