

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia diciptakan sebagai makhluk sosial yang berarti memiliki ketergantungan antara satu dengan yang lainnya. Manusia mempunyai dorongan untuk saling berinteraksi satu sama lain dalam upaya memenuhi kebutuhan hidupnya.¹ Manusia sebagai makhluk sosial, salah satu aspek kehidupan yang paling penting dalam keberlangsungan hidupnya adalah Aktivitas ekonomi. Dalam praktiknya, kegiatan ekonomi membuat manusia bisa menjadi konsumen atau pelaku usaha.

Bedasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mendefinisikan Konsumen sebagai individu yang menggunakan barang atau jasa yang telah tersedia didalam masyarakat baik untuk diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya. Konsumen yang diatur didalam Undang-undang ini merujuk pada konsumen akhir atau pemanfaatan akhir dari suatu produk yang tidak untuk diperdagangkan lagi. Sedangkan pelaku usaha adalah kegiatan individu atau entitas bisnis yang berbentuk badan hukum ataupun tidak, yang telah melakukan kegiatan ekonomi di wilayah hukum Republik Indonesia. Kegiatan tersebut bisa dilakukan secara individu atau bersama-sama dalam menyelenggarakan usaha di berbagai bidang ekonomi.²

Konsumen dan pelaku usaha adalah sesuatu yang saling membutuhkan satu sama lain. Konsumen membutuhkan produk (barang/jasa) dari hasil kegiatan pelaku usaha untuk memenuhi kehidupan sehari-harinya, begitupun pelaku usaha akan mubadzir apabila tidak ada

¹ Meilina Rosa, "Tinjauan Yuridis Pengalihan Bentuk Uang Kembalian Konsumen Ke dalam Bentuk Sumbangan oleh Pelaku Usaha Ditinjau dari Aspek Hukum Perlindungan Konsumen (Studi pada Alfamart Kotabumi Lampung Utara)" (*Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Lampung Bandar Lampung, 2023), 1.

² Tari Thalia Tilameo, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Pengguna Jasa Maklon terhadap Konsumen Produk Kecantikan Produksi Jasa Maklon Ilegal," *Jurnal Darma Agung*, 32:1 (2024): 461.

konsumen yang membeli hasil produk (barang/jasa) dari hasil usahanya. Dalam hal ini peranan konsumen cukup penting, tetapi ironisnya sebagai salah satu pelaku ekonomi, posisi konsumen sangat lemah. Banyak kegiatan didalam masyarakat yang menunjukkan bahwa banyaknya konsumen yang dilanggar hak-haknya oleh pelaku usaha, namun konsumen tidak tahu atau buta terhadap hak-haknya. Sehingga antara konsumen dan pelaku usaha sebagai pelaku ekonomi menjadi tidak seimbang dan dalam hal ini konsumen berada pada posisi yang kurang menguntungkan.³

Konsumen merupakan pihak yang posisinya sering kali berada dibawah pelaku usaha. Konsumen acapkali mendapat kerugian atas tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Pelanggaran hak konsumen semata-mata karena ingin meraup keuntungan sebanyak-banyaknya untuk pelaku usaha.⁴ Meskipun seringkali dirugikan, konsumen tetap saja diam dan memilih untuk tidak memperjuangkan haknya.

Indonesia telah mengeluarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia, Hukum ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan serangkaian peraturan yang berfungsi memberikan kepastian hukum untuk melindungi konsumen dari kegiatan ekonomi.⁵ Meskipun bertujuan untuk melindungi konsumen, Undang-undang perlindungan konsumen ini tidak dimaksudkan untuk menghambat aktivitas pelaku usaha. Jika pelaku usaha memahami Undang-undang perlindungan konsumen dengan baik, maka mereka akan terhindar dari pelanggaran hukum dan menjalankan usahanya sesuai dengan peraturan yang berlaku.⁶

³ Irham Rosyidi Rusdin Alauddin, "Pemenuhan Hak-Hak Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Perlindungan Konsumen di Kota Ternate," *Pengabdian Masyarakat Fakultas Hukum Unkhair*, 1:1 (2022): 33.

⁴ Nurul Fibrianti, "Konsumen Indonesia: Dilindungi dan Melindungi," *Jurnal Hukum Progresif*, 11:1 (2023): 71.

⁵ Yuyut Prayuti, "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital: Analisis Hukum terhadap Praktik E-Commerce dan Perlindungan Data Konsumen di Indonesia.," *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5:1 (2024): 904.

⁶ Riza Febdillah Meriza Elpha Darnia, et al., "Pentingnya Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Meriza," *Hukum dan Demokrasi (HD)*, 24:2 (2024): 77.

Perlindungan Konsumen dapat juga ditemukan dari praktik-praktik bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Setelah Nabi Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadist. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Sebagaimana Allah SWT. berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 279 yang berbunyi:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلَئِنَّ رُءُوسَ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Artinya: “Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasulnya. Tetapi jika kamu bertaubat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan)”.⁷

Berdasarkan penggalan ayat tersebut terdapat tafsir Al Muiassar kementerian agama Saudi Arabia menafsirkan jika kalian belum juga berhenti Dari perkara yang Allah melarang kalian melakukannya, maka yakinlah akan perang dari Allah dan rasulnya (terhadap kalian). Dan jika kalian mau kembali kepada Tuhan kalian, dan kalian tinggalkan maka riba, maka kalian boleh mengambil harta yang kalian datangkan, tanpa mengambil tambahan. Maka kalian tidak menzalimi siapapun, dengan mengambil tambahan melebihi harta pokok kalian, dan tidak ada seorang pun yang menjalani kalian dengan mengurangi harta yang kalian hutangkan.

Ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, yang berarti bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha. Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi berdasarkan nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.⁸

⁷ QS. Al-Baqarah (2) ayat 229. Departemen Agama RI, *Al-'Aliyy Al-Quran dan Terjemahannya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005), 37.

⁸ Nurhalis, “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999,” *Jurnal IUS*, 3:9 (2015): 526.

