

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PENGUNAAN JASA MAXIM
(Studi Di Maxim Kota Bandar Lampung)**

SKRIPSI

**Oleh:
YEKTI ARUPI NINGRUM
NPM. 1921030156**

Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)



**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PENGUNAAN JASA MAXIM
(Studi Di Maxim Kota Bandar Lampung)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (S.H) Dalam Ilmu Syariah

Oleh:

**YEKTI ARUPI NINGRUM
NPM. 1921030156**

Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)

**Pembimbing I : Dr. H. Yusuf Baihaqi, Lc.M.A
Pembimbing II : Susi Nur Kholidah, M.H**

**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

PEDOMAN TRANSLITERASI

Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	-	16	ط	ṭ
2	ب	b	17	ظ	ẓ
3	ت	t	18	ع	'
4	ث	s	19	غ	g
5	ج	j	20	ف	f
6	ح	ḥ	21	ق	q
7	خ	kh	22	ك	k
8	د	d	23	ل	l
9	ذ	ẓ	24	م	m
10	ر	r	25	ن	n
11	ز	z	26	و	w
12	س	s	27	هـ	h
13	ش	sy	28	ء	'
14	ص	ṣ	29	ي	y
15	ض	ḍ			

Vokal Pendek	Vokal Panjang	Diftong
كَتَبَ = kataba	قَالَ = qāla	كَافَا = kaifa
سُئِلَ = su'ila	قِيلَ = qīla	حَاوَلَ = ḥawala
يَاذُوبُ = yażhabu	يَاقُولُ = yaqūlu	

ABSTRAK

Perkembangan transportasi *online* yang begitu pesat saat ini, sangatlah membantu masyarakat, salah satunya yaitu Maxim. Namun dibalik itu 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. Melihat adanya hal ini sehingga perlu adanya pengetahuan tentang perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa Maxim.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana praktik perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa Maxim di kota Bandar Lampung dan bagaimana tinjauan hukum Islam dan hukum positif tentang praktik perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa Maxim di kota Bandar Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran konsumen dan pelaku usaha, terhadap perlindungan konsumen, dan meninjau dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap penggunaan jasa maxim, serta meninjau dalam pandangan hukum Islam. Penelitian ini 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, dengan sampel penelitian yang terdiri dari 5 *driver* dan 8 konsumen dan metode analisis data yang digunakan menggunakan metode *deskriptif kualitatif*.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa praktik perlindungan konsumen terhadap penggunaan 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 bertanggungjawab, akan tetapi dalam rukun dan syarat dalam *Ijarah* pada Maxim telah sesuai. Sedangkan praktik perlindungan konsumen dalam hukum positif 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 ugul-ugalan, kedatangan *driver* tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, *driver* kurang sopan, *driver* meminta *cancel* pemesanan, perubahan tarif secara mendadak. Dari kejadian ini masih ada beberapa pihak Maxim yang tidak bertanggungjawab atas kerugian yang dialami konsumen, serta kewajiban pelaku usaha yang tidak dipenuhi, dan hak konsumen yang dilanggar. Akan tetapi masih banyak juga pihak *driver* yang taat pada aturan kerja dan mau bertanggungjawab.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Hukum Positif, Hukum Islam Ijarah



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yekti Arupi Ningrum
NPM : 1921030156
Prodi : Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)
Fakultas : Syari'ah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Maxim (Studi Di Maxim Kota Bandar Lampung)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 12 Maret 2023



YEKTI ARUPI NINGRUM

NPM. 1921030156



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif
Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap
Penggunaan Jasa Maxim (Studi Di Maxim
Kota Bandar Lampung)**
Nama : Yekti Arupi Ningrum
NPM : 1921030156
Program Studi : Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)
Fakultas : Syari'ah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Dr. H. Yusuf Baihaqi, Lc. M.A
NIP. 197403072000121002

Pembimbing II

Susi Nur Kholidah, M.H
NIP. 199305032020122021

Mengetahui
Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah

Khoiruddin, M.S.I
NIP. 197807252009121002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN JASA MAXIM (Studi Di Maxim Kota Bandar Lampung)”** disusun oleh, **YEKTI ARUPI NINGRUM** NPM: 1921030156 Program Studi **Hukum Ekonomi Syari’ah (Muamalah)**. Telah diujikan dalam sidang Munaqasah di Fakultas Syari’ah UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Senin, 17 Juli 2023.**

TIM DEWAN PENGUJI

- Ketua : Dr. Ahmad Fauzan, S.H.I.,M.H** (.....)
- Sekretaris : Nurasari, S.H.,M.H.** (.....)
- Penguji I : Yufi Wiyos Rini Masykuroh, M.Si.** (.....)
- Penguji II : Dr.H. Yusuf Baihaqi, Lc.M.A.** (.....)
- Penguji III : Susi Nur Kholidah, M.H** (.....)



Mengetahui
Dekan Fakultas Syari’ah

Dr. H. Susi Nur, M.H.
NIP. 196903081993032002

MOTTO

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ ۖ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

“Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: Wahai bapakku, ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya.”

(Q.S. al-Qaṣaṣ [28]: 26)



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT dan dengan segala kerendahan hati, atas terselesaikannya skripsi ini dengan cukup baik. Sebagaimana tanda hormat dan terimakasih, saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang saya cintai, yaitu:

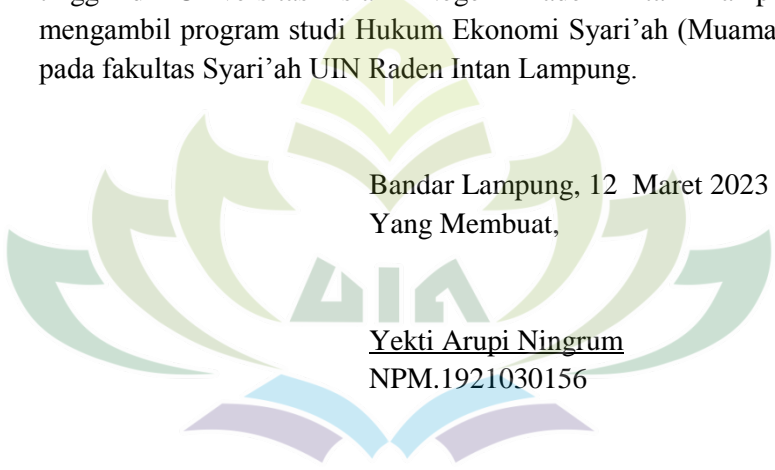
1. Kepada orangtua saya yang hebat yaitu Bapak dan Ibu saya tercinta (Ngatiyo dan Mudi Astuti), terimakasih atas doa yang selalu diberikan setiap waktu, semangat yang diberikan terus-menerus, selalu mendengarkan keluh kesah saya, selalu memberikan kasih sayang yang berlimpah, selalu mendukung apapun yang dilakukan oleh saya, kalau tidak ada mereka saya tidak akan bisa sampai saat ini, semoga Allah SWT selalu memuliakan, membahagiakan dan melindungi kalian berdua didunia dan diakhirat.
2. Kepada semua kakakku Anggraningsih Indah Pakarti dan Sih Kinanti yang kusayang, terimakasih selalu memberikan dukungan serta semangat kepada adiknya, agar skripsi ini selesai dengan baik dan Kepada keponakanku tersayang Tiffany Aqila Alifa dan Navisha Adiba Arizki, Muhammad El Barra Hamizan terimakasih sudah menjadi keponakan yang selalu menghibur tantenya saat menyelesaikan skripsi.
3. Kepada Almamaterku Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

RIWAYAT HIDUP

Yekti Arupi Ningrum dilahirkan pada tanggal 05 November 2000 di 21 Metro, Kelurahan Yosorejo, Kecamatan Metro Timur, Kota Metro. Anak ketiga dari tiga bersaudara, buah pernikahan dari pasangan Bapak Ngatiyo dan Ibu Mudi Astuti.

Riwayat Pendidikan:

1. TK Wahdatul Ummah
2. SD Negeri 7 Metro Timur
3. SMP Negeri 2 Metro
4. SMA Negeri 5 Metro
5. Pada tahun 2019 melanjutkan pendidikan kejenjang perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, mengambil program studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah) pada fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung.



Bandar Lampung, 12 Maret 2023
Yang Membuat,

Yekti Arupi Ningrum
NPM.1921030156

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan berkat serta hidayah-nya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini. Shalawat serta salam tak lupa kita junjung agungkan Kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat, dan para pengikutnya, dan semoga kita mendapatkan syafaatnya di akhir nanti.

