

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
OJEK TROLI PERSPEKTIF
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Gunung Ijen /Kawah Ijen Kab. Bondowoso)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)



Oleh:

AYUB FUJA EKA ANDI LANATA
NIM : 083 142 056

IAIN JEMBER

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
AGUSTUS 2019**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
OJEK TROLI PERSPEKTIF
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Gunung Ijen /Kawah Ijen Kab. Bondowoso)**

SKRIPSI

Di ajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Oleh :

Ayub Fuja Eka Andi Lanata
NIM. 083142056

Di setujui Pembimbing



M. Saiful Anam, M.Ag.
NIP :197111142003121002

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
OJEK TROLI PERSPEKTIF
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Gunung Ijen /Kawah Ijen Kab. Bondowoso)**

SKRIPSI


Telah diuji dan diterima Untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Hari :

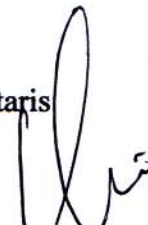
Tanggal :

Tim Penguji

Ketua


Martoyo, S.H.L., M.H
NIP. 197812122009101001

Sekretaris


Muzayyin, S.EI., M.E
NUP. 20111135

Anggota:

1. Dr. H. Rafid Abbas, M.A
2. M. Saiful Anam, M.Ag.

()
()



Mengetahui
Dekan Fakultas Syari'ah


Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M.FIL.i
NIP. 19780925 200501 1 002

MOTTO

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ

مَسْئُولًا

Artinya : Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban. (Qs. Al Isra' : 36¹)

“Bila kita mencari uang, kita akan dipaksa mengupayakan pelayanan yang terbaik. Tetapi jika kita mengutamakan pelayanan yang terbaik, maka kitalah yang akan dicari uang”. (Mario Teguh).

IAIN JEMBER

¹ Alqur'an dan Terjemahan, Depag RI:2001)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupersembahkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir dengan segala kekurangan. Syukur kuucapkan kepada-Mu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat dan do'a di saat kutertatih, karena-Mu lah mereka ada, dan karena-Mu tugas akhir ini terselesaikan. Segala puji bagi-Mu ya Allah, Engkau memberiku kesempatan di penghujung awal perjuanganku ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ayahanda Mualim dan Ibunda Sutiyani dan Adek Saya Ayun Fuja dwi Adinda Putri Lanita yang senantiasa mendo'akan dengan ikhlas melalui do'a dan bimbinganya dengan penuh kasih sayang, memberikan dukungan baik moriil maupun materiil. Terimakasih atas curahan kasih sayang yang tak terhingga sampai pada tahap ini, mohon maaf yang tak terhingga ku ucapkan bila putramu, kakakmu selalu mengeluh dan selalu membuat tidak nyaman.
2. Pada guru saya mulai dari pendidikan taman kanak hingga perguruan tinggi baik guru formal maupun non formal semuanya terimakasih yang tak terhingga atas didikanya karna tanpa perjuanganmu tidak akan sampai pada tahap ini, mohon maaf jika sampai saat ini masih belum membalas kebaikan kebaikanmu.
3. Dosen pembimbing skripsi saya M.Saiful Anam, M.Ag. atas bimbingan serta arahan dan masukkan untuk terselesaikannya skripsi ini.

4. Segenap Saudara/I, kakanda dan ayunda di keluarga besar Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) IAIN Jember yang tak henti-hentinya memberikan pendidikan informal serta suport untuk terus melangkah.
5. Saudara Seperjuangan M Aris Zaini, Moh Erfan, Subhan Malik, Ahmad Riski, Irfan Sucahya dan Farizal Ramadan. Karna berkat kalian juga skripsi ini terselesaikan di waktu yang tepat.
6. Anggota Remaja Masjid At-Taubah Muhammad Rofiki, Muhammad Amin Afandi, Samsul Arifin, Abdul Karim, Abdul Goni, dll. Yang setia menemani di kala proses penyelesaian skripsi.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga apa yang telah kami peroleh selama kuliah di Institut Agama Islam Negeri Jember ini, bisa bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya bagi kami pribadi. Dan semoga kita semua yang masuk secara langsung ataupun tidak dalam proses penyelesaian skripsi ini selalu di berikan kesehatan, kelancaran resiko serta ridho dan barokah dari-Nya. Aamiin.

IAIN JEMBER

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Puji syukur kepada Allah SWT atas semua nikmat yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Pengguna Jasa Ojek troli Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Gunung Ijen/Kawah Ijen Kab. Bondowoso)”**.

Sholawat serta salam yang tetap tercurahkan kepada revolusioner dunia Nabi Muhammad SAW, yang dengan jiwa sucinya penuh pengorbanan dan keikhlasan telah membimbing dan menuntun umatnya kejalan penuh dengan cahaya ilmu sehingga umatnya dapat memperteguh iman, ilmu dan amal yang di ridhoi oleh Allah SWT.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M.FIL,i selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Jember.
3. Bapak Martoyo, S,HI., M,H selaku Kepala Jurusan Hukum Ekonomi Syariah
4. Bapak M.Saiful Anam, M.Ag. selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan pengarahannya.

5. Segenap bapak dan ibu dosen IAIN Jember wabil khusus Dosen Fakultas Syari'ah yang sudah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat dan barokah.
6. Segenap civitas Akademika IAIN Jember yang turut membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Teriring doa semoga amal yang telah kita lakukan menjadi amal yang tiada putus pahalanya, dan bermanfaat untuk kita baik di dunia maupun akhirat. Aamiin. Walaupun dengan segenap kemampuan, namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena keterbatasan ilmu. Perlu kiranya adanya koreksi, saran dan kritikan yang konstruktif dari seluruh pembaca yang penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 22 Juli 2019

IAIN JEMBER
Penulis

ABSTRAK

Ayub Fuja Eka Andi Lanata, 2018: *Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Pengguna Jasa Ojek Troli Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus digunung ijen/Kawah Ijen Bondowoso).*

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya aktivitas wirausaha di bidang jasa yang dilakukan di Kawah Ijen, usaha tersebut yakni jasa ojek troli yang mana adanya hanya di jalur pendakian Kawah Ijen., dengan keadaan jalur track yang curam dan berbahaya. Selain itu tidak ada kepastian hukum yang jelas terhadap keselamatan konsumen sesuai dengan yang ada di Undang-undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu masalah ini menarik untuk diteliti.

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana perlindungan hukum bagi keselamatan konsumen ojek troli di kawah ijen Bondowoso? 2) Bagaimana perlindungan hukum bagi keselamatan konsumen ojek troli di kawah ijen Bondowoso perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

Tujuan Penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi keselamatan konsumen ojek troli di Kawah Ijen Bondowoso. 2) Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi keselamatan konsumen ojek troli di Kawah Ijen Bondowoso perspektif Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif analisis deskriptif, yaitu mendeskripsikan bentuk narasi. Data didapat dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan Keabsahan data yang dilakukan dengan triangulasi sumber. Penelitian ini memperoleh kesimpulan: 1) dalam praktiknya perlindungan hukum bagi pengguna ojek troli meliputi tentang Hak Konsumen, Kewajiban Konsumen dan Jaminan atas Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen di kawah ijen. Hal ini di mulai dari hak konsumen yang belum terpenuhi yang memang sesuai dengan Undang undang dan juga mengenai jaminan yang masih belum ada secara jelas. 2) Perspektif Undang undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam praktik penggunaan Ojek troli di Kawah ijen tidak sesuai dengan Pasal 2, Pasal 3, Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen karena para pelaku usaha tidak memberikan jaminan secara utuh seperti yang ada di Undang-undang. 3) perspektif Etika Bisnis dalam Islam dalam hal ini masih belum sesuai dengan prinsip-prinsip dalam etika bisnis dalam islam.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Istilah.....	6
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori	17
1. Undang- undang No 08 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen	18
a. Ketentuan umum undang-undang	18
b. Kandungan isi undang-undang.....	21

2. Etika Bisnis dalam Islam.....	29
a. Pengertian Etika Bisnis dalam Islam	29
b. Prinsip – Prinsip Etika Bisnis dalam Islam.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Subyek Penelitian.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Analisis Data.....	40
F. Keabsahan Data.....	42
G. Tahap-Tahap Penelitian	42
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	44
A. Gambaran Objek Penelitian	44
1. Lokasi penelitian	44
2. Letak geografis objek penelitian	45
3. Keadaan ekonomi.....	45
B. Penyajian Data Dan Analisis Data	45
C. Pembahasan Temuan.....	70
BAB V PENUTUPAN.....	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran-saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan meningkatnya proses modernisasi, Globalisasi, kemajuan teknologi komunikasi dan transportasi membuat masyarakat sering terpapar pada hal yang terjadi di tempat lain dan perubahan gaya hidup masyarakat dalam lingkup kota, negara, bahkan benua. Dewasa ini, kegiatan berwisata sudah menjadi salah satu gaya hidup di masyarakat dunia. Meningkatnya faktor perekonomian masyarakat dan faktor kejenuhan akan pekerjaan menuntut masyarakat untuk berekreasi.

Manusia akan memperoleh kebahagiaan ketika kebutuhan hidupnya terpenuhi, baik dari aspek material maupun spiritual. Terpenuhinya sebuah kebutuhan yang berupa material merupakan sandang, papan, dan pangan. Oleh karena itu, terpenuhinya kebutuhan material inilah yang disebut dengan sejahtera.¹

Bagi Indonesia, sektor pariwisata merupakan sektor yang potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. Usaha memperbesar pendapatan asli daerah, maka program pengembangan dan pemanfaatan sumber daya dan potensi pariwisata daerah diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pembangunan ekonomi. Pariwisata dipandang sebagai kegiatan multidimensi dari rangkaian suatu proses pembangunan. Pembangunan sektor pariwisata menyangkut aspek sosial budaya, ekonomi

¹ Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi (P3EI), *Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 1.

dan politik. Hal tersebut sesuai dengan undang-undang nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan yang menyatakan bahwa penyelenggaraan kepariwisataan ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, memperluas dan meratakan kesempatan berusaha dan lapangan pekerjaan, mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan dan mendayagunakan obyek dan daya tarik wisata di Indonesia serta memupuk cinta tanah air dan mempererat persaudaraan antar bangsa.²

Industri pariwisata berkembang pesat dan menjadi sumber devisa yang besar bagi Indonesia. Seiring dengan perkembangan tersebut, perhatian terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan pelayanan pariwisata juga perlu ditingkatkan seperti infrastruktur, keamanan dan keselamatan, kesehatan dan konservasi lingkungan wisata. Keselamatan wisatawan merupakan aspek penting saat ingin berwisata ke suatu tempat. Keselamatan wisatawan merupakan pemberian suatu perlindungan secara menyeluruh kepada wisatawan dari segala bentuk bahaya, risiko, kecelakaan dan kerugian dari saat kedatangan menuju tempat tujuan, melakukan kegiatan di tempat tujuan hingga pulang dari tempat tujuan wisata.

Pengembangan pariwisata tidak lepas dari unsur fisik maupun non fisik (sosial, budaya, dan ekonomi), maka dari itu perlu diperhatikan peranan unsur tersebut. Faktor geografi merupakan faktor yang penting untuk pertimbangan perkembangan pariwisata, juga berdampak di Jawa Timur yang

²Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

semakin memperkenalkan objek wisatanya. Jawa Timur merupakan provinsi paling timur pulau jawa yang memiliki potensi objek wisata terbanyak di jawa, sekitar 628 objek wisata yang tersebar di seluruh kota di jawa timur. Setiap kota memiliki setidaknya lebih dari 10 objek wisata di dalamnya. Salah satunya yakni Gunung Ijen atau biasa di kenal Kawah Ijen, Gunung Ijen adalah sebuah gunung berapi aktif yang terletak di perbatasan antara Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur, Indonesia. Gunung ini memiliki ketinggian 2.443 mdpl dan terletak berdampingan dengan Gunung Merapi. Gunung Ijen terakhir meletus pada tahun 1999. Salah satu fenomena alam yang paling terkenal dari Gunung Ijen adalah kawah yang terletak di puncaknya.³

Di kawah Ijen banyak sekali aktifitas usaha yang berada di sana, salah satunya yakni penambang belerang dari puncak membawa ke bawah dengan menggunakan 2 keranjang yang di pikul. Tapi sejak 2015 lalu ada alternatif bagi penambang untuk menggunakan troli (gerobak pengangkut belerang) sebagai alat membawa belerang dari puncak kawah Ijen, troli tersebut di modifikasi sedemikian rupa dengan menambah dan mengganti rodanya dengan roda sepeda motor, sehingga sudah ada rem yang terhubung langsung ke tangan penambang. Penambang bisa lebih efisien untuk membawa belerang ke bawah.