Salah satu kegiatan ekonomi yang dilakukan di dalam masyarakat yaitu dengan adanya transportasi umum. Transportasi umum merupakan kebutuhan masyarakat untuk mempermudah aktivitasnya sehari-hari karena murah, efisien dan mudah didapat.⁹ Transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi dari pemberi jasa serta untuk perkembangan ekonomi.¹⁰ Jenis transportasi umum yang masih menjadi pilihan masyarakat salah satunya Angkutan Kota. Dalam transaksinya, masyarakat berperan sebagai konsumen dan pengemudi angkot sebagai pelaku usaha.

Transportasi Angkutan Kota atau bisa disingkat dengan Angkot adalah sebuah transportasi umum dengan rute yang sudah ditentukan, Angkot bisa berhenti untuk menaikkan atau menurunkan penumpang dimana saja.¹¹ Keberadaan Angkot ini sangat penting untuk menunjang aktivitas masyarakat dalam melaksanakan kehidupannya sehari-hari. Angkot ini dihimpun dalam sebuah Organisasi yang bernama ORGANDA. Organisasi Angkutan Darat (ORGANDA) merupakan gabungan dari organisasi-organisasi pengusaha angkutan darat yang terbentuk pada tahun 1962. Organisasi ini bertujuan untuk membina dan mengembangkan kemampuan serta profesionalisme dari anggotanya yaitu dari pengusaha angkutan agar usaha tersebut berdaya saing yang tinggi, dan Angkot merupakan salah satu Angkutan darat yang tergabung dalam organisasi tersebut.¹²

⁹ Agus Fitriangga Syafa Istiqomah, Widi Raharjo, "Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Keluhan Nyeri Punggung Bawah Supir Bus DAMRI," *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, 51:3 (2024): 124.

¹⁰ Susi Rapidawati, "Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Perairan Penumpang dan Barang (Studi Kasus KM Jelatik Express Tujuan Pekanbaru-Selatpanjang)" (*Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau Pekanbaru, 2021), 3.

¹¹ Wahyu Sumarno Ihya Maulana, Atep Maskur, "Analisis Kinerja Angkutan Kota di Kabupaten Ciamis (Studi Kasus Angkutan Kota 04 di Terminal Ciamis)," *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 1:2 (2024): 76.

¹² Syarifah Aini, "Penerapan Tarif Angkutan Umum pada Masa Pandemi Covid 19 di Kota Padangsidempuan" (*Skripsi*, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, 2021), 3.

Keberadaan Angkot sebagai kendaraan umum adalah lumrah hampir di seluruh kota besar di Indonesia, termasuk di Kota Cirebon. Angkot di Kota Cirebon ini pada praktiknya belum memberi layanan secara optimal, banyak masyarakat yang mengeluh saat menggunakan Angkot, dikarenakan Pelaku Usaha Angkot seringkali melanggar hak-hak konsumen. Tujuan dari perlindungan hukum sendiri adalah untuk melindungi konsumen agar hak dan kepentingan dari konsumen terpenuhi.¹³

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan mengenai beberapa hak konsumen yang menjadi acuan apa saja yang seharusnya diterima oleh konsumen.¹⁴ Adanya peraturan Undang-Undang tersebut diharapkan pelaku usaha mampu untuk amanah dalam persaingan dan penyediaan jasa yang terbaik.¹⁵ Akan tetapi Pelaku Angkot di Kota Cirebon seringkali melanggar hak-hak konsumen, seperti ketidakpastian dalam tarif harga, ugal-ugalan dijalan, mengoper penumpang ke Angkot lain, menunggu penumpang lain dengan mengabaikan penumpang yang ada di dalam Angkot atau bisa disebut Ngetem, serta merokok saat mengemudi yang mengakibatkan asap rokoknya mengganggu penumpang. Melihat adanya hal ini, banyak sekali kerugian konsumen yang didapat, sehingga perlu adanya pengetahuan bagi masyarakat, mengenai perlindungan konsumen terhadap praktik jasa Angkot di Kota Cirebon.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana hukum Islam dan hukum positif dalam melindungi konsumen. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Perlindungan Konsumen atas Jasa Angkutan Kota (Angkot) Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam di Kota Cirebon.”**

¹³ Dharu Triasih, Dewi Tuti Muryati, and A Heru Nuswanto, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Perjanjian Pinjaman Online,” *Seminar Nasional Hukum Universitas Negeri Semarang*, 7:2 (2021): 600.

¹⁴ Deni dan Ahmad Zuhairi, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Ojek Online pada Saat Pandemi,” *Jurnal Commerce Law*, 2:2 (2022): 360.

¹⁵ Khairul Wahid dan Yuliani, “Membangun Hukum Persaingan Usaha di Indonesia Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam Khairul,” *Journal of Islamic Studies*, 1:2 (2023): 51.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Wilayah kajian dalam penelitian ini adalah tentang “Tenaga Kerja dan Hubungan Industrial” dengan topik kajian “Perlindungan Konsumen Atas Praktik Jual Beli.” Yaitu penelitian ini berbicara tentang Perlindungan Konsumen atas Jasa Angkutan Kota (Angkot) Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam di Kota Cirebon.

b. Jenis Masalah

Penelitian ini akan menggali mengenai perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa Angkot dari perspektif hukum positif dan hukum Islam. Peneliti akan melihat bagaimana praktik antara Konsumen dan Pelaku usaha Angkot menjalankan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku. Kemudian peneliti akan meninjau praktik jasa Angkot, dalam praktiknya apakah Pelaku Usaha dan konsumen sudah sesuai dengan aturan Hukum Positif dan Hukum Islam.