Adapun judul skripsi ini “Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Maxim (Studi Di Maxim Kota Bandar Lampung)”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat guna menempuh gelar Sarjana Hukum dalam Ilmu Syari’ah UIN Raden Intan Lampung. Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, hal tersebut semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, mohon kiranya kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini. Secara khusus terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Wan Jamaluddin Z, M.Ag., Ph.D selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung
2. Ibu Dr. Efa Rodiah Nur, M.H selaku Dekan Fakultas Syari’ah UIN Raden Intan Lampung
3. Bapak Khoiruddin, M.S.I dan Ibu Susi Nur Kholidah, M.H. selaku Ketua Prodi dan Sekertaris Prodi Hukum Ekonomi Syari’ah (Muamalah).
4. Bapak Dr. H. Yusuf Baihaqi, Lc.M.A dan Ibu Susi Nur Kholidah, M.H. selaku pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing serta memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syari’ah yang telah mendidik dan membimbing selama perkuliahan dan segenap keluarga besar civitas akademik Fakultas Syari’ah UIN Raden Intan Lampung.
6. Kepala serta Staf Perpustakaan Pusat dan Pengelola Perpustakaan Fakultas Syari’ah UIN Raden Intan Lampung yang telah

memberikan kemudahan dalam menyediakan referensi yang dibutuhkan.

7. Kepada bapak dan ibu (Yulianto dan Martini) yang menjadi orangtua kedua setelah orangtua kandungku, terimakasih selalu mendoakan dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada sahabatku yang terbaik, Pipit, Maya, Bombom, Amel, Daniar, Dela, Vani, Gusti, dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih yang selalu membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada pihak maxim baik itu driver dan konsumen, terimakasih telah mendukung dan membentu skripsi ini
10. Dan yang terakhir kepada Almamater Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang akan selalu menjadi kebangganku.

Semoga amal dan jasa serta dorongan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT, dan demi kemajuan penelitian diharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penulis, karena skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan.

Dengan demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat, tentunya tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi para pembaca dan peneliti berikutnya. Aamiin ya robbal'amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandar Lampung, 12 Maret 2023
Yang Membuat,

Yekti Arupi Ningrum
NPM.1921030156

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	7
H. Metode Penelitian.....	10
I. Sistematika Pembahasan	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Positif	17
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	17
2. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	18
3. Hak dan Kewajiban konsumen dan Pelaku Usaha	20
4. Perlindungan Konsumen Transpostasi Online	23
B. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam	24
1. Pengertian Sewa-Menyewa (<i>Al-Ijarah</i>)	24
2. Dasar Hukum <i>Ijarah</i>	26
3. Objek <i>Ijarah</i>	28
4. Rukun dan Syarat <i>Ijarah</i>	29
5. Macam-Macam <i>Ijarah</i>	34
6. Berakhirnya Akad <i>Ijarah</i>	35

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Maxim Di Kota Bandar Lampung	39
1. Sejarah Maxim Di Kota Bandar Lampung	39
2. Letak Geografis Kantor Maxim	41
3. Logo Maxim	42
4. Misi Maxim	42
5. Macam-macam Jasa Layanan Di Aplikasi Transportasi Online Maxim	42
6. Gambar Aplikasi Pada Maxim	43
7. Ketentuan dan Syarat Menjadi Driver Maxim	45
8. Peraturan Kerja Yang Ada Pada Transportasi Online Maxim	46
9. Cara Operasional Transportasi Online Maxim	48
10. Cara Pengaduan Terhadap Driver Maxim Yang Melakukan Pelanggaran	51
B. Praktik Perlindungan Konsumen Maxim Di Kota Bandar Lampung	52
1. Kejadian Tidak Terduga Terhadap Konsumen Transportasi Online Maxim	52

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

A. Praktik Perlindungan Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Maxim Di Kota Bandar Lampung	61
B. Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Praktik Perlindungan Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Maxim	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Merupakan Profil <i>Driver</i> Maxim.....	43
Gambar 3.2 Jumlah Daftar Pelayanan <i>Driver</i> Maxim.....	43
Gambar 3.3 Rute Perjalanan Tujuan Konsumen	44
Gambar 3.4 Fitur Chat antara <i>Driver</i> Dan Konsumen	44
Gambar 3.5 Fitur Pengaduan Pada Maxim.....	44
Gambar 3.6 Macam-Macam Layanan Pada aplikasi Maxim	44
Gambar 3.7 Contoh Gambar Layanan Pengaduan	51



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai kerangka awal untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini. Maka perlu adanya uraian terhadap penegasan dalam arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan tujuan skripsi ini. Penegasan tersebut diharapkan agar tidak terjadi kesalahpahaman atau kekeliruan. Adapun skripsi ini berjudul “Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Maxim”. Berikut adalah uraian definisi istilah yang berkaitan yaitu:

1. Tinjauan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hasil meninjau, pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari).¹
2. Hukum Islam terdiri dari rangkaian kata “hukum” dan “Islam”, secara terpisah hukum dapat diartikan sebagai seperangkat aturan perilaku manusia yang disetujui oleh sekelompok orang dan disusun oleh orang-orang yang diberi wewenang dan mengikat seluruh anggotanya. Sedangkan Islam menurut Syekh Mahmud Syaltut sebagaimana di kutip dalam agama Islam yaitu agama Allah yang diperintahkan untuk mengajarkan pokok-pokok dan peraturan-peraturannya kepada Nabi Muhammad SAW dan menugaskan untuk menyampaikan agama itu kepada seluruh manusia, lalu mengajak mereka untuk memeluknya. Maka hukum Islam adalah seperangkat peraturan berdasarkan wahyu Allah dan sunah Rasul tentang tingkah laku manusia yang diakui dan diyakini mengikat untuk semua yang beragama Islam. Hukum *syari’ah* (Islam) Menurut Bunyana Sholihin merupakan ungkapan bahasa hukum yang sering

¹ Pengembangan Bahasa Tim Penyusun kamus Pusat Pembinaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, n.d.

digunakan untuk menyatakan kelompok hukum yang termasuk dalam bidang kajian hukum Islam.²

3. Hukum Positif adalah hukum yang sedang berlaku pada suatu waktu tertentu dan ditempat tertentu. Atau simpelnya hukum positif itu hukum yang diberlakukan sekarang oleh negara kepada warga negara supaya kehidupan bermasyarakat dapat diatur sedemikian rupa.³
4. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁴
5. Penggunaan Jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, baik untuk angkutan orang maupun untuk barang.⁵ Menurut Ervianto, penggunaan jasa adalah badan yang memiliki proyek dan memberikan pekerjaan atau menyeluruh memberikan pekerjaan kepada pihak penyedia jasa dan membayar biaya pekerjaan tersebut. Penggunaan jasa dapat berupa perseorangan, badan lembaga/instansi pemerintah ataupun swasta.
6. Maxim adalah sebuah perusahaan teknologi internasional yang menawarkan layanan transportasi online, dan menawarkan layanan tambahan seperti pesan-antar makanan dan barang, kargo dan lain-lain.⁶

Maka berdasarkan uraian di atas, bahwa judul ini mengkaji tentang perlindungan terhadap konsumen penggunaan jasa Maxim ditinjau dari hukum Islam dan hukum positif.

² Bunyana Sholihin, "*Kaidah Hukum Islam*," (Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2006).

³ Alisa, "<https://www.gramedia.com/literasi/hukum-positif/>," n.d.

⁴ Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁵ Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3480.

⁶ "Info Maxim, https://id.wikipedia.org/wiki/Taxi_Maxim," March 7, 2023.

B. Latar Belakang Masalah

Globalisasi yang terjadi saat ini di setiap negara tanpa terkecuali Indonesia telah banyak merubah aspek kehidupan seperti budaya, ekonomi, dan pendidikan. Salah satu dari globalisasi ini adalah perubahan perilaku dan gaya hidup masyarakat tidak terlepas dari perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang semakin modern. Berkas dari Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi telah menyebabkan banyak perubahan sosial dalam masyarakat dan kehidupan sosial dari segi hukum. Terlihat dalam satu aspek kehidupan masyarakat yang mengalami perubahan besar adalah penyedia layanan pengiriman berbasis aplikasi atau *online* yang berkembang di masyarakat.

Transportasi dalam kamus hukum didefinisikan sebagai memindah pengangkutan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain oleh pengangkut. Secara khusus pergerakan barang dan orang dari daerah ke tempat tujuan harus dilakukan dengan lancar atau cepat, aman, teratur, bertanggung jawab dan ekonomis. Dengan segala informasi kualitas pelayanan yang diberikan sebelumnya, para pengguna jasa transportasi dapat memilih moda transportasi yang sesuai dengannya, karena setiap orang memiliki kebutuhan transportasi dengan berbagai alasan.⁷ Sedangkan kata *online* atau dalam bahasa Indonesia daring. Menurut KBBI, daring diartikan sebagai jaringan atau koneksi melalui jaringan komputer atau internet.