Pada awal tahun 2016 selain untuk membawa belerang, troli tersebut bisa disewakan sebagai jasa ojek untuk mengangkut pendaki yang kecapekan

³*Profil Kawah Ijen Eksotisme Kawah Asam Terbesar Di Dunia Kab. Bondowoso, 2017, 45.*

dalam perjalanan saat naik maupun menuruni puncak Kawah Ijen, yang menjadi hal menarik dalam hal ini yakni tidak adanya kepastian hukum bagi konsumen ojek troli tersebut. Sedangkan medan untuk kawasan Kawah Ijen sangatlah curam dan sangat berbahaya. Hal ini jika dikaitkan dengan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Pasal 2 Bahwa: Perlindungan Konsumen Berasaskan Manfaat, Keadilan, Keseimbangan, Keamanan, dan Keselamatan Konsumen, Serta Kepastian hukum.⁴

Maka dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap keselamatan konsumen serta Kepastian Hukum terhadap konsumen ojek troli di kawasan wisata Kawah Ijen Bondowoso. Selain Pasal di atas juga terdapat Hak Konsumen yang tertulis di Undang – undang Perlindungan konsumen Bab 3 Bagian Pertama Pasal 4 ayat (a) yakni: Hak atas Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan dalam Mengonsumsi barang dan/atau Jasa.⁵

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi keselamatan konsumen ojek troli di Kawah Ijen Kab. Bondowoso ?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi keselamatan konsumen ojek troli di Kawah Ijen Kab. Bondowoso perspektif UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?

⁴ Pasal 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁵ Pasal 4 Bagian Pertama Hak dan Kewajiban Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi keselamatan konsumen ojek troli di Kawah ijen Kab. Bondowoso.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi keselamatan konsumen ojek troli di Kawah ijen Kab. Bondowoso perspektif UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan Masyarakat keseluruhannya.⁶

1. Manfaat Secara Teoritis

Pembahasan dari masalah-masalah yang akan dikemukakan dan dijabarkan didalam proposal ini dapat memberikan kontribusi pemikiran tentang permasalahan yang sedang diteliti khususnya mengenai masalah pelayanan jasa transportasi ojek troli yang ada di kawah ijen. Serta dapat menjadi bahan masukan atau dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan pemahaman studi perlindungan konsumen..

2. Manfaat Secara Praktis

Secara Praktis, proses penelitian diharapkan memberi manfaat kepada peneliti secara pribadi dan juga dapat dijadikan tolok ukur bagi peneliti selanjutnya mengenai perlindungan hukum ojek troli di kawasan

⁶ IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 73.

pegunungan Bondowoso dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Diantaranya manfaat penelitian ini adalah:

a. Bagi khazanah Keilmuan

Dapat memberikan kontribusi pengetahuan ilmiah, yaitu tentang perlindungan konsumen pengguna jasa ojek troli di kawah ijen .

b. Bagi peneliti

Dengan melakukan penelitian tersebut dapat menambah wawasan dan memperkuat khazanah keilmuan di bidang hukum ekonomi.

c. Bagi Lembaga IAIN Jember

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan khususnya dibagian skripsi IAIN Jember Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi Program Studi Muamalah, dan dapat dijadikan referensi atau acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

d. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat berguna Bagi masyarakat sebagai suatu pemahaman dan informasi pengetahuan bagi masyarakat.

e. Bagi pengguna jasa ojek troli

Semoga dapat memberikan informasi yang jelas sesuai Undang-undang Perlindungan konsumen.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah ini berisi tentang pengertian dari istilah-istilah penting yang menjadi pusat perhatian peneliti didalam judul penelitian tersebut. Hal

ini bertujuan supaya tidak terjadi kesalahpahaman makna istilah yang dimaksudkan oleh peneliti karya tersebut.⁷ Berdasarkan fokus dan tujuan penelitian masalah diatas. Maka definisi yang bisa dipahami dari konsep atau judul yang peneliti ajukan antara lain:

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi kepada konsumen. Pemakaian barang dan jasa mempunyai implikasi yang sangat luas bagi kehidupan masyarakat konsumen. Karenanya bentuk perlindungan konsumen yang diberikan harus meliputi segala sesuatu yang memungkinkan konsumen tidak mengalami kerugian.⁸

Hukum di buat dengan tujuan untuk menampung berbagai kepentingan individu untuk bisa berjalan sesuai dengan haknya.dalam mendapatkan haknya, semua warga negara tidak boleh melanggar hak orang lain,dengan kata lainbahwa untuk mendapatkan hak kita juga harus menghargai hak orang lain. Hukum berlaku mengatur hak dan kepentingan tertentu dengan membatasi hak dan kepentingan yang lain.

Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia,sehinggahukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan di lindungi⁹. Perlindungan hukum di dapatkan dengan penerapan peraturan perundang-undangan

⁷ Ibid,73

⁸ Burhanuddin S, *Pemikiran Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011), 1

⁹Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti,2000), 69

yang berlaku sesuai dengan tujuan peraturan itu di buat. perlindungan hukum mencakup banyak hal yang harus dilindungi oleh peraturan perundang-undangan, salah satunya perlindungan mengenai konsumen.

Perlindungan konsumen menurut undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen merupakan akibat dari kemajuan teknologi dan peradapan manusia dimana terdapat perbedaan antara masyarakat yang awalnya mendasarkan pada kepercayaan dalam menggunakan barang dan jasa serta melalui tahap yang sederhana, tatap muka dalam melakukan , memanfaatkan barang dan jasa semakin rumit ketika teknologi semakin maju dimana konsumen bisa dikatakan tidak lagi tahu siapa yang menjual barang dan jasa.

Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas., meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai kepada akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.¹⁰ Berkaitan dengan penggunaan jasa ojek troli, telah di atur dalam pasal 8 ayat (1) butir a Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen Bahwa Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang di persyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

¹⁰Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Kencana,2013), 22.

Konsumen yang memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.¹¹ Hak pengguna jasa angkutan untuk sampai di tujuan dengan nyaman, aman, dan selamat tidak hanya terbatas kepada pemenuhan hak untuk sampai di tempat tujuan dengan selamat tetapi harus terpenuhi hak dari awal dimana kendaraan yang di gunakan untuk mengangkut orang atau barang sampai kepada tujuan harus sesuai dengan pemanfaatannya atau penggunaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Konsumen

Berbagai penggunaan istilah yang berkaitan dengan konsumen tersebut mengacu kepada perlindungan konsumen walaupun belum memiliki ketegasan dan kepastian tentang hak-hak konsumen. Hal ini dapat dilihat dalam undang-undang no 23 tahun 1992 tentang kesehatan yang menggunakan istilah “setiap orang” untuk pemakai, pengguna dan atau pemanfaat jasa kesehatan dalam kontek konsumen. Istilah ini disebutkan dalam pasal 1 angka 1, pasal 3, pasal 4, pasal 5 dan pasal 46.¹²

Berbagai pengertian tentang “konsumen” dikemukakan agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Pengertian tersebut dapat ditemukan dalam naskah final rancangan akademik undang-undang perlindungan konsumen, yang disusun oleh fakultas hukum universitas Indonesia bersama dengan badan penelitian dan pengembangan perdagangan Departemen Perdagangan RI, yaitu: “konsumen adalah setiap

¹¹ M. Sadar Dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indinesia*, (Jakarta barat: Akademia, 2012),32.

¹² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta: Kencana, 2013), 15.

orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan”. Menurut Hondius ahli dari Belanda disimpulkan bahwa arti konsumen adalah “pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa”, sedangkan di Spanyol, pengertian konsumen didefinisikan secara lebih luas, yaitu: “konsumen bukan hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai akhir”.¹³

Menurut para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah “pemakai akhir dari benda dan atau jasa yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha”.¹⁴ Terdapat tiga pengertian konsumen yang ingin mendapat perlindungan, yaitu:

- a. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, yaitu pemakai dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang atau jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor), dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
- c. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya, dan tidak untuk diperdagangkan kembali.¹⁵

¹³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), 3-4.

¹⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), 16.

¹⁵ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Gahlia Indonesia, 2008), 10.

3. Jasa

Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁶

Menurut Fandy Tjitono dalam bukunya “Jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (Tidak berwujud fisik) dan tidak memiliki kepemilikan sesuatu”.¹⁷

4. Ojek Troli

Ojek troli adalah transportasi yang ada di kawah ijen, transportasi ini menggunakan troli atau kereta dorong yang sudah di modifikasi, Sehingga sudah ada rem yang terhubung langsung ke pengojek.¹⁸

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan yang dimulai dari bab pendahuluan hingga penutup.

Dalam sistematika pembahasan ini akan dijelaskan kerangka pemikiran yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini. Agar mudah memahami dan mengetahui isi skripsi secara keseluruhan. Adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut:

Bab I, berupa pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, focus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

¹⁶ Pasal 1 Undang Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁷ Fandy Tjitono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Bayu media Publishing, 2005), 16.

¹⁸ Observasi, Bondowoso, 20 April 2019.

Bab II, berupa kajian kepustakaan yang terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori.

Bab III, berupa metodologi penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan, analisis data, dan keabsahan data serta tahap-tahap penelitian.

Bab IV, berupa penyajian data dan analisis data yang terdiri dari gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis dan pembahasan temuan.

Bab V, berupa penutup dan kesimpulan serta saran yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasan, baik penelitian yang sudah dipublikasikan atau belum dipublikasikan. Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.

Adapun penelitian terdahulu yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian ini, antara lain:

1. Luthfi al Haris, 2016. Universitas Islam Negeri Sunan Kali Jaga Yogyakarta.

Perlindungan Konsumen Pengguna Ojek Dalam Perspektif Hukum.

Penelitian ini menjawab persoalan mengenai perlindungan konsumen yang di gunakan angkutan ojek serta bagaimana hukum menyikapi kehadiran sepeda motor sebagai angkutan umum yang telah menjadi kebutuhan masyarakat, penelitian ini juga menggunakan metode wawancara dan pengumpulan data primer dan sekunder. Adapun fokus masalah: bagaimanakah perlindungan konsumen yang di dapatkan oleh pengguna jasa atau konsumen ojek sepeda motor? Dan Bagaimanakah hukum menyikapi keberadaan sepeda motor sebagai angkutan umum melihat segala yang terjadi saat ini. Adapun persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang saya teliti yang berjudul Perlindungan hukum terhadap

pengguna jasa ojek troli perspektif UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus Kawah Ijen di Gunung Ijen/ Kawah Ijen Bopndowoso) yang mempunyai kesamaan yaitu sama sama meneliti tentang bagaimana UU perlindungan Konsumen ini di terapkan di lapangan dan terkait perbedaannya yakni mengenai tempat penelitian terkenalnya obyek penelitian.¹⁹

2. Alfridha Haulaini,2016 Universitas Islam Negeri (UIN) Alaudin Makasar.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Taksi Di Makasar, dalam penelitian ini terdapat submasalah yakni bagaimana tanggung jawab perusahaan taksi terhadap pengguna jasa taksi, dan bagaimana prosedur yang dapat di tempuh pengguna jasa taksi atas kerugian yang di alami pengguna jasa taksi. Adapun persamaan dan perbedaan dengan yang saya teliti dengan judul perlindungan hukum terhadap pengguna ojek troli perspektif UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kawah Ijen di Gunung Ijen/ Kawah Ijen Bondowoso) persamaannya yakni mengenai bagaimana prosedur tanggung jawab terhadap konsumen dan perbedaannya yakni jika di penelitia terdahulu yaitu tanggung jawab sebuah perusahaan tapi untuk yang saya teliti yakni tanggung jawab perorangan.²⁰

3. Hukmawati,2015. Universitas Islam Negeri Sunan Kali Jaga Yogyakarta.**Komunitas Becak Motor Sebagai Potret Perubahan**

¹⁹Luthfi Al haris, *Perlindungan Konsumen Pengguna Ojek Dalam Perspektif Hukum*. (Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2016)

²⁰ Alfridha Haulaini,*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Taksi Di Makasar*(Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Alaudin Makasar,Makasar, 2016.)