Angkot dalam kenyataannya banyak jenis masalah yang terjadi, tidak hanya permasalahan yang berkaitan tentang perlindungan konsumen saja. Permasalahan yang terjadi dalam praktiknya yaitu meliputi Menurunnya minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum terutama Angkot Kedisiplinan penumpang kurang, Ketersediaan halte dan papan informasi rute perjalanan yang belum memadai, Pelaku Usaha yang kurang disiplin dalam mengemudikan kendaraan, Kurangnya kesadaran Pelaku Usaha akan pentingnya kelayakan kendaraan yang beroperasi, sering terjadi Kelebihan penumpang pada jam sibuk, Jadwal yang belum teratur dan belum konsisten, kemudian perizinan trayek yang sudah tidak dapat diperpanjang.

Banyaknya jenis masalah yang terjadi, peneliti akan memberikan batasan masalah dalam penelitiannya. Peneliti akan

memberikan pemahaman tentang hukum perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa Angkot di Kota Cirebon, praktik jasa Angkot di Kota Cirebon, serta tinjauan hukum positif dan hukum Islam terhadap praktik penggunaan jasa Angkot di Kota Cirebon.

2. Batasan Masalah

Penulis membatasi masalah yang akan diteliti agar menghindari pembahasan yang melebar kemana-mana, pembatasan masalah ini untuk memperjelas dan memberi arah yang tepat pada pembahasannya. Peneliti memiliki beberapa batasan masalah yang perlu diperhatikan. Pertama, fokus penelitian terbatas pada perlindungan konsumen terhadap praktik jasa Angkot di Kota Cirebon. Ini berarti bahwa analisis dan temuan dalam penelitian akan difokuskan secara khusus pada perlindungan terhadap konsumen dalam praktik jasa Angkot. Kedua, lokasi penelitian hanya terbatas pada Angkot yang beroperasi di Kota Cirebon, tidak termasuk yang ada di Kabupaten Cirebon, karena di Kabupaten Cirebon pun terdapat Angkot yang beroperasi. Ketiga, aspek yang diteliti mencakup perlindungan konsumen dalam praktik jasa Angkot di Kota Cirebon ditinjau berdasarkan hukum positif dan hukum Islam. Aspek lain diluar cakupan penelitian ini tidak akan dipertimbangkan.

Diharapkan penelitian mengenai perlindungan konsumen atas jasa Angkutan Kota (Angkot) perspektif hukum positif dan hukum Islam ini memberikan kesadaran serta pengetahuan baru bagi konsumen dan pelaku usaha mengenai hak dan kewajibannya.

3. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Hukum perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa Angkutan Kota (Angkot) di Kota Cirebon?
- b. Bagaimana praktik jasa Angkutan Kota (Angkot) di Kota Cirebon?
- c. Bagaimana tinjauan Hukum positif dan Hukum Islam terhadap praktik jasa Angkutan Kota (Angkot) di Kota Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai oleh penulis yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Hukum perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa Angkutan Kota (Angkot) di Kota Cirebon.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis praktik jasa Angkutan Kota (Angkot) di Kota Cirebon.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis tinjauan Hukum positif dan Hukum Islam terhadap praktik jasa Angkutan Kota (Angkot) di Kota Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Adapun dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman dan informasi untuk pembaca, serta memeberikan wawasan untuk menambah keilmuan bagi pembaca ataupun penulis mengenai perlindungan konsumen yang ditinjau dari perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam terhadap pengguna jasa Angkot.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini berguna sebagai wawasan ilmu pengetahuan yang berguna dalam bermasyarakat, serta menambah pengalaman dalam menciptakan sebuah karya ilmiah mengenai pentingnya perlindungan konsumen, dan penelitian ini juga bermanfaat bagi penulis sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang perlindungan konsumen khususnya perlindungan terhadap pengguna jasa Angkot.

c. Bagi Organda (Organisasi Angkutan Darat)

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membuat Organda lebih memperhatikan kembali perlindungan bagi para Konsumen Angkot di Kota Cirebon.

d. Bagi Pelaku Usaha (Pemilik Angkot)

Penelitian ini diharapkan dapat membuat pelaku usaha mengetahui hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang sesuai dengan perlindungan konsumen.

e. Bagi akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah wawasan dan referensi mengenai perlindungan konsumen.

E. Penelitian Terdahulu

Adapun judul penelitian yang akan diteliti penulis adalah “Perlindungan Konsumen atas Jasa Angkutan Kota (Angkot) di Kota Cirebon Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam.” Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis sehingga mengangkat judul ini diantaranya yaitu:

Pertama, Muhammad Ridwan menulis penelitian pada tahun 2020 dengan judul “Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Angkutan (Mini Bus) Rute Pekanbaru-Dumai Terhadap konsumen Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” Hukum perlindungan konsumen sangat berpengaruh dalam kehidupan bermasyarakat maka dibuatlah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dalam masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui

tentang sikap pelaku usaha jasa angkutan dalam memenuhi hak-hak dan kewajiban dengan pengguna jasa serta bagaimana bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha jasa angkutan apabila terjadi kerugian yang diderita pengguna. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian dengan pendekatan secara sosiologis, yaitu melalui observasi dan wawancara serta melalui studi kepustakaan. Sumber data diperoleh langsung dari lokasi penelitian atau lapangan. Hasil penelitiannya bahwa masih banyak terdapat pelaku usaha jasa angkutan yang belum memenuhi secara maksimal hak-hak dan kewajiban terhadap pengguna jasa angkutan, dan pertanggungjawaban pelaku usaha jasa angkutan adalah apabila terjadi kerugian pada pengguna jasa maka pelaku usaha jasa angkutan bersedia untuk mengganti kerugian dan menerima sanksi berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen apabila benar terbukti bersalah. Setiap permasalahan pelaku usaha jasa angkutan dengan pengguna jasa akan diselesaikan dengan cara sesuai prosedur pada badan penyelesaian sengketa konsumen.¹⁶ Terdapat kesamaan dengan peneliti terdahulu dalam hal analisis tinjauan hukum yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Namun, ada perbedaan yang signifikan yaitu pada lokasi penelitian. Penelitian terdahulu ini berlokasi di Pekanbaru-Dumai, sedangkan peneliti akan meneliti di Kota Cirebon. Perbedaan lainnya terletak pada tinjauan hukum Islam, pada peneliti terdahulu tidak menggunakan tinjauan hukum Islam, sementara penelitian yang dilakukan akan menggunakan hukum Islam. Ada perbedaan lain yaitu pada peneliti terdahulu Meneliti mengenai pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha jasa angkutan mini bus terhadap konsumen, sedangkan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah mengenai perlindungan konsumen pada praktik jasa angkutan umum berupa angkot.