Penafsiran transportasi *online* ialah penyedia jasa transportasi berbasis *online* dalam tiap aktivitas transaksinya, dimana konsumen bisa mengetahui identitas pengemudinya, kemudian dari pemesanan jasa transportasi, penentuan jalan tujuan, ataupun pembayaran serta evaluasi terhadap pelayanan jasa yang digunakan memakai layanan internet. Melihat kebutuhan masyarakat, ada kemajuan yang ditemukan

⁷ Wibisono, Aryo dan Syahril "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," E-Jurnal Performance Bisnis Dan Akuntansi, 2016.

dibidang perusahaan jasa, yaitu bidang transportasi darat. Perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tentunya tidak terlepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini terlihat dari berkembangnya penemuan-penemuan, dan semakin majunya moda transportasi serta komunikasi yang muncul di masyarakat. Dilihat dari perkembangan sistem transportasi Indonesia, beberapa perusahaan besar bersaing memperebutkan perusahaan transportasi di lini produksi, dan Maxim salah satunya. Transportasi *online* sendiri telah beroperasi di hampir seluruh kota besar di Indonesia salah satunya di kota Bandar Lampung. Salah satu penyedia jasa transportasi *online* yang terdapat di Bandar Lampung ialah Maxim *bike*. Melihat dari pemakaian transportasi *online* tersebut merupakan sebagian keunggulan yang dimiliki jika dibandingkan dengan transportasi konvensional.

Namun, perkembangan transportasi *online* yang begitu pesat tidak diikuti menggunakan peningkatan yang berasal dari aspek keamanan, keselamatan, maupun ketenangan yang berasal dari pengguna jasa transportasi *online* Maxim, khususnya yang ada di wilayah kota Bandar Lampung. Dengan demikian perlu adanya protokol perlindungan konsumen pengguna jasa transportasi *online*, karena perlindungan hukum bagi konsumen sangat diperlukan mengingat perlindungan konsumen yang ada saat ini belum optimal dan pelaku usaha masih secara rutin melanggar hak konsumen⁸. Tujuan perlindungan hukum sendiri adalah untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen, karena pada hakekatnya menciptakan rasa aman dan nyaman bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan harapan dan keinginan untuk melaksanakan perlindungan hak konsumen. Seperti yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, undang-undang ini mendorong agar iklim persaingan usaha

⁸ H A Khumedi Ja'far, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam" Volume 6 Nomor 1 (January 2014).

yang sehat di antara pelaku usaha, bukan untuk menjatuhkan aktivitas dari pelaku usaha itu sendiri. Dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan mampu membuat pelaku usaha yang amanah dalam persaingan dan penyediaan barang dan/ atau jasa yang terbaik.

Tidak hanya disitu, tanggung jawab penyedia jasa transportasi *online* juga masih belum tersusun baik asal pihak perusahaan ataupun berasal dari pihak pengemudi sehingga memunculkan ketidakjelasan pihak mana yang harus bertanggungjawab bila terjadi hal-hal yang merugikan konsumen, baik itu secara materiil juga immateriil. Kerugian materiil yang dimaksud disini merupakan kerugian nyata yang dialami pengguna jasa seperti luka fisik contohnya yang terjadi belum lama ini yaitu adanya kasus pelecehan seksusal antara sopir Maxim *bike* kepada konsumennya yang terjadi di kota Bandar Lampung, sedangkan kerugian immateriil merupakan kerugian atas kehilangan keuntungan atau manfaat yang dialami pengguna jasa atas apa yang menyimpannya contohnya saja seperti *driver*/pengemudi ugal-ugalan, kedatangan pengemudi tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, pengemudinya kurang sopan, pengemudinya meminta cancel pemesanan, perubahan tarif secara mendadak, kendaraan tidak sesuai dengan yang ada di aplikasi, serta pesanan rusak ditangan pengemudi. Hal ini sebelumnya telah dilakukan penelitian oleh penulis yang dimulai dari bulan Desember hingga bulan Februari. Melihat adanya hal ini banyak sekali kerugian konsumen yang didapat, sehingga perlu adanya pengetahuan mengenai perlindungan konsumen yang ada di Maxim.

C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

1. Fokus penelitian merupakan penetapan area spesifik yang akan diteliti. Penelitian ini dilakukan di Maxim kota Bandar Lampung, penelitian ini berfokus pada *driver* dan konsumen.

2. Sub Fokus penelitian ini yaitu mengenai peran *driver* tentang perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa Maxim yang ditinjau dari hukum Islam dan hukum positif.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa Maxim di kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam dan hukum positif tentang praktik perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa Maxim di kota Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tentang bagaimana praktik perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa Maxim di kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui tentang bagaimana tinjauan hukum Islam dan hukum positif tentang perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa Maxim.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis, penulis melakukan penelitian ini dengan harapan mampu memberikan pemahaman dan informasi kepada pembaca mengenai perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa transportasi *online* maxim di kota Bandar Lampung.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti : penelitian ini berguna sebagai tambahan wawasan ilmu pengetahuan yang berguna dalam kehidupan bermasyarakat.
- b. Bagi masyarakat : diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang perlindungan konsumen khususnya perlindungan terhadap penggunaan jasa transportasi *online* (Maxim).
- c. Bagi perusahaan penyedia jasa (Maxim) : hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membuat perusahaan penyedia jasa lebih memperhatikan kembali perlindungan bagi para konsumen.
- d. Bagi *driver* : penelitian ini diharapkan dapat membuat *driver* mengetahui hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang sesuai dengan perlindungan konsumen.
- e. Bagi akademis : hasil penelitian ini dapat membantu menambah wawasan dan referensi mengenai perlindungan konsumen.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap beberapa sumber kepustakaan penelitian melihat ada yang membahas mengenai perlindungan konsumen seperti pada skripsi dibawah ini, yaitu:

1. Skripsi karya Lauditta Soraya Hati berasal dari Universitas Sriwijaya dengan judul “Pencantuman Klausula Eksonerasi Transportasi Melalui Sistem Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”⁹ dalam skripsi ini

⁹ Lauditta Soraya Hati, “Pencantuman Klausula Eksonerasi Transportasi Melalui Sistem Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” Skripsi UNiversitas Sriwijaya, 2021.

membahas tentang bagaimana perlindungan hukum serta akibat hukum dari adanya pencantuman klausula eksonerasi pada aplikasi transportasi melalui sistem *online*, dan hasil dari penelitian ini menunjukkan dalam UUPK Pasal 18 dan 52c memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa dari penolakan pelayaran melalui sistem *online*, yang mengatur bagaimana seharusnya syarat-syarat dalam perjanjian baku dan bentuk pengawasan dan pengawasan bagi konsumen yang dirugikan. dari UUPK. Akibat hukum yang ditimbulkan batal menurut Pasal 18 (3) UUPK. Sebagai saran, konsumen harus lebih aktif membaca klausula baku dalam syarat dan ketentuan pengangkutan sistem *online*, dan pelaku usaha harus lebih memperhatikan ketika membuat perjanjian baku yang menyesuaikan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Perbedaan penelitian sebelum dengan penelitian ini adalah bahwa di dalam penelitian sebelum membahas mengenai adanya pencantuman klausula eksonerasi, sedangkan di penelitian ini tidak.

2. Skripsi karya Susi Rapidawati berasal dari Universitas Islam Riau dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Perairan Penumpang Dan Barang”¹⁰ dalam skripsi ini membahas mengenai perkembangan usaha yang menyebabkan peningkatan fasilitas dan pelayanan namun disini masih banyak masyarakat dengan tingkat kesadaran yang rendah sebagai konsumen dan hasil dari penelitian ini adalah belum terpenuhinya hak konsumen akan tetapi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan batasan antara kewajiban pelaku usaha dan konsumen.

¹⁰ Susi Rapidawati, “Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Perairan Penumpang Dan Barang,” Skripsi Universitas Islam Riau, 2022.

Perbedaan penelitian sebelum dengan penelitian ini adalah bahwa di dalam penelitian sebelum yaitu media yang digunakan adalah transportasi air sedangkan penelitian ini menggunakan media transportasi darat.

3. Skripsi karya Suhendrik berasal dari UPN Veteran Jawa Timur dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Ojek Online Yang Dirugikan Akibat Pengemudi Gojek Yang Ditugaskan Dengan Pengemudi Pelaksana Tugas Di Lapangan Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”¹¹ dalam skripsi ini membahas mengenai akun driver gojek tidak sesuai dengan driver di lapangan dan dampak hukum dari transaksi jual beli akun gojek tersebut dan hasil dari penelitian ini Menandakan adanya perlindungan hukum yang dikenakan atau diberikan kepada konsumen yang menggunakan aplikasi Gojek, namun akun driver di aplikasi Gojek tidak sesuai dengan driver di lapangan tetap tidak memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang menggunakan aplikasi Gojek sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Meski begitu, Gojek telah memberikan yang terbaik bagi konsumen dengan akses akun *driver* yang tidak sesuai dengan *driver* di tempat, namun masih ada kendala untuk memberikan perlindungan terbaik bagi konsumen.

Perbedaan penelitian sebelum dengan penelitian ini adalah bahwa di dalam penelitian sebelum yaitu aplikasi yang digunakan adalah Gojek, sedangkan dalam penelitian ini aplikasi yang digunakan adalah Maxim.

Dari ketiga penelitian di atas terdapat persamaan dengan penelitian ini yaitu, sama sama membahas

¹¹ Suhendrik, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Ojek Online Yang Dirugikan Akibat Pengemudi Gojek Yang Ditugaskan Dengan Pengemudi Pelaksana Tugas Di Lapangan Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Skripsi UPN Veteran Jawa Timur*, 2022.

mengenai perlindungan konsumen pada transportasi umum.

H. Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil penelitian yang baik, optimal dan maksimal maka penggunaan metode penelitian harus dilakukan. Metode penelitian harus memenuhi relevansi baik topik permasalahan yang akan diteliti maupun kemampuan dari penyusun dalam proses pengumpulan data. Oleh karena itu, kaitannya dengan penelitian ini penyusun menggunakan metode penelitian kualitatif yang akan diuraikan sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu *Field Research* (lapangan) merupakan sebuah penelitian yang data-data pokoknya digali melalui pengamatan dan sumber-sumber data lapangan, penelitian dilakukan langsung pada objeknya.¹² Dalam hal ini penulis akan melakukan penelitian langsung di Maxim kota Bandar Lampung.

2. Sifat Penelitian

Sifat Penelitian Sifat dari penelitian ini yaitu *deskriptif analisis* karena dalam mengumpulkan data lapangan yang valid harus menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti dokumentasi dan wawancara. Dalam penelitian ini akan mendeskripsikan tentang tinjauan hukum Islam dan hukum positif tentang perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa Maxim.

¹² Mansyuri dan M. Zainuddin, "*Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dan Aplikatif*," (Bandung: PT Refika Aditama, 2009).

3. Sumber Data

Adapun sumber data penelitian ini terdiri dari :

a. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan. Bahwa data yang diperoleh adalah wawancara. Data primer ini diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan di Maxim Kota Bandar Lampung.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber informasi yang menjadi bahan penunjang dan melengkapi dalam melengkapi suatu analisis. Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi sumber-sumber pendukung yang dapat memberikan data pendukung seperti buku, jurnal, dokumentasi maupun arsip serta yang berhubungan dengan penelitian tersebut.¹³ Berupa data yang diperoleh dari beberapa buku, referensi, peraturan, jurnal-jurnal, dan atau majalah.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah sejumlah manusia atau unit yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik yang sama.¹⁴ Populasi dalam penelitian ini yaitu yang terlibat di Maxim berjumlah lebih dari 100 orang konsumen dan 2000 orang *driver*/pengemudi.

b. Sampel

Sampel adalah kelompok kecil yang diamati dan bagian dari populasi sehingga sifat dan karakteristik populasi juga dimiliki oleh sampel. Pada penelitian ini, cara pengambilan sampel ini ditentukan dengan *metode insidental* yaitu sampel yang terpilih dengan

¹³ Susiadi, "Metodologi Penelitian," *Bandar Lampung*, 2015.

¹⁴ Serdermayanti Hayati, Syarifudin, "Metodologi Penelitian," *Bandung: Manjang Maju*, 2002.

cermat sehingga relevan dengan penelitian. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu terdiri dari 5 *driver*/pengemudi dan 8 konsumen.

5. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban responden dicatat atau direkam. Dalam wawancara ini, peneliti menggunakan metode wawancara santai (tidak terstruktur) dengan beberapa orang yang memang berkapasitas dan patut untuk dimintai keterangan mengenai permasalahan yang peneliti ambil.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah kumpulan data variabel yang berbentuk tulisan, atau “mencari data mengenai hal-hal atau sesuatu yang berkaitan dengan masalah variabel yang berupa dokumen, transkrip, surat kabar, majalah, jurnal, catatan serta buku-buku yang ada dan ada hubungannya dengan tema penelitian.”¹⁵ Adapun dalam penelitian ini metode dokumentasi penulis gunakan untuk memperoleh data tentang perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa Maxim ditinjau dari hukum Islam dan hukum positif.

6. Metode Pengelolaan Data

Pengelolaan data meliputi kegiatan sebagai berikut:

- a. *Editing*, yaitu pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan, yang bertujuan untuk mengurangi kesalahan maupun kekurangan didalam

¹⁵ Ahmad Tanzeh, “Pengantar Metode Penelitian,” *Yogyakarta: Penerbit Teras*, 2009.

pertanyaan. Kegiatan ini dilakukan untuk mengoreksi suatu data sudah benar atau relevan dengan data penelitian dilapangan ataupun dari literatur.¹⁶

- b. *Coding* (Penandaan Data) yaitu memberikan catatan atau tanda yang menyatakan jenis sumber data, pemegang hakcipta, atau urutan rumusan masalah.
- c. *Reconstructing* (Rekontruksi) Data yaitu menyusun ulang data secara teratur, berurutan dan logis sehingga mudah dipahami dan di *interpretasikan*.
- d. *Sistematizing* atau sistematisasi, yaitu “menempatkan data menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah”, yang dimaksud dalam hal ini yaitu, mengelompokkan data secara sitematis data yang sudah diedit dan diberi tanda itu menurut klasifikasi dan urutan masalah.¹⁷

7. Metode Analisis Data

Analisis data yang telah di kumpulkan dalam penelitian ini menggunakan metode *deskriptif kualitatif*, yaitu bertujuan mendiskripsikan masalah yang ada sekarang dan berlaku berdasarkan data-data tentang praktik jasa layanan ojek *online* Maxim di kota Bandar Lampung yang di peroleh dengan mencatat, menganalisis dan menginterpretasikannya kemudian di analisis dengan pola pikir induktif yang dipergunakan untuk mengemukakan kenyataan dari hasil penelitian yang bersifat khusus untuk kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

1. Sistematika Pembahasan

Bab I Pendahuluan menerangkan mengenai penegasan judul penelitian yang menjabarkan tentang istilah-istilah yang

¹⁶ Emzir, “*Metodelogi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*,” (Bandung: PT Grafindo Persada, 2010).

¹⁷ Abdul Kadir Muhammad, “*Hukum Dan Penelitian Hukum*,” (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004).

ada pada judul yang bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman dan kekeliruan dalam memahami penelitian ini, latar belakang masalah berisi tentang masalah pokok yang ada di dalam penelitian dari judul yang akan di analisis, fokus dan subfokus penelitian berisi tentang hal yang terkait dengan substansi masalah yang akan diteliti, rumusan masalah berisi tentang permasalahan apa saja yang akan diselesaikan dalam penelitian ini, tujuan penelitian berisi tentang hasil rumusan masalah dalam penelitian, manfaat penelitian berisi tentang manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, kajian penelitian terdahulu yang relevan berisi tentang penelitian yang menjadi acuan dasar penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini, metode penelitian berisi tentang jenis penelitian yang diambil yaitu kualitatif, teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara dan dokumentasi, data penelitian menggunakan data primer dan data sekunder, metode pengelolaan data menggunakan cara *editing*, *coding*, *reconstructing*, dan *sistematizing*.

Bab II Landasan Teori menjelaskan tentang teori-teori yang menyangkut permasalahan yang diteliti berupa teori dari perlindungan konsumen dalam hukum positif, tentang transportasi *online* dan perlindungan konsumennya, serta teori perlindungan konsumen dalam hukum Islam.

Bab III Deskripsi Objek Penelitian menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian yang menyangkut sejarah singkat maxim, letak geografis kantor maxim, logo maxim, gambar di aplikasi maxim, misi maxim, macam-macam jasa layanan, ketentuan dan syarat calon driver, peraturan kerja di Maxim, cara operasional pada Maxim, cara pengaduan pada Maxim dan sistem perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa Maxim.

Bab IV Analisis Penelitian berisi tentang analisis data kualitatif tentang praktik perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa maxim, dan tinjauan hukum Islam dan hukum positif tentang perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa maxim.

Bab V Penutup berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta memberikan saran yang sesuai dengan hasil penelitian untuk pembaca dan peneliti berikutnya.





BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Positif

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya peran hukum dalam pembangunan ekonomi adalah untuk menciptakan ekonomi dan pasar yang berdaya saing. Pengusaha manapun mungkin tidak dapat bersaing tanpa bantuan konsumen. Namun dalam praktiknya, konsumen sering merasa dirugikan oleh pelaku usaha karena konsumen menganggap mereka adalah pihak yang paling lemah. Maka dengan premis tersebut, menjadi UU Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia termasuk undang-undang pembatasan yang disetujui pemerintah. Adanya payung hukum yang jelas, maka hak konsumen secara optimal dapat terlindungi sepenuhnya, namun konsumen pada umumnya enggan untuk menuntut ganti rugi. Adapun yang dimaksud dengan perlindungan konsumen menurut Pasal 1 Ayat 1 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah¹⁸ :

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

UUPK membuat tuntutan perlindungan konsumen cukup mudah dipahami, karena tatanan kalimatnya mudah dipahami dan mengandung banyak jaminan tentang perlindungan konsumen. perlindungan konsumen sangat luas. Meliputi perlindungan konsumen barang dan jasa dari tahap penggunaan hingga perolehan barang dan perlindungan konsumen layanan hingga akibat

¹⁸ “Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

penggunaan barang dan jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- a. Perlindungan terhadap potensi barang dan jasa diatur untuk konsumen tanpa kesepakatan.
- b. Perlindungan konsumen terhadap pengenaan syarat yang tidak adil terhadap konsumen¹⁹.