Sosial(Studi atas Komunitas Becak Motor di Desa Paciran Kabupaten Lamongan), Membahas Tentang perubahan sosial akibat dari lahirnya komunitas becak motor di Desa Pacoiran Kabupaten Lamongan. Adapun persamaan dan perbedaan dengan yang di bahas penulis, persamaannya yakni tentang obyek perubahan sosial di tataran jasa angkutan dan perbedaannya penulis lebih membahas mengenai perlindungan yang di berikan terhadap konsumen ojek troli sebagai angkutan perspektif Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.²¹

4. Ni Kadek Darmayanti,2015. Fakultas Hukum Universitas Udayana Denpasar.

Tanggung Jawab Pengemudi Ojek Sepeda Motor Dalam Hal Terjadinya Kecelakaan Penumpang Di Tinjau Dari Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, membahas mengenai tanggung jawab dari pengemudi ojek sepeda motor terhadap penumpang berdasarkan hukum perlindungan konsumen. Fokus masalah: Bagaimana tanggung jawab pengemudi Ojek sepeda motor terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan di tinjau dari aspek hukum perlindungan konsumen? Bagaimana penyelesaian yang dapat di tempuh penumpang ojek sepeda motor apabila mengalami kecelakaan? Adapun persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang saya teliti yang berjudul Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa ojek troli perspektif UU No.8 Tahun 1999 Tentang

²¹Hukmawati, *Komunitas Becak Motor Sebagai Potret Perubahan Sosial(Studi Atas Komunitas Becak Motor di desa Pacoiran Kabupaten Lamongan)*. (Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2005)

Perlindungan Konsumen (Studi kasus kawah ijen di Gunung Ijen/ Kawah Ijen Bopndowoso) yang mempunyai kesamaan yaitu sama sama meneliti tentang penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di lapangan dan terkait perbedaannya yakni mengenai tempat penelitian terkenalnya obyek penelitian.²²

5. Bella Yustika, 2018. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi On Line Di Kota Surakarta” membahas mengenai tanggung jawab dari pengemudi ojek sepeda motor terhadap penumpang berdasarkan hukum perlindungan konsumen. Fokus masalah: Bagaimana pengaturan hukum oleh transportasi online oleh pemerintah Surakarta? Bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi online di kota Surakarta? Dan Bagaimana bentuk pertanggungjawaban yang di berikan bagi pengguna jasa transportasi online dalam terjadi kecelakaan? Adapun persamaan dan perbedaan dengan penulis, persamaannya yaitu sama sama meneliti tentang penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan perbedaannya selain tempat juga terdapat di pembahasannya, yang di teliti peneliti lebih kebagaimana penerapan perlindungan konsumen sedangkan di skripsi Bella Yustika lebih ke tanggung jawabnya.²³

²²Ni Kadek Darmayanti, *Tanggung Jawab Pengemudi Ojek Sepeda Motor Dalam Hal Terjadinya Kecelakaan Penumpang Ditinjau Dari Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*. (Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Udayana, Denpasar, 2015).

²³Bella Yustika, *Perlindungan konsumen pengguna jasa transportasi online di kota surakarta*. (Skripsi Fakultas Hukum , Universitas Muhammadiyah, Surakarta, 2018.).

B. Kajian Teori

Bagian ini berisi bahasan tentang teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam penelitian ini. Pembahasan teori yang terkait dengan penelitian secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan penelitian dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.²⁴

Kajian teori ini yang dimaksud harus memenuhi landasan atau di dasarkan terhadap sumber atau dasar dalam pengambilan kesimpulan untuk memutuskan masalah yang di temukan, maka teori-teori dapat diambil dari literatur buku, jurnal, serta produk hukum seperti undang-undang dan literatur lainnya yang menunjang dalam memecahkan permasalahan yang akan di teliti.

Diantaranya literatur atau produk hukum yang di gunakan untuk meneliti terkait tentang judul skripsi yang peneliti bahas yakni, sebagai berikut: tentang Undang- undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Etika bisnis Islam.

²⁴ IAIN Jember, *Pedoman penulisan Karya Tulis Ilmiah*, 74

1. Undang- undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

a. Ketentuan umum Undang undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1) Landasan Pembentukan Undang undang Nomor 8 Tahun 1999 perlindungan Konsumen

Landasan pembentukan Undang undang Nomor 8 Tahun 1999 ada 7 (tujuh) pertimbangan, yakni:²⁵

- a) Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatumasyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945;
- b) Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan / atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraanmasyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c) Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan

²⁵Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya dipasar;

- d) bahwa untuk ,meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlumeningkatkan kesadaran, pengetahuan, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap usaha yang bertanggung jawab;
- e) bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
- f) bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut diatas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g) bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

2) Manfaat adanya Undang undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen di selenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asa yang relevan dalam pembangunan, yang salah satunya ada asas manfaat yakni: dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan

manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan²⁶.

3) Tujuan adanya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen bertujuan:

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²⁷

²⁶Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2.

²⁷Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Kandungan Isi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhi hak konsumen, diantaranya sebagai berikut:

1) Pengertian perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi kepada konsumen. Pemakaian barang dan jasa mempunyai implikasi yang sangat luas bagi kehidupan masyarakat konsumen. Karenanya bentuk perlindungan konsumen yang diberikan harus meliputi segala sesuatu yang memungkinkan konsumen tidak mengalami kerugian.²⁸

2) Unsur-Unsur perlindungan konsumen

a) Konsumen

Konsumen merupakan pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak diperdagangkan kembali²⁹. Konsumen dapat dibedakan menjadi dua yaitu konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara yaitu konsumen yang membeli suatu produk dari pelaku

²⁸ Burhanudin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, (Malang: UIN Maliki, 2011), 2

²⁹ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), 20.

usaha yang tujuannya untuk dijual kembali. Sedangkan konsumen akhir yaitu konsumen yang menggunakan produk dari produsen yang tujuan untuk dikonsumsi sendiri dan tidak untuk diperjual belikan.

b) Pelaku Usaha (Produsen)

Pelaku usaha atau produsen merupakan seseorang atau badan hukum yang melakukan kegiatan usaha dalam segala bidang ekonomi yang bisa menghasilkan suatu produk yang bisa didistribusikan kepada orang lain. Dalam menjalankan usahanya apabila ingin menjadi lancar maka produsen harus menaati peraturan yang sudah berlaku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan segalanya³⁰.

c) Barang dan/atau Jasa

Barang dan/atau jasa merupakan suatu objek yang diperjualbelikan oleh produsen terhadap konsumen. Produk barang dan/atau jasa yang menjadikan objek perlindungan konsumen sangatlah beragam jumlahnya. Keragaman ini dikarenakan kebutuhan konsumen terhadap suatu produk berbeda-beda, mulai dari kebutuhan pokok hingga kebutuhan pelengkap. Tanggung jawab suatu produk dalam hukum perlindungan konsumen bukan hanya dimaknai benda berwujud (*tangible*) tetapi juga termasuk produk yang bersifat

³⁰ Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: UIN Maliki, 2011), 6-10.

intangible seperti penyediaan jasa. Tuntutan tanggung jawab produk dibenarkan apabila terbukti ada pelanggaran berupa: unsur perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha atau perusahaan, unsur kerugian yang dialami oleh konsumen dan ahli warisnya, dan unsur adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan adanya kerugian tersebut.³¹

d) Asas dan tujuan.

Untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum.

Adapun asas-asas perlindungan konsumen yakni diantaranya sebagai berikut:

- (1) Asas Manfaat, asas ini digunakan untuk mengupayakan segala upaya dalam menyelenggaraan perlindungan konsumen harus dapat memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen dan produsen dalam segala aspek.
- (2) Asas keadilan, dalam asas ini harus menciptakan keadilan baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha atau produsen yang dapat diwujudkan dengan memberikan kesempatan kepada konsumen dan produsen

³¹ Ibid, 15-20

untuk mendapatkan hak dan melaksanakan kewajibannya secara adil yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- (3) Asas keseimbangan, asas ini diartikan agar dapat memberikan keseimbangan atau kesetaraan posisi konsumen dan produsen.
- (4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas ini dapat dimaksudkan untuk melindungi keselamatan konsumen sehingga terciptanya keamanan bagi konsumen dalam mengkonsumsi produk tersebut.
- (5) Asas kepastian hukum, yakni dimana asas ini dimaksudkan supaya produsen maupun konsumen mematuhi hukum yang sudah ditentukan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Sebagai tindak lanjut, pemerintah telah memberlakukan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen yang bertujuan untuk :

- (1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- (2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan atau jasa.
- (3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

- (4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- (5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- (6) Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen³².

3) Hak - hak Konsumen

Hak dan kewajiban Konsumen timbul setelah pelaku usaha dan konsumen melakukan hubungan hukum.³³

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam pasal 4 No. 8 tahun 1999 adalah sebagai berikut:

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

³² Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002), 228

³³ Sudjana, *Rahasia Dagang Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Buku-Buku Ilmu Hukum, 2016), 88

- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- h) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³⁴

4) Kewajiban Konsumen

Pada pasal 5 adalah:

- a) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.³⁵

³⁴ Celina Tri siwi Krisyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014),31

³⁵ Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

5) Kewajiban Pelaku Usaha

Sedangkan yang menjadi kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a) Beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya.
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi dan penggunaan barang dan jasa.
- c) Memberlakukan dan melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.
- d) Menjamin mutu barang/jasa sesuai standar mutu yang berlaku.
- e) Memberi kesempatan yang masuk akal kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa tertentu, serta memberikan garansi atas barang yang diperdagangkan.
- f) Memberikan ganti rugi manakala terjadi kerugian bagi konsumen dalam hubungan dengan pengguna barang/jasa.
- g) Memberikan ganti rugi manakala terjadi kerugian bagi konsumen jika ternyata barang/jasa tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.
- h) Menyediakan suku cadang dan atau fasilitas purnajual oleh produsen minimal untuk jangka waktu 1 (satu) tahun.
- i) Memberikan jaminan atau garansi atau barang yang diproduksikannya.³⁶

³⁶ Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

6) Larangan-Larangan Bagi Pelaku Usaha

1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- (1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- (3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- (4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- (5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- (6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

- (7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- (8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- (9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
- (10) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.³⁷

2. Etika Bisnis dalam Islam

a. Pengertian Etika Bisnis dalam Islam

Secara sederhana etika bisnis islam berarti mempelajari tentang mana yang baik atau buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan kepada prinsip-prinsip moralitas. Moralitas disini sebagaimana disinggung di atas berarti: aspek baik atau buruk, terpuji

³⁷ M. Sadar, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta Barat: Akademia, 2012),41

atau tercela, benar atau salah, wajar atau tidak wajar, pantas atau tidak pantas dari perilaku manusia.³⁸

Berbisnis merupakan aktivitas yang sangat di anjurkan dalam ajaran islam. Bahkan, rasulullah saw. Sendiri pun telah menyatakan bahwa 9 dari pintu rezeki adalah melalui pintu berbisnis.³⁹

Dalam kaitannya dengan paradigma islam tentang etika bisnis, maka landasan filosofis yang harus di bangun dalam pribadi muslim adalah adanya hubungan manusia dengan manusia dan lingkungannya, serta hubungan manusia dengan tuhan yang bahasa agamanya disebut (hablum minallah wahablum minannas). Dengan berpegang teguh pada landasan ini maka setiap muslim yang berbisnis atau beraktivitas apapun akan merasa ada kehadiran pihak ketiga yaitu tuhan di setiap aspek hidupnya. Keyakinan ini harus menjadi bagian integral dari setiap muslim dalam berbisnis. Hal ini karena bisnis dalam islam tidak semata-mata orientasi dunia tetapi harus mempunyai visi akhiratnya yang jelas. Dengan kerangka pemikiran seperti itulah maka persoalan etika dalam bisnis menjadi sorotan penting dalam ekonomi islam. Bisnis merupakan simbol dari urusan duniawi sehingga dianggap sebagai bagian dari hal-hal yang bersifat investasi akhirat. Artinya, jika dalam berbisnis dan upaya investasi akhirat (diniatkan sebagai ibadah dan merupakan totalitas kepatuhan kepada tuhan).