¹⁶ Muhammad Ridwan, "Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Angkutan (Mini Bus) Rute Pekanbaru-Dumai Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," (*Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning Pekanbaru, 2020).

Kedua, Silvia Widiane menulis penelitian pada tahun 2022 yang berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Pengguna Jasa Ojek Online Didasari atas Keamanan dan Keselamatan Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” Semakin banyaknya pengguna jasa angkutan ojek online, tentu harus diiringi dengan aturan hukum yang mengatur tentang keamanan dan keselamatan masyarakat dalam menggunakan jasa angkutan ojek online. Maka pelaksanaan tentang perlindungan hukum terhadap penumpang merupakan hal utama yang harus diperhatikan. Metode pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Tahap penelitian berupa tahap kepustakaan yaitu dengan menggunakan data sekunder sebagai penjelas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Hasil dari hasil dari penelitiannya bahwa perlindungan hukum terhadap penumpang ojek online dilaksanakan berdasarkan ketentuan term and condition pada aplikasi ojek online dan juga pada peraturan perundang-undangan yang berlaku yang diatur dalam pasal 19 dan pasal 26 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tanggung jawab hukum penyedia jasa transportasi ojek online dikaitkan dengan teori kepastian hukum maka tanggung jawab hukum dalam penyelenggaraan transportasi online yang secara umum dapat menggunakan dasar pasal 19 ayat 2 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.¹⁷ Terdapat kesamaan dengan peneliti terdahulu dalam hal analisis perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Namun ada perbedaan yang signifikan yaitu terdapat pada angkutan yang akan diteliti, pada penelitian terdahulu angkutan yang diteliti berupa ojek online sedangkan peneliti akan meneliti Angkutan Kota (Angkot). Ada perbedaan lain yaitu pada penelitian terdahulu tidak

¹⁷ Silvia Widiane, “Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Pengguna Jasa Ojek Online Didasari atas Keamanan dan Keselamatan Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (*Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Pasundan Bandung, 2022).

meninjau berdasarkan hukum Islamnya, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan peneliti terkait Angkot ini akan meneliti berdasarkan perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif nya.

Ketiga, Raudhatul Jannah menulis penelitian pada tahun 2018 yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Angkutan Umum Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam (Studi Kasus Terhadap Angkutan L300 di Terminal Lueng Bata)." Pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan jasa dan kepastian hukum terhadap penumpang sangat diperlukan, agar pengangkutan dapat berjalan dengan lancar dan tertib. Salah satu peraturan yang dapat melindungi penumpang yaitu undang-undang nomor 8 Tahun 1999 dan hukum Islam. Namun saat ini pihak angkutan umum sangat sering memberikan pelayanan yang minim terhadap penumpang dan melakukan tindakan yang menimbulkan kerugian bagi pihak penumpang, baik secara materiil maupun nonmateriil, bahkan terkadang dapat membahayakan nyawa konsumennya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana sebenarnya bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak angkutan terhadap penumpang dan bagaimana pelaksanaan Perlindungan Konsumen oleh pihak angkutan menurut undang-undang nomor 8 Tahun 1999 dan hukum Islam. Jenis penelitian *field research* dan *library research*, dengan metode penelitian adalah deskriptif analisis. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa bentuk-bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak angkutan umum L300 di terminal luweng bata kepada penumpang berupa pemberian tiket sebagai bentuk asuransi bagi penumpang, memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai kondisi jasa, memberikan kompensasi apabila terjadi kecelakaan, adanya peraturan yang mengatur tentang angkutan orang, memberikan sanksi bagi yang melanggar hak-hak penumpang, dan adanya jadwal makan dan salat. Namun menurut undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, maupun hukum Islam, penumpang belum sepenuhnya terlindungi terlihat dari masih banyaknya terjadi pengambilan penumpang melebihi kapasitas, menaikkan penumpang di luar

Terminal, tidak adanya kompensasi dari keterlambatan penjemputan, penurunan penumpang tidak pada tempat yang diperjanjikan, percampuran antara penumpang laki-laki dan perempuan, dan masih banyak lagi kerugian yang diderita oleh penumpang. Jadi bawa pelaksanaan perlindungan penumpang di terminal luweng Batam menurut undang-undang perlindungan konsumen dan hukum Islam belum terlaksana sepenuhnya.¹⁸ Terdapat persamaan dengan peneliti terdahulu dalam hal tinjauan berdasarkan hukum Islam dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun ada perbedaan yang signifikan yaitu terdapat pada lokasi penelitiannya, pada penelitian terdahulu lokasinya di terminal Lueng Bata dan objeknya angkutan umum L300 sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti adalah Angkutan Kota (Angkot) di Kota Cirebon.

Keempat, Eka Rini Meidiarti menulis penelitian pada tahun 2022 yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Kota Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999." Tujuan dari penelitiannya adalah untuk mengetahui hubungan hukum antara para pihak dalam jasa transportasi angkutan kota dan tanggung jawab pemilik angkot, sopir terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang. Metode penelitiannya adalah hukum normatif yang bersifat deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif di dalamnya menganalisa permasalahan dengan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah Penelitian terhadap ketidakjelasan hukum. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa perlindungan konsumen secara hukum bahwa pihak penyedia jasa bertanggung jawab dalam memberikan kenyamanan dan keselamatan pada pengguna jasa penggunaan tersebut. Terutama pihak sopir mempunyai tanggung jawab dalam memberikan kenyamanan dan keamanan selama penumpang berada di angka tersebut.