Sehingga dengan adanya peraturan perlindungan konsumen, konsumen mempunyai hak dan posisi yang seimbang, dan mereka dapat menuntut atau mengajukan gugatan ketika pelaku usaha melanggar hak-hak mereka. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang hak dan kewajiban pengusaha, namun dalam hal ini kita sebagai konsumen harus tetap menjadi konsumen yang pintar dengan mengutamakan kebutuhan daripada keinginan.

2. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Di dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menunjukkan bahwa perlindungan konsumen berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta asas kepastian hukum. Asas-Asas perlindungan konsumen di jelaskan dalam pasal 2 dan akan di uraikan sebagai berikut²⁰:

- a. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

¹⁹ Adrianus Meliala, Praktik Bisnis Curang, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan). H.152

²⁰ Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.
- c. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Selain asas di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen adalah sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 3 yaitu²¹:

- a. Meningkatkan kesadaran konsumen, kemampuan melindungi diri, dan kemandirian.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan melindunginya dari akses negatif dalam menggunakan barang dan/atau jasa.
- c. Memperkuat daya konsumen untuk memilih, memutuskan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

²¹ Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapat informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran di kalangan pelaku bisnis tentang pentingnya perlindungan konsumen guna menumbuhkan sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berbisnis.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa untuk menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan perlindungan konsumen.

3. Hak dan Kewajiban konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha didasarkan pada satu perikatan, yakni berasal dari perjanjian maupun undang-undang. Menurut Wirjono Prodjodikoro, Burgerlijk Wetboek menegaskan bahwa suatu perjanjian merupakan sebuah hubungan hukum antara seseorang tertentu, berdasarkan suatu perjanjian, wajib melakukan hal tersebut, dan orang lain berhak menuntut pelaksanaan kewajiban itu. Dalam konteks perlindungan konsumen ini, hak dan kewajiban masing-masing pihak (baik konsumen maupun pelaku usaha) diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

a) Hak Konsumen

Sebagaimana ditentukan dalam pasal 4 UUPK Nomor 8 Tahun 1999, yang akan diuraikan sebagai berikut²²:

- (1) Hak atas kenyamanan, keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

²² Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- (2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa dan menerima barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan syarat serta jaminan yang dijanjikan.
- (3) Hak untuk memberikan informasi yang akurat, jelas dan jujur mengenai syarat dan jaminan barang dan/atau jasa.
- (4) Hak untuk mendengar pendapat dan pengaduan tentang barang dan jasa yang digunakan.
- (5) Hak atas pembelaan, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang memadai.
- (6) Hak saran dan edukasi konsumen.
- (7) Hak untuk diperlakukan secara adil, jujur dan tidak diskriminatif.
- (8) Hak atas ganti rugi, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana dimaksud.
- (9) Hak berdasarkan peraturan Perundang-Undangan lainnya.

b) **Kewajiban Konsumen**

Menurut Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki kewajiban sebagai berikut²³:

- (1) Untuk alasan keamanan, membaca dan/atau mengikuti setiap informasi, petunjuk mengenai penggunaan barang dan/atau jasa.
- (2) Jujur dalam pembelian barang dan/atau jasa.
- (3) Pembayaran dengan nilai tukar yang disepakati.

²³ Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

(4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

c) Hak Pelaku Usaha

Dalam UU Perlindungan Konsumen, hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen yaitu²⁴:

- (1) Hak untuk dibayar sesuai dengan syarat dan perjanjian nilai tukar atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- (2) Hak atas perlindungan hukum terhadap perilaku konsumen yang jahat.
- (3) Hak atas perwakilan yang memadai dalam penyelesaian sengketa konsumen secara yudisial.
- (4) Hak pemulihan reputasi apabila secara meyakinkan terbukti bahwa kerugian yang diderita konsumen bukan disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- (5) Hak berdasarkan hukum lain.

d) Kewajiban Pelaku Usaha

Sedangkan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen yaitu²⁵:

- (1) Melakukan bisnis dengan integritas.
- (2) Memberikan informasi yang akurat, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta menjelaskan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaannya.

²⁴ Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

²⁵ Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- (3) Memperlakukan dan melayani konsumen secara adil dan jujur, bukan secara diskriminatif.
- (4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan sesuai dengan ketentuan standar yang berlaku, yaitu mengizinkan konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu.
- (5) Memberikan jaminan atas barang yang diproduksi dan/atau diperdagangkan.
- (6) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat eksploitasi, penggunaan dan penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- (7) Membayar ganti rugi, kompensasi dan/atau pengembalian uang jika barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan kontrak.

4. Perlindungan Konsumen Transportasi Online

Akibat dari proses globalisasi, salah satu akibat terbukanya pasar dalam negeri adalah munculnya jenis dan spesifikasi barang dan/atau jasa baru. Globalisasi juga mengarah pada akses yang lebih terbuka ke informasi ilmiah dan teknis. Perkembangan pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi telah menghasilkan penemuan-penemuan baru dalam sektor barang dan/atau jasa. Salah satu inovasi baru di bidang pelayanan adalah angkutan umum dengan menggunakan aplikasi *online*, dan telah dioperasikan oleh beberapa perusahaan angkutan umum berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, perusahaan angkutan jalan *online* sebagai pelaku usaha dan pengguna jasa transportasi *online* disebut sebagai konsumen atau pelanggan.

Seperti yang dikatakan oleh John F. Kennedy pada tahun 1962 bahwa 2/3 dari penggunaan uang dalam perekonomian dunia dilakukan oleh konsumen dan kelemahan utama konsumen adalah kesadaran konsumen akan hak-haknya masih rendah, yang terutama disebabkan rendahnya tingkat pendidikan konsumen.²⁶ Salah satu asas perlindungan konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 adalah asas kepastian hukum, yang tujuannya adalah agar baik pengusaha maupun konsumen tunduk pada hukum dan memperoleh hak dalam melaksanakan perlindungan konsumen, dan negara menjamin kepastian hukum. Menurut asas ini hak baik pengusaha maupun konsumen dilindungi oleh peraturan perundang-undangan, sebaliknya masing-masing pelaku usaha dan konsumen sama-sama memiliki kewajiban yang harus dipenuhi menurut Undang-Undang yang berlaku. Bisnis transportasi *online* tidak lepas dari aspek hukum perlindungan konsumen. Karena transportasi *online* merupakan perusahaan jasa. Dan diatur dalam Pasal 1 (5) UU nomor 8 tahun 1999 menjabarkan pelayanan dari setiap pelayanan terdiri dari pekerjaan atau prestasi yang ditawarkan kepada masyarakat untuk digunakan oleh konsumen.²⁷

B. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam

1. Pengertian Sewa-Menyewa (*al-Ijarah*)

Sewa-menyewa dalam bahasa Arab disebut *al-Ijarah*, sedangkan dalam hukum Islam, sewa-menyewa ditafsirkan sebagai jenis kontrak atau akad untuk mengambil kompensasi dengan jalan pergantian. Sewa-menyewa atau *Ijarah* adalah pengambilan manfaat dari suatu objek dan tidak mengurangi objeknya. Dalam hal

²⁶ Fitri, *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online Di Kota Bengkulu Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Hukum Positif*, 26.

²⁷ Ibid, 27.

ini, untuk objek yang dapat disewa manfaatnya berupa kendaraan, rumah dan musisi bahkan pekerjaan pribadi sebagai karyawan.

Menurut hukum Islam, orang yang menyewakan barang atau penyedia jasa disebut *mu'jir*, sedangkan orang yang menyewa barang disebut *musta'jir*, barang sewaan disebut *ma'jūr* dan upah/ongkos menyewa barang sebagai imbalan dari penggunaan manfaat barang tersebut disebut *ujrah*, yang pada hakikatnya upah yang dimaksud adalah uang.²⁸

Ulama fikih yaitu Jumhur berpendapat bahwa *Ijarah* merupakan suatu penjualan manfaat yang hanya manfaatnya saja yang boleh disewakan bukan barangnya. Oleh sebab itu, mereka dilarang menyewakan pohon untuk diambil buahnya, sapi untuk diambil susunya, sumur untuk diambil airnya dan seterusnya, karena semua itu adalah benda atau barang bukan manfaatnya.

Wahbah Al-Juhaili menanggapi dari kutipan Ibnu Qayyim dalam *I'lam al-Muwāqī'in* bahwa menurut para ulama fikih manfaat sebagai asal dari *Ijarah* sebagaimana ditetapkan dalam asal *as-Sunnah, ijmā', qiyās* yang sah dan benda yang memberi keuntungan sepotong demi sepotong selama asalnya ada. Contohnya seperti pohon yang berbuah, pohon itu tetap ada dan manfaatnya dapat digunakan. Seperti dalam wakaf yaitu dapat digunakan manfaatnya dari sesuatu barang/benda atau manfaat yang diambil dari barang pinjaman.