³⁸ Faisal Badroen, *Etika bisnis dalam islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), 70

³⁹ Veithzal Rivai, dkk, *Islamic Business and Economic Ethics, Mengacu pada Al-qur'an dan Mengikuti Jejak Rasulullah SAW dalam Bisnis, Keuangan, dan Ekonomi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 31

Maka bisnis dengan sendirinya harus sejalan dengan kaidah-kaidah moral yang berlandaskan keimanan kepada akhirat.⁴⁰

Untuk melihat bagaimana etika bisnis dalam Islam, maka gambarannya akan sangat jelas jika hal tersebut dikembalikan kepada sang pengemban amanah risalah Allah SWT, yaitu Nabi Muhammad SAW. Karena beliau lah yang menjelaskan segala aturan dan ajaran dalam segala hal yang berkaitan dengan kehidupan umat Islam dalam beragama. Salah satu hal yang tidak luput dari penjelasan beliau adalah mengenai bisnis. Bagaimana beliau menjelaskan dan mempraktikkan berbisnis secara Islami yang patut dijadikan contoh bagi umatnya.

Fakta sejarah menjelaskan, praktik bisnis dan Muamalah Muhammad SWT selalu dilandasi dengan prinsip-prinsip yang santun dan etis. Beliau juga selalu menunjukkan dirinya sebagai seorang yang profesional. Profesionalisme Nabi dalam berbisnis tidak dilandasi kecintaan yang besar terhadap harta dan kekayaan. Baginya, bisnis merupakan bagian dari ibadah. Dalam transaksi bisnis dan muamalah, beliau berlaku jujur dan adil, serta tidak pernah membuat para konsumen dan mitra bisnisnya mengeluh.

Tidak ada pertengkaran antara Nabi dan mitra bisnisnya. Segala permasalahan antara beliau dengan pembeli, pedagang lain, dan orang-orang yang terlibat dalam transaksi muamalah dengannya, senantiasa terselesaikan secara damai. Mereka tidak menaruh kecurigaan apalagi

⁴⁰ Abdul wadud, *paradigma ekonomi islam*, (Lumajang: LP3DI Press, 2010), 179.

prasangka buruk terhadap Muhammad saw. Mereka percaya penuh terhadap kejujuran beliau.

b. Prinsip – Prinsip Etika Bisnis dalam Islam

Dalam islam, sumber tata nilainya adalah satu, yaitu Allah SWT. Allahyang menciptakan segalanya yang ada di dunia dan di akhirat, Allah juga yang memberikan bagi kita bagaimana sebaiknya, agar selamat di dunia dan di akhirat. Allah menciptakan berbagai ilmu pengetahuan serta pedoman bagi manusia, termasuk etika dalam politik dan juga dalam berbisnis. Ada al-Qur'an dan Rasulullah sendiri adalah praktisi berbagai hal, termasuk dalam menjalankan bisnis. Nabi Muhammad SAW, sebelum memangku kenabian adalah patner kerja sama bisnis dengan khadijah yang akhirnya menjadi istri tercintanya. Praktik bisnis yang beliau lakukan menjadi sumber etika dan praktik bisnis islam.⁴¹

Prinsip-prinsip ini menegaskan bahwa Nabi Muhammad merupakan model yang Ideal dalam segala perilaku, termasuk juga perilaku bisnis yang seyogyanya dapat diteladani serta di implementasikan oleh setiap manusia, khususnya para pelaku bisnis. Sehingga tidak heran jika ia memiliki 4 sifat yang sering dijadikan landasan dalam aktivitas manusia sehari-hari termasuk juga dalam aktivitas bisnis.⁴² 4 sifat tersebut sebagai berikut:

⁴¹ Sofyan S harahap, *Etika Bisnis Dalam Perspektif islam*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 73

⁴² Moh. Asra Maksu, *Pemikiran KIAI AS'AD tentang ekonmomi islam*, (Surabaya: Pena salsabila, 2013), 58.

a) Shiddiq (benar, jujur, valid).

Sifat shiddiq ini akan muncul efektivitas esensial dan efisiensi. Efektivitas dimaksudkan untuk mencapai tujuan yang tepat dan benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan aktivitas dengan benar dan hemat, maksudnya menggunakan teknik dan metode tidak menyebabkan kemubadziran.

b) Amanah (responsibility, dapat dipercaya, kredibilitas).

Sifat ini dapat membentuk pribadi yang kredibel dan memiliki sikap tanggung jawab sehingga dapat dipercaya, sifat amanah ini memiliki sifat yang fundamental dalam aktivitas bisnis menjadi tidak stabil.

c) Fathanah (kecerdasan, kebijaksanaan, profesionalitas, intelektualitas)

Fathanah mengharuskan kegiatan ekonomi dan bisnis di dasarkan dengan ilmu, skill, jujur, benar dan bertanggung jawab dalam berekonomi dan bosnis. Implikasi sifat ini dalam aktivitas bisnis bahwa segala aktivitas ekonomi harus dilakukan dengan ilmu atau kecerdasan dan optimalisasi semua potensi akal (al-‘aqlu) yang ada untuk mencapai tujuan. Memiliki kredibilitas dan responbility yang tinggi saja belum cukup dalam menjalankan kehidupan berbisnis. Tetapi apabila dilengkapi dengan akal cerdas dan sikap

profesionalitas yang mumpuni maka hal ini akan lebih mudah dalam menjalankannya.

d) Tabligh (komunikatif dan tranparan)

Sifat tabligh ini artinya orang yang memiliki sifat ini akan menyampaikan dengan benar tutur kata yang tepat. (bi al-hikmah), berbicara dengan orang lain dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dalam berbisnis menurunkan prinsip-prinsip ilmu komunikasi seperti penjualan, pemasaran, periklanan, pembentukan opini masa dan lain sebagainya yang dilakukan dengan benar proporsional.⁴³



⁴³ Abdurrahman, "Prinsip-prinsip praktik bisnis dalam islam pelaku usaha muslim", *Hukum IUS QUAI IUSTUM*, 3 (Juli, 2017), 462

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Sebelum melakukan proyek penelitian, peneliti dituntut untuk mengetahui dan memahami metode dan sistematika penelitian dalam mengungkapkan kebenaran melalui suatu kegiatan ilmiah.

Metode penelitian diartikan sebagai cara pengumpulan dan analisis data untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Metode ini bermakna sebagai strategi-strategi yang dilakukan oleh para peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data guna menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitiannya.⁴⁴

Dalam melakukan penelitian mengenai perlindungan konsumen terhadap wisatawan pengguna jasa ojek troli tersebut, peneliti menggunakan beberapa teknik atau metode penelitian yang meliputi:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif mengandung pengertian adanya upaya penggalian dan pemahaman pemaknaan terhadap apa yang terjadi pada berbagai individu atau kelompok, yang berasal dari persoalan sosial atau kemanusiaan⁴⁵. Penelitian kualitatif menggunakan data atau informasi dari pihak-pihak yang bersangkutan.

Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena ingin melakukan pengamatan-pengamatan dan mencari data-data mengenai perlindungan konsumen

⁴⁴ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Wali Press, 2015), 12.

⁴⁵ Septiawan Santana K, *Menulis Ilmiah: Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2010), 1.

terhadap pengguna jasa ojek troli untuk kemudian pengamatan tersebut akan dituangkan ke dalam narasi deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus yang merupakan pengujian secara rinci terhadap suatu latar, satu subjek, atau peristiwa tertentu.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut akan atau hendak dilakukan. Wilayah penelitian biasanya berisi tentang lokasi (desa, organisasi, peristiwa, teks, dan sebagainya) dan unit analisis.⁴⁶

Dalam penelitian kualitatif, lokasi merupakan salah satu instrumen yang cukup urgen sifatnya. Adapun lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Gunung Ijen yang terletak di perbatasan antara Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Bondowoso. Ada beberapa alasan, antara lain: pihak penambang yang sehari-hari menambang beralih profesi untuk wirausaha di bidang jasa yakni ojek troliakan tetapi waktu penulis melakukan prapenelitian, disana tidak ada perlindungan hukum/payung hukum yang jelas terhadap konsumen sehinggasehingga memunculkan ketertarikan penulis untuk menjadikan kejadian ini sebagai judul skripsi.

C. Subyek Penelitian

Dalam penentuan subyek (informan) penelitian ini, peneliti menggunakan teknik menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal.⁴⁷

⁴⁶ IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 74.

⁴⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 2.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut lofland adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁴⁸ Dalam penelitian ini menggunakan key informan dalam pengumpulan data. Dalam hal ini peneliti akan menggali data dari orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Data dalam penelitian ini adalah semua data dan informasi yang diperoleh dari para informan yang dianggap paling mengetahui secara rinci dan jelas mengenai fokus penelitian yang diteliti. Selain itu diperoleh dari hasil dokumentasi yang menunjang terhadap data yang berbentuk kata-kata tertulis maupun tindakan. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Sedangkan pengertian sumber data yakni para informan yang memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.⁴⁹

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Data primer ini dijadikan landasan oleh peneliti dalam menyimpulkan permasalahan dari perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa ojek troli perspektif Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Data primer ini diperoleh melalui observasi dan wawancara yang merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya serta dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh informasi yang

⁴⁸ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2010), 157.

⁴⁹ Asep Hermawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), 77.

diperoleh secara langsung dari responden di lapangan, yaitu pihak konsumen dan driver ojek troli/ bias disebut penambang belerang.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data tambahan yang tidak diperoleh secara langsung melainkan dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian. Di dalam penelitian hukum, data sekunder mencakup:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini meliputi: Undang undang, buku-buku hukum, buku-buku perlindungan konsumen, skripsi, jurnal ilmiah, hasil penelitian, artikel, serta literatur lain yang berhubungan dengan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa ojek troli di kawah ijen tersebut.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁵⁰

Dalam penelitian ini digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

⁵⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 224.

1. Metode Observasi

Metode observasi ialah metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung.⁵¹ Secara langsung dalam peneliti terjun sendiri ke lokasi penelitian, Sedangkan secara tidak langsung peneliti mengamati dengan jalan mengadakan wawancara dengan informan. Sedangkan data yang akan dapat melalui observasi terdiri dari rincian tentang kegiatan, perilaku, tindakan orang-orang, serta keseluruhan kemungkinan interaksi interpersonal, dan proses pengangkutan yang merupakan bagian dari pengalaman manusia yang diamati.

Adapun data yang akan diperoleh melalui metode observasi diantaranya :

- a. Keadaan jalur pendakian di kawah ijen.
- b. Aktivitas pengangkutan konsumen menggunakan troli.

2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab antara informan dan peneliti yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka secara langsung mendengarkan informasi-informasi atau keterangan yang dibutuhkan⁵². Dalam teknik wawancara ini, peneliti menggunakan jenis wawancara bebas terbuka yaitu peneliti secara langsung mengajukan pertanyaan kepada informan terkait berdasarkan panduan pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya, tanpa menutup

⁵¹ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2008,) 58

⁵² Cholid Narbuko dkk, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), 83

kemungkinan akan menambah pertanyaan lain yang bersifat spontan sehubungan dengan jawaban yang diberikan oleh responden. Dalam wawancara ini peneliti memilih beberapa narasumber dari konsumen jasa ojektroli, pelaku usaha ojek troli dan pihak kantor wisatawan Kawah ijen.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari rekaman-rekaman, foto-foto, catatan khusus, dan lain sebagainya. Melalui teknik ini peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan yang ada di tempat atau lokasi penelitian mengenai catatan khusus, rekaman atau foto-foto dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini yang didapat dari informan.⁵³

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat di temukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang di sarankan oleh data.⁵⁴

Menurut Miles dan Huberman, analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.⁵⁵ Tahapan tahapan analisis yang digunakan peneliti adalah sebagaimana tahapan tahapan yang di kemukakan Miles dan Huberman yaitu sebagai berikut:⁵⁶

⁵³ Ibid., 70.