¹⁸ Raudhatul Jannah, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Angkutan Umum Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam (Studi Kasus Terhadap Angkutan L300 di Terminal Lueng Bata)," (*Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2018).

Kemudian tanggung jawab pemilik Angkutan Kota (Angkot) sopir terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang yaitu secara hukum tidak ada kejelasan yang menjelaskan bahwa pemilik angkot bertanggung jawab terhadap penumpang ketika terjadi masalah baik kecelakaan atau kehilangan atau terjadi masalah yang menyebabkan kerugian bagi penumpang angkot.¹⁹ Terdapat persamaan dengan peneliti terdahulu yaitu dalam hal perlindungan konsumen terhadap penumpang Angkutan Kota (Angkot) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, terdapat perbedaan yaitu pada lokasi penelitian terdahulu tidak menyebutkan secara jelas lokasi yang diteliti, sedangkan pada penelitian ini lokasi yang diteliti Angkutan Kota (Angkot) di Kota Cirebon. Terdapat perbedaan lain yaitu pada penelitian terdahulu tidak ada perlindungan konsumen yang ditinjau berdasarkan hukum Islamnya, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan peneliti ini akan meneliti berdasarkan perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif nya.

Kelima, Mar'atus Sholikhah menulis penelitian pada tahun 2019 yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Angkutan Bus Mini Jurusan Mojokerto-Pasuruan Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Maqashid Syariah (Studi Praktik Terhadap Kepastian Tarif di Terminal Kertajaya Mojokerto)." Pihak angkutan umum wajib memberikan pelayanan sesuai apa yang telah diperjanjikan dan nilai tukar yang telah dibayarkan oleh penumpang. Akan tetapi pada kenyataannya di terminal Kertajaya Mojokerto masih banyak pelaku usaha yang tidak mengindahkan aturan mengenai layanan angkutan bus mini terhadap kepastian tarif, di mana pelaku usaha memberikan tarif dengan melebihi standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Tujuan dari penelitiannya adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen angkutan bus mini jurusan Mojokerto-Pasuruan perspektif undang-undang

¹⁹ Eka Rini Meidiarti, "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Kota Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999" (*Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan, 2022).

Nomor 8 Tahun 1999 dan maqashid Syariah. Penelitiannya merupakan penelitian yuridis empiris dengan sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer serta sumber data sekunder yang berkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen angkutan bus mini jurusan Mojokerto Pasuruan perspektif undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tidak sesuai dengan pasal 4 huruf g dan h yang menyatakan bahwa hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Padahal hak konsumen salah satunya membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, sehingga konsumen berhak mendapatkan karcis sebagai alat bukti untuk mendapatkan ganti rugi ketika konsumen mengalami resiko, sedangkan menurut maqashid Syariah bahwasanya kepastian tarif angkutan bus mini bertentangan dengan teori tersebut karena masih banyak yang dirugikan. Salah satunya yaitu pihak konsumen.²⁰ Terdapat persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu dalam hal perlindungan konsumen terhadap penumpang angkutan umum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Namun, terdapat perbedaan yaitu pada lokasi penelitiannya, penelitian terdahulu lokasinya di terminal Mojokerto dan angkutan umumnya berupa Bus mini, sedangkan penelitian akan meneliti di Kota Cirebon dan angkutan umumnya berupa Angkutan Kota (Angkot). Terdapat sedikit perbedaan lain, yaitu penelitian terdahulu ditinjau berdasarkan Maqashid Syariah nya, sedangkan penelitian ditinjau dari Hukum Islamnya.

Keenam, Yekti Arupi Ningrum menulis penelitian pada tahun 2023 yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Maxim (Studi di Maxim Kota Bandar Lampung)." Perkembangan transportasi online yang sangat membantu masyarakat, salah satunya yaitu Maxim. Namun, dibalik itu

²⁰ Mar'atus Sholikhah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Angkutan Bus Mini Jurusan Mojokerto - Pasuruan Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Maqashid Syariah (Studi Praktik Terhadap Kepastian Tarif di Terminal Kertajaya Mojokerto)" (*Skripsi*, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2019).

tidak diikuti dengan peningkatan dalam aspek keamanan, keselamatan, dan ketenangan, sehingga masih banyak kelalaian yang dilakukan oleh pihak driver, salah satunya adalah driver yang ugal-ugalan, kejadian ini sangat merugikan konsumen, karena mengancam keselamatan, hal ini juga bertentangan dengan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Penelitiannya bertujuan untuk mengetahui peran konsumen dan pelaku usaha, terhadap perlindungan konsumen, dan meninjau dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa maxim, serta meninjau dalam pandangan Hukum Islam. Penelitiannya menggunakan metode penelitian kualitatif, menggunakan jenis field research (lapangan), yang bersifat deskriptif analisis, dengan mengumpulkan datanya secara valid menggunakan pengamatan yang bersumber dari data lapangan, yang menggunakan teknik seperti dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa praktik perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa Maxim di Kota bandar Lampung belum sepenuhnya baik karena dalam pelaksanaannya kurang adanya tindak tegas bagi driver yang nakal, akan tetapi aturan yang ada di Maxim sudah sesuai menurut undang-undang Perlindungan Konsumen. Sedangkan, praktik perlindungan konsumen dalam hukum Islam belum sepenuhnya sesuai, karena masih ada beberapa pihak Maxim yang melanggar aturan dan tidak bertanggung jawab, akan tetapi dalam rukun dan syarat dalam ijarah pada Maxim telah sesuai. Dalam praktik Perlindungan Konsumen hukum Islam belum sepenuhnya sesuai dengan pasal 4 tentang hak-hak konsumen dan pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Karena masih ada beberapa driver yang ugal-ugalan, kedatangan driver tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, driver kurang sopan, driver meminta cancel pemesanan, perubahan tarif secara mendadak. Akan tetapi masih banyak juga pihak driver yang taat pada aturan kerja dan mau

bertanggung jawab.²¹ Terdapat persamaan yaitu dalam hal analisis perlindungan konsumen pengguna jasa berdasarkan Hukum Positif dan Hukum Islam. Namun terdapat perbedaan yaitu pada lokasi penelitian dan objek angkutan nya, pada penelitian terdahulu lokasinya di Kota Bandar Lampung yang meneliti pengguna jasa maxim, sedangkan penelitian yang akan diteliti oleh penulis berlokasi di Kota Cirebon yang meneliti Angkutan Kota (Angkot).