Berikut adalah beberapa definisi *Ijarah* menurut para ulama fikih:

- a. Ulama Hanafiyah: “*Ijarah* adalah suatu akad atas memanfaatkan dengan pengganti”.

²⁸ Mahad, “Akad Ijarah Dalam Kaca Mata Fiqh Klasik’ Jurnal Ma’had al-Jami’ah al-Aly: <https://Msaa.Uin-Malang.Ac.Id/2019/10/10/Akad-Ijarah-Dalam-Kaca-Mata-Fiqh-Klasik/>,” 2019.

- b. Ulama Asy-Syafi'iyah, “Akad atas manfaat mengandung maksud tertentu dan diperbolehkan, serta menyetujui pengganti dengan pengganti tertentu.
- c. Ulama Malikiyah dan Hanabilah: “Untuk memperoleh suatu manfaat yang mubah dengan pengganti pada waktu tertentu.”

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya tidak ada perbedaan yang mendasar antara para ulama dalam memaknai *Ijarah* atau sewa-menyewa. Dari penjelasan ini, kita bisa menyimpulkan bahwa *Ijarah* atau sewa-menyewa adalah kontrak/akad untuk diambil manfaatnya pada suatu barang/benda.

2. Dasar Hukum Ijarah

Jumhur ulama berpendapat bahwa *Ijarah* disyariatkan berdasarkan al-Qur'an, as-Sunnah dan Ijmā'.

- a. Dalam al-Qur'an dijelaskan pada Surat *at-Talāq* [65] ayat 6

أَسْكُنُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِنْ وُجْدِكُمْ وَلَا تُضَارُوهُنَّ لِتُضَيِّقُوا
عَلَيْهِنَّ ۚ وَإِنْ كُنَّ أُولَاتٍ حَمَلٍ فَأَنْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ
فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ ۗ وَاتَّمِرُوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ ۚ وَإِنْ

تَعَاَسَرْتُمْ فَمِصْرُكُمْ لَهُ ۗ أُخْرَىٰ ﴿٦﴾

“Tempatkanlah mereka (para istri) dimana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. Dan jika mereka (istri-istri yang sudah ditalak) itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka nafkahnya sampai mereka melahirkan kandungannya, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anakmu) maka berikanlah imbalannya kepada mereka, dan

musyawarahkanlah diantara kamu (segala sesuatu) dengan baik, dan jika kamu menemui kesulitan, maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya”(Q.S. at- Ṭalāq [65]: 6)

Dijelaskan pula pada Q.S al-Qaṣaṣ [28] ayat 26-27

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ ^ط إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَهُ
الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

“Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".(Q.S. al-Qaṣaṣ [28]: 26)

قَالَ إِنِّي أُرِيدُ أَنْ نَنْكِحَكَ إِحْدَى ابْنَتَيَّ هَاتَيْنِ عَلَىٰ أَنْ تَأْجُرَنِي
ثَمَنِي حَجَجٍ ^ط فَإِنْ أَتَمَمْتَ عَشْرًا فَمِنْ عِنْدِكَ وَمَا أُرِيدُ أَنْ أَمْلِكَ
عَلَيْكَ ^ع سَتَجِدُنِي إِنْ شَاءَ اللَّهُ مِنَ الصَّالِحِينَ ﴿٢٧﴾

“Berkatalah dia (Syu'aib): "Sesungguhnya aku bermaksud menikahkan kamu dengan salah seorang dari kedua anakku ini, atas dasar bahwa kamu bekerja denganku delapan tahun dan jika kamu cukupkan sepuluh tahun maka itu adalah (suatu kebaikan) dari kamu, maka aku tidak hendak memberati kamu. Dan kamu Insya Allah akan mendapatiku termasuk orang-orang yang baik". (Q.S. al-Qaṣaṣ [28]: 27)

- b. Hadis Rasulullah Saw yang membahas tentang *Ijarah* atau upah mengupah di antaranya

diriwayatkan oleh Ibnu Majah dari Ibnu Umar, bahwa Nabi bersabda²⁹:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ

“Dari Abdullah bin Umar ia berkata: telah bersabda Rasulullah “berikanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering”. (H.R. Ibnu Majah)

- c. *Ijmā'*, secara bahasa diartikan sebagai kesepakatan terhadap sesuatu. Sedangkan, menurut istilah ushul fikih seperti dikemukakan Abdul Karim Zaidan, adalah *mujtahid* dari kalangan umat Islam tentang hukum *syara'* pada satu masa setelah Rasulullah wafat. Umat Islam pada masa sahabat telah *berijmā'* dan *Ijarah* dibolehkan sebab bermanfaat bagi manusia, dan orang-orang setuju *Ijarah* sudah ada sejak zaman Rasulullah SAW hingga saat ini.

Tujuan yang seharusnya ada di *Ijarah* adalah untuk memberi kemudahan bagi manusia dalam kehidupan sosial. Banyak orang memiliki uang tetapi tidak mampu bekerja, sebaliknya ada yang mempunyai tenaga dan membutuhkan uang dan dengan adanya *Ijarah* keduanya saling mendapat keuntungan, dari sini bisa dilihat bahwa dalam transaksi *Ijarah*, kedua belah pihak saling mendapat keuntungan dan manfaat.

3. Objek Ijarah

Secara umum, objek *Ijarah* dibagi menjadi empat, antara lain sebagai berikut³⁰:

²⁹ Muhammad bin Yazid Abu 'Abdullah al-Qazwiny, *Sunan Ibnu Majah Jilid II, Dar al-Fikr, Beirut*, 2004.

³⁰ Suhendi, Hendi *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014).

- a. *Ijarah* atas manfaat barang. Contoh: berupa penyewaan gedung, rumah, mobil, sepeda motor dan barang sewaan lainnya.
- b. *Ijarah* atas manfaat dari suatu tenaga manusia. Contoh: seseorang membayar karyawan untuk menjalankan pekerjaannya dan jasa pengangkut untuk memindahkan barang.
- c. *Ijarah* untuk perpaduan antara kepentingan orang dan barang. Contoh: mempekerjakan seseorang atau sebuah kelompok untuk membangun rumah sementara dengan alat dari pekerja atau bepergian dengan transportasi umum dimana pengemudi dan mobil dibayar.
- d. Menurut Ibn Qayyim, objek *Ijarah* bukan pada manfaat, tapi barang, atau "*ain*", yaitu kelanjutan dari asal barang, tetapi isi barang tetap ada. Contoh: Buah-buahan yang berasal dari pohon yang disewa.

4. Rukun Dan Syarat *Ijarah*

a. Rukun *Ijarah*

Menurut Ulama Hanafiyah, rukun *Ijarah* adalah ijab dan qabul.. *Ijarah* dikatakan sah jika dilakukan dengan ijab qabul *lafaz* sewa yang terkait dengannya dan *lafaz* apapun yang dapat menunjukkan hal itu. Adapun menurut Jumhur Ulama, *Ijarah* memiliki empat rukun, sebagai berikut³¹:

- 1) Pihak akad, yaitu '*āqid* (orang yang melakukan akad), ada dua orang yang melakukan akad sewa-menyewa, yaitu *Mu'jir* dan *Musta'jir*. *Mu'jir* adalah orang yang menerima upah/ongkos atau pihak yang menyewakan, sedangkan *Musta'jir* adalah orang yang memberi upah/ongkos untuk

³¹ H M Wagianto, "Penyelesaian Sengketa Transportasi Berbasis Online Dan Konvensional Dalam Perspektif Sosiologi Hukum Islam" Volume 11 Nomor 2 (Desember 2019).

melakukan sesuatu dan yang menyewa sesuatu. Seseorang dalam akad *Ijarah* harus mengetahui manfaat dari akad barang yang digunakan sebagai kontrak untuk menghindari kemunculannya pertikaian. Untuk kedua belah pihak, seharusnya mampu dalam membedakan dan harus berakal. Jika pembuat akad itu gila atau anak kecil yang tidak bisa membedakan, kontraknya tidak menjadi sah. Mazhab Imam Asy Syafi'i dan Hambali juga menambahkan syarat tersebut yaitu baligh. Menurut beliau, akad pada anak meskipun mereka dapat membedakannya, tetap saja itu tidak sah dalam syaratnya.

- 2) *Ṣīghat* akad, yaitu ijab qabul kesepakatan antara *Mu'jir* dan *Musta'jir*, berisi ungkapan para pihak yang melakukan akad berupa Ijab dan Qabul. Ijab adalah awal dari penjelasan yang berasal dari seseorang yang memiliki kehendak dalam membuat akad *Ijarah*. Dalam hukum Islam, ijab didefinisikan sebagai pernyataan janji atau tawaran suatu pihak untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Sedangkan qabul merupakan pernyataan yang diungkapkan pada pihak yang berakad juga (*musta'jir*) sebagai tanda menerima kehendak dari pihak pertama, yaitu setelah terjadinya ijab. Meskipun syarat dan ketentuannya sama dengan ijab qabul jual beli, hanya saja ijab qabul harus mensyaratkan untuk menentukan waktu atau periode tertentu.
- 3) Objek Akad, yaitu barang sewaan atau sesuatu itu dilakukan sebagai kegiatan upah-mengupah, dalam hal ini sesuatu yang dapat dikerjakan dan dibolehkan menurut Islam menjadi tujuan dari upah. Barang sewaan yang bisa disewakan adalah objek sewa dan upah-mengupah yang dapat digunakan manfaatnya. sehingga objek sewa dan

upah bisa diberikan ke penyewa dan karyawan berikut penggunaannya (khususnya dalam sewa-menyewa). Keuntungan dari objek sewa adalah mubah (diperbolehkan) menurut *Syara'* bukan sesuatu yang dilarang (haram). Barang sewaan harus tetap sesuai kesepakatan sampai dengan waktu yang ditentukan dalam akad.