⁵⁴ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), 280.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: CV Alfabeta, 2010), 337.

⁵⁶ Ibid., 338-345.

1. Reduksi data (*data reduction*)

Data yang di peroleh dilapangan semakin lama akan semakin banyak sehingga data semakin kompleks dan rumit, oleh karena itu peneliti harus mereduksi data yang berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Data yang di reduksi akan lebih memudahkan peneliti untuk memperoleh gambaran di lapangan dan memudahkan peneliti mengumpulkan data berikutnya.

2. Penyajian data (*data display*)

Setelah mereduksi data, kemudian peneliti dapat menyajikan data dengan lebih mudah. Penyajian data kualitatif bias di dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowehart dan sejenisnya.

Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif. Memahami data akan lebih mudah setelah adanya display data, sehingga merencanakan kerja selanjutnya bias lebih cepat.

3. Gambar kesimpulan atau Verifikasi

Dalam tahap ini adalah tahap terakhir, yaitu tahap pengambilan keputusan dan verifikasi. Kesimpulan yang sudah diperoleh akan di verifikasi dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten. Dan apabila terbukti maka kesimpulan adalah kesimpulan kredibel.

F. Keabsahan Data

Tahap pengujian data adalah tahap untuk menguji validitas data yang dilaporkan dengan obyek data lapangan. Uji keabsahan data meliputi uji kredibilitas data (*validitas internal*), uji dependabilitas (*realibilitas*), transverabilitas (*validitas eksternal*), dan konfirmabilitas (*obyektivitas*).⁵⁷ Akan tetapi yang lebih utama adalah dengan uji kredibilitas data. Untuk mengetahui keabsahan data dalam penelitian ini peneliti memakai data Triangulasi sumber. Triangulasi berarti teknik yang digunakan dalam penelitian yang mendapatkan data dari tiga sudut yang berbeda. Data triangulasi ialah menggunakan berbagai sumber data, seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi, dan lain sebagainya. Teknik Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ada dua cara, yaitu pertama menggunakan Triangulasi sumber, yaitu membandingkan perolehan data pada teknik yang berbeda dalam fenomena yang sama. Kedua, menggunakan Triangulasi dengan metode, yaitu membandingkan perolehan data dari teknik pengumpulan data yang sama dengan sumber yang berbeda.⁵⁸

G. Tahap-tahap Penelitian

Banyak ahli mengemukakan tahapan penelitian secara berbeda-beda. Namun, setidaknya dapat dilaporkan ke dalam dua jenis yang mengemukakan berdasarkan langkah fisik (operasional lapangan) yang di

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: CV Alfabeta, 2010), 366.

⁵⁸ M. Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 93

tempuh dan berdasarkan langkah kerja pikir (kerangka pikir/paradigma) penelitian kualitatif.⁵⁹ Terdapat tiga tahapan dalam penelitian, yaitu:⁶⁰

1. Tahap Pra-lapangan

1. Memilih lapangan penelitian dan menyusun rancangan penelitian
2. Menjajaki dan menilai lapangan
3. Memilih informan dan menyiapkan perlengkapan penelitian

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

1. Memahami latar penelitian dan persiapan diri
2. Memasuki lapangan: melakukan wawancara kepada informan yang sudah di tentukan sebelumnya serta melakukan pengamatan terkait tentang judul
3. Berperan serta dalam penelitian sekaligus mengumpulkan data

3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahap yang paling akhir dari sebuah penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyusun data yang telah dianalisa dan disimpulkan dalam bentuk karya ilmiah yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

IAIN JEMBER

⁵⁹ Djama' Satori, Aan Komariah, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 79.

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2010), 127.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaram Umum Objek Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, lokasi merupakan salah satu instrumen yang cukup urgen sifatnya. Adapun lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Gunung Ijen yang terletak di perbatasan antara Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Bondowoso. Jadi Kawah Ijen Identik Dengan Kawah Ijen Banyuwangi atau Kawah Ijen Bondowoso, Tepatnya terletak di bagian ujung timur dari wilayah Pemerintahan Provinsi Jawa Timur. Untuk mencapai Kawah Gunung Ijen dari Banyuwangi, bisa menggunakan kereta api ekonomi dengan tujuan Banyuwangi dan turun di Stasiun Karang Asem Kemudian naik ojek dengan tujuan Kecamatan Licin Desa banyusari. Dari Banyusari perjalanan dilanjutkan menuju paltuding bisa menumpang ke truk pembawa belerang atau bisa naik bus hanya dengan tariff yang lebih mahal. Pintu Gerbang utama ke Cagar Alam Taman Wisata Kawah Ijen terletak di Desa Paltuding yang juga merupakan Pos PHPA (Perlindungan Hutan dan Pelestarian Alam). Alternative rute yakni dari Bondowodo - Wonosari – Tapen – Sempol – dan Paltuding.⁶¹

⁶¹ Kawah ijen, Eksotisme Kawah Asam Terbesar di Dunia

2. Letak Geografis Objek Penelitian

Wisata kawah ijen secara Geografis terletak di antara $8^{\circ}2'30''$ - $8^{\circ}5'30''$ - $114^{\circ}12'30''$ - $114^{\circ}16'30''$ BT. Lebih tepatnya di Desa Paltuding Kecamatan Ijen Kabupaten Bondowoso. Batas wilayah Objek Penelitian:

- a. Bagian Utara : Hutan Lindung Gunung Remuk.
- b. Bagian Barat : Jalan Lintas Banyuwangi-Bondowoso.
- c. Bagian Selatan : Sungai Banyu Linu
- d. Bagian Timur : Lereng Gunung Merapi.⁶²

3. Keadaan Ekonomi

Keadaan perekonomian di Desa paltuding atau di sekitar Kawah Ijen rata-rata menengah keatas. Masyarakat sebagian besar bekerja di kawasan Kawah ijen seperti: Guide, Penambang Belerang, Penjual Makanan, dan Jasa Ojek Troli. Adapun juga Masyarakat yang berprofesi sebagai Petani kopi dilahan sendiri dan ada juga yang bertani di kopi milik Perhutani.⁶³

B. Penyajian Data dan Analisis Data

Penyajian data merupakan pendeskripsian data yang di peroleh dari hasil penelitian secara keseluruhan. Penyajian data merupakan langkah yang penting dalam suatu penelitian dalam menggambarkan kejadian kejadian yang sebenarnya di dalam suatu objek penelitian untuk kemudian dilakukan analisis dari data yang di peroleh. Dalam penyajian data kali ini yaitu tentang perlindungan hukum terhadap Wisatawan pengguna ojek troli di kawah ijen.

⁶² Ibid

⁶³ Ibid

1. Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Pengguna Ojek Troli di Kawah Ijen Bondowoso

a. Hak Konsumen Ojek Troli di Kawah Ijen.

Untuk mengetahui Hak konsumen Ojek Troli yang ada di kawah ijen maka peneliti melakukan penggalian data melalui wawancara terhadap beberapa informan yang ada di kawah ijen tersebut.

Untuk melakukan wawancara peneliti langsung mendatangi tempat berlangsungnya proses transaksi antara konsumen dan driver yakni di gunung ijen/ kawah Ijen, dalam hal ini terdiri dari beberapa driver ojek troli, konsumen dan pihak yang bekerja di wilayah kawah ijen dan Observasi langsung di jalan yang menuju ke Gunung Ijen guna mengetahui secara langsung proses pengantaran konsumen ke puncak Gunung Ijen. Berikut isi wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa informan mengenai hak konsumen ojek troli yang ada di kawah ijen:

Bapak Amin (Driver Ojek Troli) terkait Hak Konsumen yang ada di kawah ijen, beliau menjelaskan sebagai berikut:

*“lek aku sih le gak ngerti masalah kui, intine aku ngeterne konsumen neng gunung yowes mari. Masalah hak konsumen yo kan wes tak turuti, tergantung permintaane konsumen sih, lek njaluk pulang pergi yo tak enteni lek Cuma njaluk anter berangkate yo tak anter sampek tutuk dukur ae. Masalah rego sih kesepakatan aelah, tapi encene beda antara pengunjung bule bek wongIndonesia”.*⁶⁴

⁶⁴ Amin, *Wawancara*, Bondowoso, 20 April 2019.

(kalau saya sih nak tidak tau masalah itu, intinya saya sudah nganterin konsumen ke gunung yasudah selesai. Masalah hak konsumen kan sudah saya turutin tergantung permintaan sih, kalau minta di anter pulang pergi ya tak tungguin di atas tapi kalau hanya berangkatnya saja ya saya anterin sampek atas saja, masalah harga sih tergantung kesepakatan ajalah, tapi memang beda antara pengunjung bule sama orang Indonesia).

Bapak Karim (Driver Ojek Troli) terkait Hak Konsumen juga

ikut Menegaskan sebagai berikut:

“Enggeh mas aku pisan podo sih bek pak Amin iku, Cuma lek jareku sih lek masalah hak konsumen terus di kaitno neng kecelakaane sih iku tanggung bersama toh mas, yo mosok drivere tok seng kate nanggung.meskipun jare samean iku seharuse driver seng nanggung tapi mosok gak ngerti kesele seng nyorong teko ngisor, undang undang yo gak berlaku neng kini mas, lek sek nganggo cara cara ngunu yo keruweten mas, sampek gak mangan bojo bek anakku engkok hehe..

Yo intine kuilah, konsumen jaluk anter yo di anter ngunu tok gak enek istilah perjanjian secara tertulis mas, masalah rego sih podo ae jare pak amin mau tergantung kesepakatan antara konsumen bek driver mas.

*Biasane wong telu seng dadi driver, neng buri seng nyurung seng loro neng ngarep geret taline lek di deweni yo gak kuat mas, wong ngerti dewe dalane nanjak ngunu”.*⁶⁵

(iya mas saya juga sama dengan pak amin, tapi kalok menurut saya sih kalau hak konsumen di kaitkan dengan kecelakaan sih di tanggung bersama mas, masak hanya drivernya saja yang menanggung itu, meskipun kata samean tadi seharusnya drivernya yang tanggung ya masak gak ngerti gimana capeknya yang dorong dari bawah, undang undang gak berlaku disini mas, kalau masih pakai cara cara tersebut kerueten mas, gak makan nantik istri dan anakku hehe..

Ya intinya itulah, konsumen minta di anterin ya di anterin gitu aja gaada istilah perjanjian tertulis sih mas, masalah harga sama aja yang di katakana pak amin tadi terngtung kesepakatan antara konsumen dan driver mas.

Biasanya orang tiga yang jadi drivernya, di belakang satu orang yang mendorong yang dua lainnya narik talinya di depan, kalok di bawa sendiri ya gak kuat mas, kan udah tau sendiri jalannya nanjak gitu).

⁶⁵ Karim, *Wawancara*, Bondowoso, 20 April 2019

Tidak hanya itu, peneliti juga melakukan penggalian data kepada pihak lain yang juga sebagai informan. Yang mana dalam hal ini mas afif yang sebagai konsumen juga akan memberikan keterangan mengenai hak konsumen. berikut keterangan dari mas afif:

(saya sebagai konsumen sih bukan karna memang di niatkan dari rumah untuk naik ojek troli ke puncak tapi mas namanya juga keterpaksaan untuk naik troli ini gimana tidak terpaksa kalau sudah capek betul mas. Kalau masalah hak saya sebagai konsumen sih memang betul kata samean tadi bahwa seharusnya ada peraturan yang jelas terkait kejelasan keselamatan konsumen, saya sebagai konsumen sebetulnya ngeri juga kalau sudah sampek ke tanjakan yang juram dan di pinggir tebing, tapi kembali lagi namanya juga terpaksa.