Ketujuh, Fatma Amalia Solichati menulis penelitian pada tahun 2020 yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Penerapan Sistem Pembayaran Satu Tarif Jasa Angkutan Kota di Kota Salatiga." Penelitiannya membahas terkait fenomena penerapan sistem pembayaran sekretaris jasa transportasi umum angkutan kota di kota Salatiga dalam penerapannya sopir menarik tarif di atas yang telah ditentukan atau diatur oleh pemerintah kota Salatiga. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian lapangan adalah penelitian terjun langsung ke lapangan guna mengadakan penelitian pada objek yang dibahas. Penelitiannya menggunakan pendekatan normatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitiannya menggunakan wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitiannya bahwa penerapan sistem pembayaran satu tarif angkutan kota di kota Salatiga tidak sesuai dengan yang ditentukan pemerintah Kota Salatiga. Sopir menarik tarif melebihi yang telah ditentukan oleh pemerintah kota Salatiga dan tidak adanya informasi yang jelas terkait besar tarif yang harus dikeluarkan oleh penumpang. Sistem pembayarannya merupakan salah satu bentuk ijarah (sewa-menyewa) atas jasa. Namun dalam angkutan kota di kota Salatiga tidak adanya kejelasan mengenai berapa besar tarif yang harus dikeluarkan oleh penumpang.²² Terdapat

²¹ Yekti Arupi Ningrum, "Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Penggunaan Jasa Maxim (Studi di Maxim Kota Bandar Lampung)" (*Skripsi*, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023).

²² Fatma Amalia Solichati, "Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Penerapan Sistem Pembayaran Satu Tarif Jasa

persamaan yaitu dalam hal analisis perlindungan konsumen atas penggunaan Angkutan Kota yang ditinjau berdasarkan hukum Islam dan hukum positif dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999. Namun terdapat perbedaan yaitu pada lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berlokasi di Kota Salatiga dan membahas perlindungan konsumen atas tarif harga, sedangkan penulis dalam penelitiannya berlokasi di Kota Cirebon dan membahas perlindungan konsumen secara umum tidak hanya mengenai tarifnya.

Kedelapan, Basthomy Putra Romadlon menulis penelitian pada tahun 2019 yang berjudul "Tinjauan hukum Islam dan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap praktik jual beli akun go-jek." Penelitiannya membahas tentang legalitas jual beli akun go-jek dengan cara meninjau apakah praktik yang terjadi sudah sesuai dengan undang-undang Perlindungan Konsumen dan tujuan hukum Islam. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian yang menggunakan bahan-bahan dari peraturan-peraturan tertulis atau bahan hukum normatif lainnya. Undang-undang yang dipakai sebagai acuan adalah undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Hasil dari penelitiannya yaitu jual beli akun go-jek termasuk ke dalam jual beli ghoiru shohih dengan kategori fasid serta bertentangan dengan Maqashid Syariah, dan jual beli akun go-jek tidak sesuai dengan asas perlindungan konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang tertuang di dalam undang-undang perlindungan konsumen sehingga jual beli tersebut tidak diperbolehkan.²³ Terdapat persamaan yaitu dalam hal analisis perlindungan konsumen yang ditinjau berdasarkan hukum positif yang terdapat dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 dan hukum Islam. Namun terdapat perbedaan objek penelitiannya, pada penelitian terdahulu

Angkutan Kota di Kota Salatiga" (*Skripsi*, Fakultas Syari'ah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga, 2020).

²³ Basthomy Putra Romadlon, "Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Akun Go-Jek" (*Skripsi*, Fakultas Syari'ah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2019).

objeknya adalah tentang perlindungan konsumen terhadap praktik jual beli akun Go-Jek, sedangkan penulis dalam penelitiannya membahas perlindungan konsumen atas jasa angkutan kota (angkot) di Kota Cirebon.

Kesembilan, Nina Juwitasari, Diah Sulistyani RS, Muhammad Junaidi dan Soegianto dalam jurnalnya yang berjudul "Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi," membahas tentang Membahas ketidaksesuaian penerapan keabsahan klaim asuransi yang diajukan oleh konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan penanganan kasus terhadap pengaduan konsumen mengenai klaim asuransi tentang keterlambatan pengiriman barang dilakukan dengan mediasi antara lembaga perlindungan konsumen dengan konsumen serta pelaku usaha. Pihak lembaga (LP2K) mendatangkan saksi ahli untuk memperkuat bukti konsumen. Konsumen juga memberikan masukan dan bantuan atas kasus yang terjadi. Kemudian pihak lembaga menindak lanjuti dengan memberikan surat pengaduan dari konsumen ke kantor pusat. Dalam hal ini peran LP2K dalam menyelesaikan sengketa konsumen yakni melakukan upaya perdamaian bagi konsumen dan pelaku usaha yang memiliki sengketa. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri tidak mengatur mengenai tugas dan kewenangan dari YLPPK Jawa Tengah selaku LPKSM untuk menyelesaikan sengketa konsumen.²⁴ Terdapat persamaan yaitu dalam menganalisis perlindungan konsumennya berdasarkan perspektif hukum positif undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Namun terdapat perbedaan dalam objek penelitiannya yaitu pada penelitian terdahulu objeknya adalah mengenai perlindungan konsumen terhadap ekspedisi sedangkan penelitian yang ditulis oleh penulis adalah perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa Angkutan Kota (Angkot) di Kota Cirebon. Penelitian yang dilakukan oleh

²⁴ Nina Juwitasari, Diah Sulistyani RS, Muhammad Junaidi, dan Soegianto, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi," *Jurnal USM Law Review*, 4:2 (2021): 688.

penulis menggunakan pespektif hukum Islam sedangkan pada penelitian terdahulu tidak menggunakan perspektif hukum Islam.