- 4) Manfaat, yaitu berasal dari benda yang disewakan dan hasil kerja dari tenaga orang yang yang dipekerjakan.

b. Syarat-Syarat *Ijarah*

Ijarah dalam hal sewa-menyewa memiliki empat syarat, yaitu³²:

- 1) Syarat terjadinya akad, mengacu pada '*āqid*, akad dan obyek akad. Ketentuan yang terkait dengan '*āqid* yaitu harus berakal/cerdas dan seseorang yang telah mampu melakukan banyak hal, baik tindakan untuk diri sendiri maupun orang lain menurut Hanafiah dan baligh menurut Syafi'iyah dan Hanabilah. Jadi, akad tidak akan sah apabila pembuatnya (*mu'jir dan musta'jir*) gila atau masih dibawah umur. Menurut Malikiyah, berakal adalah syarat sewa dan jual beli, sedangkan baligh adalah syarat untuk kelangsungan. Oleh karena itu, jika seseorang yang menjual jasa mereka sendiri (sebagai tenaga kerja) atau barang milik mereka untuk disewakan, hukum kontrak akan berlaku, namun mereka tetap menunggu izin dari wali.
- 2) Syarat Kelangsungan Akad, untuk melakukan *Ijarah*, barang itu harus milik '*āqid* atau dia berkuasa dengan akad secara penuh. Karena apabila tidak ada hak penguasaan atas barang itu,

³² Ibid, 33.

bisa dikatakan tidak sah akad *Ijarah-nya*. Dengan demikian tidak dapat menjadikan adanya *Ijarah*.

3) Persyaratan *Ijarah*, agar sah harus memenuhi beberapa syarat yaitu:

a) Kesepakatan kedua belah pihak, sama dalam hal jual beli.

b) Barang harus jelas bermanfaat, kejelasan ini untuk menghilangkan konflik antara 'āqid. Berikut cara untuk mengetahui barang adalah dengan menggunakan:

(1) Penjelasan manfaat, Penjelasan ini dibuat agar suatu barang atau layanan sewa sangat jelas. Artinya, manfaat harus digunakan untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan dan diperbolehkan dalam syari'ah.

(2) Penjelasan waktu, jumhur Ulama' tidak memberi batas maksimum atau minimum. Jadi diizinkan selamanya jika asalnya masih ada. Tetapi, Menurut Sudarsono, durasi kontrak tersebut harus diperjelas, jika tidak diperjelas, akad dianggap tidak sah.

(3) Penjelasan harga, alokasi harga sewa menurut waktu, contohnya berapa lama waktu sewa seperti bulanan, tahunan, atau harian.

(4) Penjelasan jenis pekerjaan, penjelasan ini guna untuk memberitahu tentang layanan yang dibutuhkan penyewa sesuai permintaan dan orang dapat memberikan jasanya. Contohnya, petugas kebersihan dan lain sebagainya. Barang sewaan atau layanan yang diperlukan merupakan benda yang suci dan pekerjaan yang halal

dan diperbolehkan, seperti mempekerjakan seseorang untuk membangun rumah. Menjelaskan jenis-jenis pekerjaan sangatlah penting dan diperlukan ketika mempekerjakan seseorang agar tidak ada yang salah dan tidak ada konflik selanjutnya.

4) Syarat Kelaziman

- a) Barang sewaan, barang harus dilindungi dari kerusakan atau cacat, jika terjadi kerusakan atau cacat pada barang sewaan, penyewa boleh memilih untuk melanjutkan tetapi tetap membayar utuh atau membatalkan.
- b) Tidak ada *uzur* yang dapat membatalkan akad, menurut para ulama Hanafiyah bahwa akhir *Ijarah* ketika adanya *uzur*, dapat dibilang kebutuhan atau keuntungan lenyap ketika adanya *uzur*, *uzur* dimaksudkan untuk sesuatu yang dapat menyebabkan kemudharatan bagi yang berakad. *Uzur* diklasifikasikan menjadi tiga jenis:
 - (1) *Uzur* pihak penyewa, misalnya selalu berpindah dalam memberikan sesuatu pada pekerjaan, sehingga tidak menghasilkan apa-apa atau pekerjaan menjadi percuma.
 - (2) *Uzur* pihak yang disewa, misalnya barang sewaan itu dijual untuk membayar hutang, karena tidak ada pilihan lain selain menjual.
 - (3) *Uzur* barang yang disewa, misalnya sewa kamar mandi, tetapi membuat penghuni dan penyewa harus berpindah. Menurut Ulama *Ijarah*, akad itu normal, itu tidak dapat dibatalkan tanpa alasan. Menurut

ulama Syafi'iyah, kalau tidak ada *uzur*, tapi bisa diganti dengan barang lain. *Ijarah* bisa dikatakan batal jika ada yang kehilangan keuntungan, seperti penghancuran rumah kontrakan.

5. Macam-Macam Ijarah

- a. *Ijarah* dapat dibagi menjadi dua jenis menurut objeknya, yaitu³³:
 - 1) *Ijarah* untuk manfaat (sewa-menyewa). *Ijarah* ini yang menjadi objek akad adalah keuntungan/manfaat dari objek yang disewa. *Ijarah* manfaat seperti sewa toko untuk melakukan aktivitas dagang yang halal, rumah, kendaraan, pakaian dan perhiasan, *syara'* membolehkan keuntungan tersebut untuk digunakan, ulama fikih setuju dan mengatakan itu dapat digunakan sebagai properti sewaan.
 - 2) *Ijarah* untuk pekerjaan (upah-mengupah). *Ijarah* ini yang menjadi objek akad adalah sedekah atau pekerjaan seseorang. *Ijarah* seperti ini dilakukan untuk mempekerjakan seseorang dalam melakukan sesuatu atau bekerja, hal demikian diperbolehkan sepanjang pekerjaan tersebut jelas dan merupakan pekerjaan yang tidak dilarang oleh ajaran Islam. Contohnya, mempekerjakan seseorang sebagai pengasuh bayi.
- b. *Ijarah* dapat dibagi menjadi dua jenis menurut segi akadnya, yaitu:
 - 1) Sewa murni. Dalam *Ijarah* murni ini adalah sewa normal, semua pihak berada pada posisi yang sama dengan perjanjian awal antara para pihak.

³³ Parwati Wiwin, "Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Jasa Pengeditan Foto," *Skripsi UIN Raden Intan Lampung* 29 (2022).

- 2) Sewa dengan opsi pada akhir periode menyewa. Dalam akad ini, uang bayaran sudah termasuk dari harga barang yang disewa dengan mengangsur.
- c. Menurut Syafi'i, ada berbagai jenis sewa-menyewa. Sewa atau *Ijarah* dibagi menjadi dua bagian yaitu:
 - 1) *Ijarah 'ain* yaitu *Ijarah* menggunakan benda yang dapat dilihat dan dirasakan. Contohnya, menyewakan rumah untuk dihuni. Dalam *Ijarah* ini ada dua syarat harus dipenuhi, terlebih dahulu barang yang akan disewa sudah pasti, untuk dibandingkan, karena tidak sah untuk menyewakan salah satu dari kedua rumah tanpa menentukan yang dituju. Barang yang akan disewa harus disaksikan oleh kedua belah pihak pada saat akad atau sebelum berakhirnya akad dengan catatan barang belum rusak dan tetap sama.
 - 2) *Ijarah immah*, yaitu *Ijarah* untuk jasa atau kompensasi yang dibayarkan oleh pemilik barang. Dalam *Ijarah* hal ini adalah gaji atau ongkos yang dibayarkan pada akad pertama.

6. Berakhirnya Akad *Ijarah*

Akad *Ijarah* pada dasarnya adalah akad yang berlaku umum bagi semua pihak dalam akad dan tidak berhak membatalkan akad karena mengandung akad timbal balik. Jika salah satu pihak (yang menyewa dan yang disewa) meninggal, sewa tidak diakhiri asalkan barang yang disewa tetap ada. Karena jika salah satu pihak meninggal dunia, kedudukannya digantikan oleh ahli warisnya. Hal-hal tertentu yang dapat mengakhiri sewa, yaitu:

- a. Kerusakan barang sewaan, misalnya menyewakan hewan dan kemudian hewan itu mati, menyewa rumah lalu rumah itu hancur, atau menyewa tanah untuk bercocok tanam, tapi air berhenti.