Untuk harga tadi saya hasil nego awalnya dimintai 500 sampai ke atas tapi setelah di nego Alhamdulillah bisa lebih murah mas).⁶⁶

Bapak Sahladin, yang pada saat itu anaknya yang masih umur 12 tahun menjadi konsumen ojek troli, berikut keterangan bapak Sahladin sekaligus anaknya:

“iyo mas iku anakku seng numpak ojek troli, lek perasaanku sih asline kwatir pisan lek delok dalane seng koyok ngunu. Tapi yo’opo neh wong wes entuk setengah dalam are’e gak kuat njaluk gendong tapi lek di gendong aku seng gak kuat iso gak tutuk dukur engkok pas.

*Masalah hak konsumen yo seharuse pihak kantor kawah ijen seng nge’I ketegasan neng usaha-usaha ojek troli iku, dadi ben iso langsung di koordinatori bek pihak kantor masalah hak konsumen,keselamatan konsumen bek sembarangane. Lek iki kan nggak, pihak driver dewe seng mengkoordinatori terus nawar’i jasane langsung neng konsumen”.*⁶⁷

(iya mas itu anakku yang naik ojek troli, kalau perasaan saya sih sebetulnya kwatir juga kalau lihat jalannya kayak gitu, tapi gimana lagi udah dapet setengah jalan anaknya minta di

⁶⁶ Afif, Wawancara, Bondowoso, 20 April 2019

⁶⁷ Sahladin, Wawancara, Bondowoso, 21 April 2019

gendong, kalau di gendong saya yang gak kuat bisa tidak sampai ke atas nantik.

Masalah konsumen ya seharusnya pihak kantor kawah Ijen yang ngasi ketegasan ke upara usaha usaha Ojek troli itu, jadi biar bisa di koordinatori langsung sama pihak kantor masalah hak konsumrn, keselamatan konsumen dan semuanya. Kalaok sekarang kan tidak, pihak driver sendiri yang mengkoordinatori terus yang menawarkan jasanya langsung ke konsumen)

Anak bapak Sahladin waktu di Tanya tentang perasaan dia naik ojek troli, berikut keterangannya:

*“enak mas gak kesel, gak koyok lek mlaku. Tapi wedi lek wes tutuk neng mungga-munggahan,wonge koyok sing gak kuat”.*⁶⁸

(enak mas gak capek, tidak kayak jalan kaki. Tapi takut kaloksudah sampai ke tanjakan, orangnya kayak yang gak kuat).

Tidak hanya sampai disini saja peneliti juga melakukan wawancara terhadap pihak lain yakni pemandu pariwisata (*guide*), yang mana dalam hal ini Bapak Rohmansebagai informan, berikut keterangan yang Bapak Rohman berikan:

“iyo mas, aku pemandu wisata neng kini, biasane ngeterne tamu teko luar negeri kadang yo pisan wong Indonesia mas, mengenai pengunjung seng numpak ojek troli yo mas, menurutku sih gak perlu ruwet ruwet sampek onok hak bek kewajiban barang, toh ojek troli yo podo bek ojek seng onok neng ndi ndi, dadi penumpang numpak para driver ngeterne terus penumpang yo wajib bayar kan ngunu tok podone ojek, becan, terus transportasi liyane, Cuma lek ojek troli iki kan fokuse neng gunung. Masalah bahaya podo ae mas, numpak becak neng ngisor yo podo onok resikone lek semisal numpak becak terus di tabrak bis yo podo matine. Iyo bener lek kawah ijen iki pengunjung akeh terus lek semisal onok kecelakaan gaenek kejelasan, Tapi yo iku takdir wes mas.

Mengenai hak konsumen sih menurutku intine para driver ngeterne atau nuruti opo seng di gelem penumpang, toh penumpang numpak ojek troli kan tujuane ben di terne sampek dukur, emboh terpaksa atau nggak yo mosok driver ngerti, pokok wes ngeterne terus driver entuk duit mas. Biasane iku

⁶⁸ Anak Bapak Sahladin, Wawancara, Bondowoso, 21 April 2019

wong telu mas, seng nyurung siji seng geret ambi tali loro neng ngarep. Engko duwite biasane di keteloni wis mas."⁶⁹

(iya mas, saya pemandu wisata disini, bias any nganterin tamu dari luar negeri kadang juga orang Indonesia mas, mengenai pengunjung yang naik Ojek troli ya mas, menurutku sih gak perlu ruwet-ruwet sampai ada hak dan kewajiban segala. Toh ojek troli sama dengan ojek yang ada di mana mana, jadi penumpang naik terus para driver nganterin dan penumpang wajib bayar kan gitu aja mas sama dengan ojek, becak, dan transportasi lainnya, Cuma kalau ojek troli ini kan fokusnya ke gunung, masalah bahaya sama aja mas, naik becak di bawah ya sama ada resikonya kalau semisal naik becak terus di tabrak bis ya mati juga, iya bener kalau kawah ijen ini pengunjungnya banyak terus kalau semisal ada kecelakaan tidak ada kejelasan, tapi itu takdir sudah mas.

Mengenai hak konsumen menurutku intinya para driver nganterin atau nuruti apa yang di mau penumpang, toh penumpang naik ojek troli kan tujuannya biar di anterin sampai ke atas, entah terpaksa atau tidak ya driver tidak tahu menahutentang hal itu, pokok driver nganterin terus driver dapat uang. Biasanya orang tiga mas, yang dorong satu orang yang narik sama tali dua orang, nantik uangnya I bagi tiga gitu mas.)

Bapak Samsul, seorang pedagang alat-alat pendakian seperti senter, masker sapu tangan, kaos tangan dll. Dalam hal ini Bapak Samsul memberikan pendapatnya terkait hak Konsumen:

*"menurutku ngini mas, lek Hak'e konsumen Cuma sebatas kenyamanan, keselamatan yo pasti selamat mas. Lek di takoni jaminane opo? Yo gak enek toh. Ojek troli onok yo syukur iso bantu wong seng gak kuat mendukur. Lek terkait hukum hukum iku yo takon neng pihak kantor ae kesok mas, lek driver ojek troli yo gak ngerti opo opo. Isona Cuma golek duwit seharuse lek encene onok'e ojek troli iki salah, seharuse pihak kantor iku gak ngolehi, Tapi sejauh iki gak enek opo-opo iki. Opo pihak kantor seng gak gelem ngurusi atau ancene gak ngerti seng kate ngurusi. Lek jare aku sih mas, mending samean kesok menyango kantor terus takon merunu karna pihak kantor kan seng bertanggung jawab kabeh seng enek neng kini dadi iso sekalian takon + nge'i dalam keluar"*⁷⁰

⁶⁹ Rohman, *Wawancara*, Bondowoso, 21 April 2019

⁷⁰ Samsul, *Wawancara*, Bondowoso, 22 April 2019

(menurutku seperti ini mas, kalau haknya konsumen hanya sebatas kenyamanan, keselamatan ya pasti selamat mas. Kalok ditanyak jaminannya apa? Ya gaada, ojek troli ini ada ya bersyukur bisa bantu orang yang gak kuat mendaki. Kalau terkait hukum hukum itu ya tanya ke pihak kantor saja besok mas, kalau driver ojek troli ya gak ngerti apa apa, bisanya Cuma cari uang, seharusnya kalau memang adanya ojek troli ini salah, seharusnya pihak kantor itu melarang, tapi sejauh ini gak ada apa apa ini. Apa pihak kantor yang tidak mau menghiraukan atau memang karna gak ngerti yang mau mengurusinya kalau menurut saya sih mas, mending besok samean ke kantor terus tanyak kesana karna pihak kantor kan yang bertanggung jawab semua yang ada di sini jadi bisa sekalian tanyak + memberikan solusi mas).

Tidak hanya selesai disini, peneliti juga mewawancarai pihak kantor untuk menanyakan pendapatnya mengenai hal ini, salah satunya adalah bapak Solihin yang bekerja di kantor wisata kawah ijen :

(iya mas saya solihin, saya bekerja disini sudah sekitar 5(lima) tahunan itu dah. Mengenai Hak konsumen pengguna ojek troli yang samean tanyakan tersebut, menurutku Hak konsumen itu adalah hak seorang yang ingin di antar ke atas gunung, jadi seorang driver wajib mengantar konsumen tersebut ke atas gunung. Seperti halnya samean beli senter ya hak samean mendapat senter tersebut tanpa cacat dan ketika senternya rusak/cacat ya pastinya samean gak mau dan mengembalikan senter tersebut, hal itu sama dengan naik ojek troli.)⁷¹

Penulis meneruskan pertanyaannya mengenai hak yang ada di Undang-undang, seperti jaminan jika terjadi sesuatu di perjalanan menuju puncak atau pulang dari puncak:

(yang di maksud samean seperti asuransi gitu ya? Kalau terkait itu memang masih belum ada mas, ini aja untuk mengordinir para driver untuk membentuk sebuah komunitas/ paguyuban ojek troli aja sulit yang mau kumpul. Baru baru ini aja yang di bentuk komunitas/paguyuban dan lambat laun pasti akan berkembang seperti seharusnya mas. Sebetulnya saya juga punya uneg uneg juga terkait pemasangan harga, karna setiap

⁷¹Solihin, *Wawancara*, Bondowoso, 22 April 2019

driver itu berbeda beda target harganya hal itu biasanya tergantung siapa yang mau menggunakan jasanya. kami dari pihak kantor mau menyetop untuk beroperasi ya tidak mungkin, karna rata rata yang menjadi driver itu warga sekitar. Selain terkait harga juga pihak kantor dapat himbauan dari pihak pengelola blerang, karna minat warga untuk menambang itu minim sekali saat ini, lebih tertarik untuk menjadi driver ojek orang. Karna menurut mereka hasilnya lebih banyak.)⁷²

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan di atas dapat kita pahami mengenai Hak Konsumen yakni hak konsumen yang ada di kawah ijen tentang wisatawan yang menggunakan jasa Ojek troli tidak keseluruhan hak di dapati oleh konsumen. Para informan hanya mengetahui bahwa hak konsumen ialah hak untuk di antar saja tanpa memikirkan keselamatan dll, menurut informan hak keselamatan, hak jaminan dan hak hak yang lain yang belum di dapat itu terlalu ribet untuk di terapkan. Jadi dapat kita pahami dari pemaparan informan di atas bahwa hak konsumen yang ada di Undang Undang yang berbunyi:

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam pasal 4 No. 8 tahun 1999 dalah sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.

⁷²ibid

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan penggantian , apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 8) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁷³

Masih belum di terapkan dengan baik di kawah ijen mengenai hak konsumen tersebut.

b. Kewajiban Konsumen Ojek Troli di Kawah Ijen

Dalam hal ini peneliti tidak hanya menggali informasi tentang hak konsumen akan tetapi peneliti juga menggali informasi tentang kewajiban konsumen karna sebelum mendapatkan hak, konsumen harus menuntaskan kewajibannya. dari sini peneliti akan melakukan penggalan data terhadap beberapa konsumen ojek troli dan beberapa driver ojek troli. berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

Bapak amin seorang driver ojek troli, peneliti menanyakan tentang bagaimana kewajiban konsumen yang di terapkan di Kawah Ijen/Gunung Ijen, menurut informan sebagai berikut:

⁷³ Celina Tri siwi Krisyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (jakarta: Sinar Grafika, 2014),31

“lek jare ku mas,lek masalah kewajiban konsumen yo gak terlalu ruwet pokok konsumen nyeokati regone terus bayar yo wes mari. Lek driver kan gak terlalu ruwet intine oleh duwek”⁷⁴

(kalau menurut ku mas,kalau masalah kewajiban konsumen ya gak terlalu ribet asal konsumen menyetujui harganya dan membayar ya sudah selesai.kalau driver kan tidak terlalu rumit initinya dapat uang).