Kesepuluh, Isdiana Syafitri dalam jurnalnya yang berjudul “Perlindungan Konsumen Industri Asuransi Oleh Otoritas Jasa Keuangan,” dalam jurnalnya Isdiana menjelaskan untuk melihat bagaimana OJK memberi perlindungan pada konsumen asuransi dan upaya yang dilakukan dalam mempertemukan para pihak untuk mengkaji ulang permasalahan yang timbul bila terjadi penolakan klaim. Penelitian ini bersifat Juridis Normatif. Penelitian ini menunjukkan bagaimana ojk bertanggung jawab terhadap tertanggung bila terjadi sengketa. Namun, para pihak dapat menyelesaikan melalui pengadilan atau Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) jika tidak tercapainya kesepakatan.²⁵ Terdapat persamaan yaitu pada penelitian terdahulu dan penelitian yang ditulis oleh peneliti membahas terkait perlindungan konsumen, Namun terdapat perbedaan dalam objek penelitiannya, dalam penelitian terdahulu perlindungan konsumennya dalam jasa Asuransi di OJK akan tetapi dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis perlindungan konsumennya terhadap jasa Angkutan Kota (Angkot) di Kota Cirebon. Perspektif hukum positifnya pun berbeda, dalam penelitian terdahulu menggunakan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK bahwa agar keseluruhan kegiatan sektor jasa keuangan mampu melindungi konsumen antara lain di bidang usaha asuransi. Sedangkan penelitian yang akan ditulis oleh peneliti menggunakan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Terdapat perbedaan lain yaitu pada penelitian terdahulu tidak menggunakan perspektif hukum Islam.

²⁵ Isdiana Syafitri, "Perlindungan Konsumen Industri Asuransi Oleh Otoritas Jasa Keuangan," *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan*, 4:2 (2021): 307.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Kerangka pemikiran ini juga merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi obyek permasalahan dalam penelitian.²⁶ Dalam kerangka pemikiran ini digambarkan skema singkat mengenai proses penelitian yang dilakukan. Kerangka pemikiran ini dibuat untuk mempermudah proses penelitian itu sendiri sebab mencangkup tujuan dari penelitian yang akan diteliti.

Adapun untuk mempermudah alur berfikir dalam penelitian yang berjudul “Perlindungan Konsumen atas Jasa Angkutan Kota (Angkot) Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam di Kota Cirebon,” dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Skema Kerangka Pemikiran

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022),

G. Metodologi Penelitian

1. Metode dan Pendekatan Penelitian

a. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara yang ditempuh untuk melaksanakan suatu penelitian.²⁷ Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah metode dengan menggunakan proses penelitian yang berdasarkan persepsi pada suatu fenomena dengan pendekatan datanya menghasilkan analisis deskriptif. Penelitian yang menggunakan metode kualitatif agar dikatakan baik, maka data yang dikumpulkan harus akurat.²⁸

Dengan demikian, metode penelitian kualitatif ini sesuai jika digunakan pada penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu menganalisis fenomena perlindungan konsumen atas jasa Angkot perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam di Kota Cirebon.

b. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kualitatif deskriptif yang di analisis dengan pendekatan yuridis empiris yang bersifat studi kasus. Studi kasus merupakan penelitian yang mendalam tentang individu, kelompok, organisasi dan sebagainya dalam waktu tertentu yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam dari entitas. Studi kasus akan menghasilkan data yang selanjutnya dianalisis untuk menghasilkan teori. Sebagaimana prosedur perolehan data penelitian kualitatif, data studi kasus diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.²⁹ Tujuan dari penelitian ini

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&G*, 18.

²⁸ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2022), 6&41.

²⁹ Urip Sulistyono, *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif* (Jambi: Salim Media Indonesia, 2019), 3.

untuk menggambarkan secara tepat mengenai Perlindungan Konsumen atas praktik Jasa Angkot di Kota Cirebon.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *Field Research* (lapangan) yaitu penelitian yang menggunakan informasi nya melalui pengamatan dan sumber-sumber data lapangan yang disebut responden dan informan melalui instrumen pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi.³⁰ Peneliti dalam hal ini akan melakukan penelitian langsung pada Jasa Angkot di Kota Cirebon.

3. Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif analisis, karena dalam mengumpulkan data lapangan yang valid harus menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti dokumentasi dan wawancara. Dalam penelitian yang akan diteliti oleh peneliti akan mendeskripsikan tinjauan hukum Islam dan hukum positif tentang perlindungan konsumen terhadap praktik jasa Angkot di Kota Cirebon.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber data langsung. Sumber datanya diperoleh secara langsung dari objek atau subjek yang diteliti untuk menjawab pertanyaan dari peneliti yang telah dirumuskan.³¹ Data yang diperoleh adalah observasi dan wawancara. Observasi dilakukan saat menggunakan jasa Angkot dan wawancara dilakukan dengan pelaku usaha serta lembaga yang terkait yaitu Organda dan Dinas Perhubungan Kota Cirebon.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah pengambilan atau pengumpulan data dari sumber yang sudah ada, seperti buku, laporan, jurnal,

³⁰ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 15.

³¹ Muhammad Buchori Ibrahim, et al., *Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan (Panduan & Referensi)* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 73-74.

dokumentasi dan lainnya yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Data sekunder ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang telah diterbitkan sebelumnya dan digunakan untuk mendukung penelitian yang sedang dilaksanakan atau untuk melengkapi penelitian yang sudah ada.³² Metode data sekunder ini dapat melakukan pengumpulan data dari sumber-sumber yang sudah ada serta menganalisis data tersebut untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai perlindungan konsumen atas praktik jasa Angkot di Kota Cirebon.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan triangulasi teknik. Triangulasi teknik digunakan untuk mengumpulkan sebuah data dengan cara mencari tahu dan mencari kebenaran data terhadap sumber yang sama melalui teknik yang berbeda. Maksudnya adalah penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.³³ Pengumpulan data menggunakan Triangulasi teknik adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah melihat dengan penuh perhatian, maksudnya adalah mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati tingkah laku individu atau kelompok yang diteliti secara langsung pada objek penelitian. Observasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengamatan secara langsung peneliti bisa melakukan penelitiannya ditempat dan waktu terjadinya peristiwa, sedangkan observasi tidak langsung dapat dilakukan dengan perantara alat tertentu seperti foto atau media.³⁴

³² Muhammad Buchori Ibrahim, et al., *Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan (Panduan & Referensi)*, 78-79.