- b. Hilangnya tujuan yang diinginkan *Ijarah*. Seperti, seseorang menyewa dokter untuk menyembuhkannya, tapi dia sembuh sebelum dokter mulai bekerja. Jadi penyewa tidak bisa mengambil apa yang mereka inginkan dari akad *Ijarah*.
- c. Terjadinya aib (kecacatan) pada objek sewa, misalnya pada barang yang menjadi objek perjanjian sewa-menyewa terdapat kerusakan ketika masih ditangan pihak yang menyewakan maka hal ini dapat dimintakan pembatalan pada pihak yang menyewakan objek.
- d. Terpenuhinya manfaat yang diakadkan, atau berakhirnya jangka waktu, kecuali jika ada *uzur* yang menghalang pembatalan. Misalnya jika masa *Ijarah* telah berakhir diladang sebelum panen, maka tetap ditangan penggarap sampai penanaman selesai, bahkan jika adanya paksaan, hal ini dilakukan untuk mencegah kerugian (kerusakan) penyewa, yaitu dengan mencabut tanaman sebelum waktunya panen tiba.
- e. Pengikut pemikiran Hanafi mengatakan: Karena *uzur*, anda bisa membatalkan *Ijarah* oleh satu pihak. Misalnya, seseorang yang menyewa ruko untuk dagang, tiba-tiba hartanya terbakar, dicuri, atau disita ia berhak membatalkan *Ijarah*.

Menurut Maliki, Syafi'i dan Hambali. Semua ulama mengizinkan menyewakan barang-barang yang halal. Dan akad itu harus dibuat oleh kedua belah pihak. Jika akad itu sah dan salah satunya tidak boleh membatalkannya, meskipun karena *uzur*, kecuali adanya hal yang harus dibatalkannya akad, seperti adanya aib (cacat). Misalnya, kesalahan dalam kontrak objek sewa. Contoh seseorang yang mengontrak rumah, kemudian mengetahui bahwa rumahnya rusak setelah akad, bagi penyewa dapat memilih

untuk melanjutkan menyewa atau tidak³⁴. Jika sewa telah berakhir, penyewa bertanggung jawab untuk mengembalikan kepada pihak yang menyewakan. Jika barang berupa benda tidak bergerak, maka harus dialihkan kepada pemilik dengan menyerahkannya properti kosong tidak ada barang apapun (harta) milik dari si penyewa tersebut.



³⁴ Syaikh Al-Allamah Muhammad Bin Abdurrahman Ad-Dimasyqi “Fiqih Empat Madzhab,” *Jakarta: Hasyimi Press*, n.d.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Kadir Muhammad, *"Hukum Dan Penelitian Hukum,"* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004).
- Emzir, "Metodelogi Penelitian Kualitatif: Analisis Data," *Bandung: PT Grafindo Persada, 2010.*
- Meliala Adrianus, *Praktik Bisnis Curang,* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan). H.152
- Muhammad bin Yazid Abu 'Abdullah al-Qazwiny, *Sunan Ibnu Majah Jilid II, Dar al-Fikr, Beirut, 2004.*
- M. Zainuddin dan Mansyuri, "Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dan Aplikatif," (*Bandung: PT Refika Aditama, 2009.*)
- "Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3480", n.d.
- "Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", n.d.
- "Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", n.d.
- "Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".
- "Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".
- "Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".

"Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".

"Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".

Sholihin Bunyana, "Kaidah Hukum Islam" *Yogyakarta: Kreasi Total Media*, 2006.

Suhendi, Hendi. "Fiqh Muamalah"., *Jakarta: Rajawali Pers*, 2014.

Susiadi, "Metodologi Penelitian," *Bandar Lampung*, 2015.

Tanzeh Ahmad, "Pengantar Metode Penelitian," *Yogyakarta: Penerbit Teras*, 2009.

Tim Penyusun kamus Pusat Pembinaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, n.d.

"Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," n.d.

JURNAL

Parwati Wiwin, "Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Jasa Pengeditan Foto," *Skripsi UIN Raden Intan Lampung* 29 (2022).

H.A Khumedi Ja'far, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam" *Jurnal Asas*, Volume 6 Nomor 1 (January 2014).

Ma'had, "Akad Ijarah Dalam Kaca Mata Fiqh Klasik' *Jurnal Ma'had al-Jami'ah al-Aly*: <https://msaa.uin-malang.ac.id/2019/10/10/Akad-Ijarah-Dalam-Kaca-Mata-Fiqh-Klasik/>," 2019.

H.M Wagianto, "Penyelesaian Sengketa Transportasi Berbasis Online Dan Konvensional Dalam Perspektif Sosiologi Hukum Islam" *Jurnal Asas*, Volume 11 Nomor 2 (Desember 2019).

Wibisono, Aryo dan Syahril “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *E-Jurnal Performance Bisnis Dan Akuntansi*, 2016.

INTERNET

Alisa, “<https://www.gamedia.com/literasi/hukum-positif/>,” n.d.

“<https://id.taximaxim.com/id/2093-jakarta/about/>,” February 25, 2023.

“Info Maxim: <https://driver.taxsee.com/id-id/knowledge-base/>,” n.d.

“Info Maxim, https://id.wikipedia.org/wiki/Taxi_Maxim,” March 7, 2023.

“Info Maxim, <https://wartakota.tribunnews.com/2019/10/08/ini-keunikan-maxim-ojek-online-asal-rusia-yang-sudah-rambah-indonesia-kenapa-mengawali-di-kaltim>,” February 25, 2023.

“Info Maxim: <https://www.daftarnet.com/cara-daftar-maxim-bandar-lampung/>,” n.d.

“Info Maxim, <https://www.digmano.com/2021/01/hal-hal-yang-harus-dihindari-driver.html?M=1>,” n.d.

SKRIPSI

Karmila Fitri, “*Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online Di Kota Bengkulu Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Hukum Positif*,” Skripsi, IAIN Bengkulu, 2018.

Susi Rapidawati, “Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Perairan Penumpang Dan Barang,” 2022.

Lauditta Soraya Hati, “Pencantuman Klausula Eksonerasi Transportasi Melalui Sistem Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” 2021.

Suhendrik, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Ojek Online Yang Dirugikan Akibat Pengemudi Gojek Yang Ditugaskan Dengan Pengemudi Pelaksana Tugas Di Lapangan Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Skripsi UPN Veteran Jawa Timur*, 2022.

WAWANCARA

Agus (Driver Maxim), Penilaian Terhadap Aplikasi Maxim Dan Apa Kekurangannya, Wawancara Dengan Penulis, 5 February 2023.

Agus (Driver Maxim), Perubahan Harga Pesanan Yang Sudah Di Tentukan Diawal Dan Berapa Tarif Penambahan Jarak, Wawancara Dengan Penulis, 5 February 2023.

Elia (Konsumen Maxim), Kejadian Yang Pernah Dialami Saat Menggunakan Transportasi Online Maxim , Wawancara Dengan Penulis, 1 February 2023.

Juliana (Konsumen Maxim), Apakah Ada Kendala Saat Menggunakan Maxim, Wawancara Dengan Penulis, 1 February 2023.

Lian (Driver Maxim), Apakah Driver Ugal-ugalan Saat Membawa Konsumen, Wawancara Dengan Penulis, 5 February 2023.

Lintang (Driver Maxim), Apakah Driver Pernah Tidak Sopan Kepada Konsumen Dan Jumlah Driver Maxim Di Kota Bandar Lampung, Wawancara Dengan Penulis, 6 February 2023.

Nurul (Konsumen Maxim), Kejadian Yang Pernah Dialami Saat Menggunakan Transportasi Online Maxim , Wawancara Dengan Penulis, 1 February 2023.

Puput (Konsumen Maxim), Kejadian Yang Pernah Dialami Saat Menggunakan Transportasi Online Maxim , Wawancara Dengan Penulis, 1 February 2023.

Reny (Konsumen Maxim), Kejadian Yang Pernah Dialami Saat Menggunakan Transportasi Online Maxim , Wawancara Dengan Penulis, 1 February 2023.

Riko (Driver Maxim), Pembatalan Pesanan Pada Maxim, Wawancara Dengan Penulis, 6 February 2023.

Seli (Konsumen Maxim), Kejadian Yang Pernah Dialami Saat Menggunakan Transportasi Online Maxim , Wawancara Dengan Penulis, 1 February 2023.

Sita (Konsumen Maxim), Apa Keuntungan Yang Di Dapat Saat Menggunakan Maxim , Wawancara Dengan Penulis, 1 February 2023.

Yudi (Driver Maxim), Jumlah Setoran Yang Harus Diberikan Kepada Kantor Sesuai Dengan Prioritas Dan Non Prioritas Serta Keterlambatan Saat Menjemput Konsumen, Wawancara Dengan Penulis, 6 February 2023.

Zuniar (Konsumen Maxim), Bagaimana Pelayanan driver Kepada Konsumen Saat Menggunakan Maxim, Wawancara Dengan Penulis, 1 February 2023.