Tidak hanya selesai di bapak amin,peneliti juga menggali informasi dari bapak karim yang pada saat itu menjadi driver ojek troling:

“aku yo podo mas karo pak amin, kabeh driver neng kini tujuane yo golek duwit yo lek wes mari di bayar oleh konsumen yo wes mari.tapi yo kadang onok konsumen seng ruwet pas nego rego wes podo-podo sepakat tapi pas totok neng dukur sek di nego maneh padahal masalah rego wes podo-podo sepakat.lek prosedur pemakaiane ojek troli gak enek mas,podo ambi menek becak cukup longgoh ambi cekelan yo wes mari”⁷⁵

(saya sama aja sama pak amin, semua driver disini tujuannya ya mencari uang, ya kalau sudah di bayar sama konsumen ya sudah selesai. Tapi ya kadang ada konsumen yang sabet pas nego harga sudah sama-sama sepakattapi pas sampai di atas masih di nego lagi padahal masalah harga sudah sama-sama sepakat. Kalau prosedur pemakaiannya ojek troli tidak ada mas, sama dengan naik becak cukup duduk dan pegangan ya sudah selesai)

Tentang kewajiban konsumen ini tidak hanya para driver yang di mintai keterangan oleh penulis, tapi penulis juga menggali informasi ke beberapa konsumen agar pemahaman kedua informan (driver dan konsumen) dapat di simpulkan atau di ambil benang merahnya oleh penulis. Maka dari itu penulis menggali informasi tentang Kewajiban konsumen terhadap salah satu konsumen ojek troli. Sebeagai berikut:

⁷⁴Amin, *Wawancara*, Bondowoso,20 April 2019

⁷⁵Karim,*Wawancara*, Bondowoso,20 April 2019

Mas afif adalah salah satu konsumen ojek troli yang ada di kawah ijen, penulis menanyakan terkait apa dan bagaimana penerapan kewajiban konsumen yang ada di kawah ijen:

(kewajiban konsumen menurut saya mas itu hal yang harus di penuhi atau wajib namanya juga kewajiban, terus kewajiban konsumen ya hanya bayar saja harga yang sudah di sepakati antara konsumen dan driver tidak ada pemaksaan atau kesepakatan sebelah pihak. Setelah itu baru hak konsumen bisa di dapati. Untuk bagaimana penerapan pemakaiannya saya hanya disuruh duduk dan saja, tidak ada larangan apapun mengenai penerapannya, saya hanya di himbau untuk duduk se santai mungkin, ya mungkin biar saya tidak khawatir saja dengan track/jalan yang sempit itu mas.)⁷⁶

Untuk informasi kewajiban konsumen tidak hanya selesai di mas afif saja, penulis juga menggali informasi dari bapak sahladin yang pada saat itu anaknya yang menjadi konsumen ojek troli:

“kewajiban konsumen yo bayar toh mas, gak onok meneh. Kan wes jelas lek gak bayar yo gak kira di anterne bek tukang troline”⁷⁷

(kewajiban konsumen ya bayar mas, tidak ada lagi. Kan udah jelas kalau tidak bayar ya tidak mungkin di anterin sama driver ojek trolinya).

Dari informasi yang di dapatkan dari beberapa informan, secara umum dapat disimpulkan bahwa mengenai Kewajiban konsumen hanya terpaku terhadap kewajiban membayar upah/gaji kepada seorang driver ojek troli dengan harga yang telah di sepakati kedua belah pihak. Mengenai prosedural pemanfaatan atau pemakaian jasa ojek troli yang tujuannya untuk keamanan dan keselamatan konsumen masih belum ada seperti semisal sabuk pengaman, berat minimum yang bisa

⁷⁶ Afif, Wawancara, Bondowoso, 20 April 2019

⁷⁷ Sahladin, Wawancara, Bondowoso, 21 April 2019

menggunakan troli, dan larangan-larangan yang dapat membahayakan perjalanan ojek troli tersebut seperti yang ada di dalam Undang Undang No. 8 Perlindungan konsumen Tahun 1999 pasal 5:

- 1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁷⁸

c. Jaminan Atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Konsumen.

Dalam pelaksanaan jaminan atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen di kawah ijen penulis melakukan penggalian data terhadap para informan yang statusnya sebagai driver ojek troli, pengguna/konsumen ojek troli, dan beberapa warga sekitar yang ada kawasan kawah ijen. Untuk mengetahui bagaimana seutuhnya pelaksanaan jaminan atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen. Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap para informan:

⁷⁸ Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Bapak amin selaku driver ojek troli di kawah ijen menjelaskan mengenai pelaksanaan jaminan atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen sebagai berikut:

“lek masalah jaminan seng koyok asuransi ngunu gak enek neng kene mas, Cuma ojek troli ae mosok kate nganggo ngunu-ngunu. Wong selama aku ngojek troli neng kini gak pernah onok kejadian seng pas mati mas, paling Cuma tepleset iku ae pengunjunge gak opo-opo”.⁷⁹

(kalau masalah jaminan yang seperti asuransi gitu tidak ada disini mas, Cuma ojek troli aja masak harus pakai gitu gitu. Selama saya ngojek troli/jadi driver troli disini tidak pernah ada kejadian yang sampai merenggut nyawa mas, paling Cuma tergelincir itu aja pengunjungnya tidak apa-apa)

Selain bapak Amin yang di mintai keterangan, penulis juga menggali informasi dari driver ojek troli yang lain agar setiap informasi yang di dapat dari informan memang benar benar seperti itu kenyataannya, hal ini penulis menggali terhadap Bapak Karim yakni sebagai berikut pemaparannya:

*“jaminan iku kan podone janji lek semisal onok opo-opo neng dalan kan mas atau tanggung jawab lek onok kecelakaan neng dalan kan. Lek semisal ngunu, kabeh driver neng kini pasti tanggung jawab mas lek semisal onok opo-opo neng dalan. Lek masalah kenyamanan penumpang, yo takon neng penumpange dewe mas, tapi lek menurutku sih yo nyaman ae kan tinggal longgo terus totok neng puncak gak usah mlaku.”*⁸⁰

(jaminan itu kan sama dengan janji kalau semisal ada apa-apa di jalan kan mas atau tanggung jawab kalau ada kecelakaan di jalan kan. Kalau semisal seperti itu, semua driver disini pasti tanggung jawab kalau semisal ada apa-apa di jalan. Kalau masalah kenyamanan penumpang, ya tanya ke penumpangnya saja mas, tapi kalau menurut saya ya nyaman aja kan tinggal duduk terus nyampek di puncak gak perlu jalan).

⁷⁹Amin, Wawancara, Bondowoso,20 April 2019

⁸⁰Karim, Wawancara, Bondowoso,20 April 2019

Terkait jaminan tersebut, penulis tidak hanya menggali data ke driver saja, akan tetapi kepada yang menggunakan juga yakni konsumen ojek troli.

Seperti mas afif salah satu pengguna/konsumen ojek troli menjelaskan terkait jaminan sebagai berikut:

(untuk kenyamanan sih bisa di bilang tidak nyaman lah mas, iya kalau jalannya datar sih nyaman-nyaman saja Ini jalannya nanjak mas, apalagi kalau sudah sampek pos 2 (dua), bikin ngeri dengan jalannya yang sempit dan berdempetan dengan jurang. Tapi ya mau gimana lagi udah resiko buat orang yang gak kuat jalan kaki mas. Kalau terkait jaminannya tidak ada mas, adanya Cuma keyakinan seorang driver bahwa troli ini aman dan tidak bakal terjadi apa-apa. Ya kalau menurut saya seharusnya masalah jaminan keselamatan ini lebih di perhatikan kedepannya, supaya bukan hanya para pengunjung yang gak kuat jalan saja yang menggunakan ojek troli. Jadi ada ketertarikan semua pengunjung untuk menaiki ojek troli kalau semisal jaminan ada, terus keamanan troli ada.)⁸¹

Informan selanjutnya yakni Bapak Sahladin, bapak sahladin memberikan keterangannya sebagai berikut:

“lek menurutku penumpang ojek troli iki sek gorong terjamin, soale iki kan sek usaha perorangan mas podone naik becak. Coba troli iki masuk bagian teko wisata kawah ijen, dadi onok payung hukume seng jelas. Terus selain payung hukum ojek troli iki onok seng mengkordinir teko pihak kantor wisata kawah ijen. Lek semisal onok kecelakaan para penumpang kan repot kate marikne neng ndi, paling Cuma kekeluargaan. Dadi menurutku mugo pihak kantor cepet cepet jokok tindakan, lek ancene troli iki kate di terusne yo kudune onok seng bertanggung jawab terus jelas.”⁸²

(kalau menurut saya ojek troli ini belum terjamin,soalnya ini kan usaha perorangan sama dengan naik becak. Coba ojek troli ini masuk di bagian wisata kawah ijen, jadi ada payung hukum yang jelas. Terus selain payung hukum ojek troli ini ada yang mengkoordinir dari pihak kantor wisata kawah ijen. Kalau

⁸¹Afif,Wawancara, Bondowoso20 April 2019

⁸²Sahladin, Wawancara, Bondowoso,21 April 2019

semisal ada kecelakaan kan sulit para penumpang mau menyelesaikan dimana, paling Cuma kekeluargaan. Jadi menurut saya pihak kantor cepat-cepat mengambil tindakan, kalau memang troli ini mau di teruskan ya seharusnya ada yang bertanggung jawab dan jelas.)

Kali ini peneliti menggali informasi langsung terhadap pihak kantoryakni Bapak Solihin mengenai Jaminan Kenyamanan,Keamanan dan Keselamatan. Bapak solihin memberikan tanggapan sebagai berikut:

“mengenai jaminan ojek troli tersebut sebetulnya dari pihak kantor sudah mengingatkan waktu pertemuan paguyuban dulu, apalagi masalah pemerataan tentang harga pengguna ojek troli tersebut mas, tapi para driver masih belum memberikan jawaban pasti. Untuk kebelakangannya kita bakal lebih memperhatikan mengenai hal tersebut mas, karna permasalahan seperti ini tidak bisa ketika di selesaikan secara langsung butuh waktu dan proses juga untuk menyelesaikan dan terimakasih atas perhatian samean mengenai kemajuan wisata disini mas.”⁸³

Dari observsi yang dilakukan peneliti dilapangan dalam perlindungan konsumen pengguna ojektroli di Kawah ijen adalah sebagai berikut:

1) Lokasi observasi

Dalam Observasi ini peneliti memilih lokasi di Kawah Ijen Bondowoso.

2) Pelaksanaan observasi

Peneliti telah melaksanakan observasi selama bebeapa hari dan tanggal yang berbeda, di hari pertama tanggal 20 April 2019 dengan tujuan silaturahmi dan meminta ijin melakukan penelitian

⁸³Solihin, *Wawancara*, Bondowoso,22 April 2019

sekaligus langsung wawancara terhadap beberapa informan. Hari berikutnya atau tanggal berikutnya peneliti melanjutkan penggalan data terhadap beberapa informan yang belum di mintai keterangan sampai tanggal 22 April 2019 peneliti menyelesaikan penggalan datanya di Kawah Ijen Bondowoso.⁸⁴

2. Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Jasa Ojek Troli Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam pembahasan perlindungan Hukum terhadap pengguna Ojek troli di Kawah Ijen Bondowoso, terdapat beberapa pembahasan pokok yang dapat menjadi kajian peneliti mengenai Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kajian tersebut berkaitan dengan Hak Konsumen, Kewajiban Konsumen dan Jaminan Atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Konsumen.

Dari 3 (tiga) pokok pembahasan yang menjadi pokok penelitian perlindungan hukum terhadap pengguna ojek troli perspektif Undang undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hal yang tidk perlu di perjelaskan yaitu Kewajiban konsumen karna sudah sesuai. Namun ada 2 (Dua) hal yang perlu di perjelas lagi yakni hak konsumen dan jaminan atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Konsumen adalah sebagai berikut:

⁸⁴ Wisata Kawah Ijen, *Observasi*, Bondowoso 20 April 2019

a. Hak Konsumen

Sebelum membahas mengenai hak konsumen, ada baiknya di kemukakan dulu apa pengertian hak itu. Sudikto Martokusumo dalam bukunya mengenal hukum, suatu pengantar, menyatakan bahwa “dalam pengertian hukum, hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan itu sendiri berarti tuntutan yang di harapkan untuk di penuhi. Sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum”.⁸⁵

Bagi konsumen, Hak ini adalah hal yang penting bagi konsumen dan ini harus terpenuhi dan di laksanakan secara maksimal tanpa di kurangi hak haknya, jikapun dikurangi atau di tambah harus menyepakatiterlebih dahulu terhadap konsumen. Seperti Hak konsumen yang tertuang di Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah sebagai berikut:

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam pasal 4 No. 8 tahun 1999 dalah sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

⁸⁵ Sudikto Martokusumo, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta press, 2003), 50.