³³ Andarusni Alfansyur dan Mariyani, "Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial," *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5:2 (2020): 149.

³⁴ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 80.

Observasi ini bertujuan agar mendapat informasi serta mendeskripsikan suatu aktivitas, individu, serta kejadian berdasarkan sudut pandang individu.³⁵ Dalam hal ini penulis mencoba langsung sebagai konsumen pengguna Angkot, serta mendatangi langsung lembaga dan organisasi terkait yang menghimpun Angkot, seperti Dinas Perhubungan dan Organda.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengajuan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diwawancarai. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data dari hasil bertanya dan bertatap muka langsung dengan responden atau informan yang menjadi subjek penelitian.³⁶ Wawancara bisa dilakukan dengan cara terstruktur maupun tidak terstruktur, bisa dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.³⁷

Penelitian ini menggunakan metode wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur dilakukan dengan pihak Organda selaku organisasi yang melindungi angkutan darat, dan Dinas Perhubungan selaku pembina dari Organda. Wawancara tidak terstruktur sendiri dilakukan dengan beberapa orang yang memang berkapasitas dan patut untuk diminta keterangan mengenai permasalahan yang peneliti ambil yaitu beberapa sampel dari konsumen dan pelaku usaha Angkot.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui teks tertulis seperti e-book, artikel, majalah, surat kabar, jurnal, laporan atau arsip organisasi, makalah, publikasi pemerintah dan lainnya. Metode dokumentasi merupakan informasi yang

³⁵ Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Harfa Creative, 2023),

³⁶ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 75.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&G*, 195.

berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi ini pengambilan gambar oleh peneliti yang berguna untuk memperkuat hasil penelitian.³⁸ Metode ini digunakan oleh peneliti untuk mencari data mengenai hal-hal atau sesuatu yang berkaitan dengan tema peneliti yaitu tentang perlindungan konsumen terhadap praktik jasa angkutan kota (angkot) perspektif hukum positif dan hukum Islam di Kota Cirebon.

6. Metode Analisis Data

Bogdan dalam bukunya Sugiyono menyatakan bahwa analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.³⁹ Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif berbasis studi kasus, kegiatan utama dalam penelitian adalah pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Sehingga dalam analisisnya terdapat tiga kegiatan yang harus dilakukan,⁴⁰ diantaranya sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi berarti mengurangi data. Reduksi dilakukan dengan memilih data yang dianggap penting, yaitu dengan merangkum data yang relevan, memilih hal-hal yang pokok, serta memfokuskan hal-hal yang penting. Hal ini dilakukan untuk mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan setelah data sudah di reduksi. Penyajian datanya bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian

³⁸ Hamdi Agustin, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis (Konsep dan Contoh Penelitian)* (Sumedang: CV. Mega Press Nusantara, 2023), 83.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&G*, 319.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&G*, 321-329.

kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *Network* (jejaring) dan *chart*. Dalam penelitian ini penulis menyajikan semua data yang diperolehnya dalam bentuk laporan terperinci.

c. Verifikasi Data

Tahap terakhir dalam analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi menurut Miles dan Huberman yang dikutip dalam bukunya Sugiyono adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Dalam penelitian ini kesimpulannya diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal.

H. Sistematika Penulisan

Proposal skripsi yang berjudul "Perlindungan Konsumen atas Jasa Angkutan Kota (Angkot) Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam di Kota Cirebon," pembahasannya dikelompokkan dalam lima bagian dengan sistematika penyusunan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang pendahuluan, diuraikan secara garis besar beberapa permasalahan penelitian yakni, latar belakang masalah; perumusan masalah yang terdiri dari identifikasi masalah, batasan masalah, serta pertanyaan penelitian; tujuan penelitian; manfaat penelitian yang didalamnya mencakup manfaat bagi peneliti, akademik, masyarakat, pelaku usaha dan bagi tempat penelitian; penelitian terdahulu; kerangka pemikiran; metodologi penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, jenis penelitian, sifat penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data; serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA TENTANG HUKUM, KONSUMEN, PELAKU USAHA DAN JASA TRANSPORTASI

Bab ini menyajikan teori yang didasarkan pada tinjauan literature, penelitian terdahulu, dan studi pustaka. Landasan teori menjelaskan tentang teori-teori yang menyangkut permasalahan yang diteliti yaitu berupa teori pengertian hukum, konsumen, jasa transportasi, serta teori perlindungan konsumen dalam hukum positif dan hukum Islam.

BAB III GAMBARAN UMUM TENTANG ORGANISASI ANGKUTAN DARAT (ORGANDA) KOTA CIREBON

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian yang menyangkut sejarah Angkot di Kota Cirebon serta sejarah Organda selaku organisasi yang menghimpun Angkutan Kota (Angkot) dan sistem perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa Angkot.

BAB IV PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS JASA ANGKUTAN KOTA (ANGKOT) PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM DI KOTA CIREBON

Bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan terkait hukum perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa Angkutan Kota (Angkot) di Kota Cirebon, praktik jasa angkutan kota (Angkot) di Kota Cirebon, dan tinjauan hukum positif dan hukum Islam terhadap praktik jasa Angkutan Kota (Angkot) di Kota Cirebon.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan yang merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian dan saran-saran yang merupakan rekomendasi penulis dari hasil pembahasan.