

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian Perlindungan Konsumen Atas Jasa Angkutan Kota (Angkot) Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam di Kota Cirebon disimpulkan bahwa:

- a. Perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa Angkot di Kota Cirebon diatur melalui berbagai peraturan hukum untuk memastikan keselamatan, kenyamanan, dan hak konsumen. Konsumen berhak mendapatkan layanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta dapat mengajukan keluhan jika terjadi masalah. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak bagi konsumen atas keselamatan, informasi yang jelas, dan kompensasi jika layanan tidak sesuai. Konsumen juga berkewajiban membayar tarif yang telah disepakati dan menjaga ketertiban. Pelaku usaha wajib menyediakan kendaraan yang aman, memberikan informasi yang jelas, serta melayani konsumen dengan jujur dan tanpa diskriminasi, sesuai dengan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Perda Kota Cirebon Nomor 9 Tahun 2009. Dalam konteks Islam, transaksi antara penyedia jasa dan konsumen dilakukan dengan prinsip adil melalui akad ijarah, dengan kewajiban kedua pihak untuk memenuhi kesepakatan. Jika terjadi pelanggaran, penyelesaian sengketa harus dilakukan secara adil melalui dialog atau mediasi, menghindari praktik penipuan dan ketidakadilan.
- b. Konsumen Angkot di Kota Cirebon mengeluhkan masalah seperti tarif yang tidak jelas, kebingungan terkait rute, kebersihan yang kurang terjaga, dan masalah keamanan dalam perjalanan. Konsumen merasa sering membayar tarif lebih mahal karena tidak ada informasi tarif yang

tertera, dan Angkot tidak mengikuti rute yang biasa. Di sisi lain, pelaku usaha menjelaskan bahwa tidak ada pelatihan khusus untuk sopir dan mereka tidak mencantumkan tarif di Angkot agar lebih fleksibel dalam menyesuaikan harga sesuai dengan situasi dan perubahan kebijakan. pelaku usaha juga menyebutkan bahwa perubahan trayek dilakukan untuk efisiensi waktu atau karena angkot digunakan untuk keperluan lain. Kedua belah pihak berpendapat bahwa pengelolaan angkot perlu diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan dan keselamatan.

- c. Praktik jasa Angkot di Kota Cirebon, dari perspektif hukum positif, menunjukkan banyak pelanggaran terhadap hak konsumen dan ketentuan hukum yang berlaku. Konsumen mengeluhkan kurangnya informasi tarif dan rute, kebersihan yang tidak terjaga, serta masalah keamanan dalam perjalanan, yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi lainnya, seperti Undang-Undang Lalu Lintas dan Peraturan Daerah Kota Cirebon. Pelaku usaha, di sisi lain, mengklaim tidak mencantumkan tarif untuk memberikan fleksibilitas terhadap perubahan kebijakan dan biaya operasional. Sementara itu, dalam perspektif hukum Islam, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen diatur oleh prinsip *ijarah*, yang menuntut transparansi, keadilan, dan tanggung jawab. Kedua pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, seperti penyediaan layanan yang aman dan nyaman oleh pelaku usaha, serta kewajiban konsumen untuk membayar tarif yang sesuai. Islam juga menekankan penyelesaian masalah secara adil dan transparan. Untuk menciptakan sistem transportasi yang efisien dan berkelanjutan, penting untuk memperbaiki pengelolaan Angkot dengan memastikan informasi yang jelas dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum positif dan Islam

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran untuk memperbaiki praktik jasa Angkot di Kota Cirebon:

1. Penyedia layanan Angkot harus memastikan bahwa tarif dan rute angkutan tercantum dengan jelas di setiap kendaraan. Ini penting untuk menghindari kebingungan konsumen dan untuk melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pemasangan informasi yang jelas akan membantu penumpang merasa lebih aman dan nyaman.
2. Pemerintah Kota Cirebon dan Organda perlu meningkatkan pengawasan terhadap operasional Angkot untuk memastikan bahwa semua Angkot memenuhi standar keselamatan, kebersihan, dan kenyamanan yang sudah ditetapkan. Penegakan aturan yang lebih ketat mengenai kelengkapan kendaraan, seperti adanya kotak P3K, serta pengawasan terhadap kebersihan Angkot perlu dilakukan secara rutin.
3. Pelaku usaha Angkot harus diberi pemahaman tentang pentingnya mematuhi aturan lalu lintas, trayek yang ditentukan, dan perlindungan terhadap konsumen. Pelaku usaha juga harus lebih responsif dalam memberikan layanan yang aman dan nyaman bagi konsumen. Sosialisasi mengenai kewajiban mereka dalam menjaga keselamatan dan kenyamanan penumpang akan meningkatkan kualitas layanan Angkot.
4. Baik konsumen maupun pelaku usaha perlu diberikan edukasi mengenai hak dan kewajiban masing-masing dalam transaksi Angkot. Konsumen harus mengetahui cara mengajukan keluhan dan hak-haknya, sementara pelaku usaha perlu memahami kewajibannya untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kesepakatan.