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan penggantian , apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 8) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁸⁶

Ada delapan poin yang ada di Undang undang yang menyebutkan bahwa hak konsumen ini memang hal yang penting bagi perkembangan pelaku usaha di Indonesia , agar keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen ini sama.

Di Kawah Ijen konsumennya tidak hanya WNI (Warga Negara Indonesia) saja, akan tetapi banyak juga yang dari luar negeri atau WNA (Warg Negara Asing) maka dari itu peneliti mengutip hak konsumen perspektif Internasional

Presiden Jhon F Kennedy Mengemukakan empat hak konsumen yang harus dilindungi,⁸⁷ yaitu:

⁸⁶ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

a) Hak memperoleh keamanan (*the Right to safety*)

Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Pada posisi ini, intervensi, tanggung jawab dan peranan pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting. Karena itu pula, pengaturan dan regulasi perlindungan konsumen sangat dibutuhkan untuk menjaga konsumen dari pelaku produsen yang nantinya dapat merugikan dan membahayakan keselamatan konsumen.

b) Hak memilih (*the Right to choose*)

Bagi konsumen, hak memilih adalah hak prerogative konsumen apakah ia akan membeli atau tidak membeli suatu barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, tanpa ditunjang oleh hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak akan banyak artinya, apakah dengan meningkatnya teknik penggunaan pasar, terutama lewat iklan, maka hak untuk memilih ini ditentukan oleh faktor-faktor diluar diri konsumen.

c) Hak mendapat Informasi (*the right to be Informed*)

Hak ini mempunyai arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya, setiap keterangan mengenai suatu barang yang akan di

⁸⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, Prenada Media Group, 2013), 47.

belinya atau akan mengikat dirinya, haruslah di berikan selengkap mungkin dan dengan penuh kejujuran. Nformasi baik secara langsung maupun secara umum melalui berbagai media komunikasi seharusnya di pakati bersama agar tidak menyesatkan konsumen

d) Hak untuk di dengar (*the right to be heard*)

Hak ini di maksudkn untuk menjamin konsumen bahwa kepentingannya harus di perhatikan dan terjermin dalam kebijakan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijakan tersebut. Selain itu, konsumen juga harus didengar seriap keluhannya dan harapannya dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang di pasarkn produsen.

b. Jaminan Atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Konsumen.

Menguraikan dari beberapa data yang di dapati dari informan, bahwa jaminan atas Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan konsumen di kawah ijen masuk belum terlaksana secara maksimal. Karna dalam prakteknya jaminan tersebut tidak ada yang ada hanya keyakinan seorang driver troli bahwa hal itu tidak berbahaya sehingga driver ojek troli yakin tidak akan terjadi apa-apa, bahkan para driver menenangkan para konsumen/memberikan jaminannya hanya lewat lisan saja tanpa ada jaminan yang jelas dan tertulis.

Di dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga di gambarkan secara umum terkait hak-hak konsumen

yang harus dipenuhi selain hak-hak konsumen juga terdapat di Asas dan Tujuan undang undang perlindungan konsumen.

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam pasal 4 No. 8 tahun 1999 dalah sebagai berikut⁸⁸:

- 1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan penggantian , apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 8) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

⁸⁸ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen

Hal ini juga terdapat pada Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen, adalah sebagai berikut:

Asas, Pasal 2(dua) Perlindungan Konsumen⁸⁹:

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Tujuan, Pasal 3(tiga) Perlindungan Konsumen⁹⁰:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
 2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa.
 3. Meningkatkan pemberdayaan untuk memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
 4. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung untuk kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
 5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
 6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.
4. **Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Jasa Ojek Troli**

Perspektif Etika Bisnis Dalam Islam

Secara sederhana etika bisnis islam berarti mempelajari tentang mana yang baik atau buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan kepada prinsip-prinsip moralitas. Moralitas disini sebagaimana disinggung di atas berarti: aspek baik atau buruk, terpuji atau tercela,

⁸⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁹⁰ Ibid

benar atau salah, wajar atau tidak wajar, pantas atau tidak pantas dari perilaku manusia.

Untuk melihat bagaimana etika bisnis dalam Islam, maka gambarannya akan sangat jelas jika hal tersebut dikembalikan kepada sang pengembal amanah risalah Allah SAW, yaitu Nabi Muhammad SAW. Karena beliau lah yang menjelaskan segala aturan dan ajaran dalam segala hal yang berkaitan dengan kehidupan umat Islam dalam beragama. Salah satu hal yang tidak luput dari penjelasan beliau adalah mengenai bisnis. Bagaimana beliau menjelaskan dan mempraktikkan berbisnis secara Islami yang patut dijadikan contoh bagi umatnya.

Dalam islam, sumber tata nilainya adalah satu, yaitu Allah SWT. Dia yang menciptakan segalanya yang ada di dunia dan di akhirat, dia juga yang memberikan bagi kita bagaimana sebaiknya, agar selamat di dunia dan di akhirat. Allah menciptakan berbagai ilmu pengetahuan serta pedoman bagi manusia, termasuk etika dalam politik dan juga dalam berbisnis. Ada al-Qur'an dan Rasulullah sendiri adalah praktisi berbagai hal, termasuk dalam menjalankan bisnis. Nabi Muhammad SAW, sebelum memangguk kenabian adalah partner kerja sama bisnis dengan Khadijah yang akhirnya menjadi istri tercintanya. Praktik bisnis yang beliau lakukan menjadi sumber etika dan praktik bisnis Islam.⁹¹

Prinsip-prinsip ini menegaskan bahwa Nabi Muhammad merupakan model yang ideal dalam segala perilaku, termasuk juga

⁹¹ Sofyan S Harahap, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 73

perilaku bisnis yang seyogyanya dapat diteladani serta di implementasikan oleh setiap manusia, khususnya para pelaku bisnis. Sehingga tidak heran jika ia memiliki 4 sifat yang sering dijadikan landasan dalam aktivitas manusia sehari-hari termasuk juga dalam aktivitas bisnis.

a) Shiddiq (benar, jujur, valid).

Sifat shiddiq ini akan muncul efektivitas esensial dan efisiensi. Efektivitas dimaksudkan untuk mencapai tujuan yang tepat dan benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan aktivitas dengan benar dan hemat, maksudnya menggunakan teknik dan metode tidak menyebabkan kemubadziran.

b) Amanah (responsibility, dapat dipercaya, kredibilitas).

Sifat ini dapat membentuk pribadi yang kredibel dan memiliki sikap tanggung jawab sehingga dapat dipercaya, sifat amanah ini memiliki sifat yang fundamental dalam aktivitas bisnis menjadi tidak stabil.

c) Fathanah (kecerdasan, kebijaksanaan, profesionalitas, intelektualitas)

Fathanah mengharuskan kegiatan ekonomi dan bisnis di dasarkan dengan ilmu, skill, jujur, benar dan bertanggung jawab dalam berekonomi dan bosnis. Implikasi sifat ini dalam aktivitas bisnis bahwa segala aktivitas ekonomi harus dilakukan dengan ilmu atau kecerdasan dan optimalisasi semua potensi akal (al-'aqlu) yang ada untuk mencapai tujuan. Memiliki kredibilitas dan responsibility yang tinggi saja belum cukup dalam menjalankan kehidupan berbisnis.

Tetapi apabila dilengkapi dengan akal cerdas dan sikap profesionalitas yang mumpuni maka hal ini akan lebih mudah dalam menjalankannya.

d) Tabligh (komunikatif dan transparan)

Sifat tabligh ini artinya orang yang memiliki sifat ini akan menyampaikan dengan benar tutur kata yang tepat. (bi al-hikmah), berbicara dengan orang lain dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dalam berbisnis menurunkan prinsip-prinsip ilmu komunikasi seperti penjualan, pemasaran, periklanan, pembentukan opini masa dan lain sebagainya yang dilakukan dengan benar proporsional.

Dalam pembahasan perlindungan konsumen pengunajasa ojek troli di Kawah Ijen perspektif etika bisnis islam masih belum dilakukan kewajibannya yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha yang tercantum dalam prinsip-prinsip dalam etika bisnis islam yaitu:

(a) sididiq

dalam praktiknya pelaku usaha / pembisnis tidak menginformasikan secara jujur dan lengkap mengenai perjalanan menuju puncak kawah ijen,

(b) amanah

di poin ini pelaku usaha seharusnya bertanggung jawab atas keselamatan konsumen secara utuh, akan tetapi pelaku usaha disini hanya memberikan amanahnya/ tanggung jawabnya hanya secara lisan dan itu tidak ada kejelasan.

(c) Fathanah

Fathanah mengharuskan kegiatan ekonomi dan bisnis di dasarkan dengan ilmu, skill, jujur, benar dan bertanggung jawab dalam berekonomi dan bisnis

(d) Tabligh

Dalam hal ini hampir sama dengan Shiddiq yakni komunikasi yang baik seperti semisal informasi jalan yang sempit dan berbahaya.

C. Pembahasan Tamuan

Membicarakan masalah-masalah muamalah merupakan problematika yang tidak akan habis, selama masih ada interaksi sesama manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup. Karena manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat memenuhi kehidupannya sendiri, tanpa adanya bantuan orang lain. Secara keseluruhan dari analisis bahwasanya perlindungan hukum terhadap wisatawan pengguna jasa ojek troli perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak sesuai dengan undang-undang yang berlaku di Indonesia tepatnya pada undang-undang perlindungan konsumen selain itu juga tidak sesuai dari Etika Bisnis dalam islam. Untuk lebih jelasnya peneliti akan menjabarkan termuan sebagai berikut:

1. Hak Konsumen ojek troli di Kawah ijen

Adapun analisi yang di temukan peneliti dalam penelitian ini, Dari beberapa keterangan yang di dapat maka dapat diketahui bahwa hak

konsumen yang ada di Kawah Ijen masih belum terpenuhi secara maksimal seperti yang tertera di Undang undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.

Hal ini diketahui dari jawaban beberapa informan yang mengatakan bahwa hak yang di lakukan di penerapan usaha Ojek troli ini hanya sebatas hak untuk di antar saja, menurut informan tidak ada lagi hak yang perlu dan seharusnya di berikan selain hak untuk diantar karna alasan para konsumen menggunakan jasa ojek troli tersebut dan berani bayar itu semua karna agar di antar ke puncak gunung Kawah ijen.

Selain itu juga hak hak yang lain masih belum terpenuhi seperti yang di paparkan oleh Jhon F kennedy hak hak konsumen perspektif Internasional, yakni:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
 - b. Hak memilih (*the right to choose*)
 - c. Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
 - d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)
2. Jaminan Atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Konsumen.

Selain menemukan temuan tentang ketidak sesuaian hak konsumen peneliti juga menemukan temuan tentang jaminan atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen. Hal ini di buktikan dengan tidak adanya jaminan yang jelas di praktik ojek troli di kawah ijen. Seharusnya pelaku usaha menjamin secara baku terhadap para konsumen seperti yang

ada di Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Di atas Undang-undang tersebut sudah di sebutkan dengan jelas bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Tetapi dalam penerapannya masih belum sesuai dengan apa yang ada di undang-undang.

tidak hanya temuan perspektif Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen saja, akan tetapi juga terdapat di Etika Bisnis Islam, yakni sebagai berikut:

a. Shiddiq

dalam praktiknya pelaku usaha / pembisnis tidak menginformasikan secara jujur dan lengkap mengenai perjalanan menuju puncak kawah ijen,

b. Amanah

di poin ini pelaku usaha seharusnya bertanggung jawab atas keselamatan konsumen secara utuh, akan tetapi pelaku usaha disini hanya memberikan amanahnya/ tanggung jawabnya hanya secara lisan dan itu tidak ada kejelasan.

c. Fathanah

Fathanah mengharuskan kegiatan ekonomi dan bisnis di dasarkan dengan ilmu, skill, jujur, benar dan bertanggung jawab dalam berekonomi dan bisnis.

d. Tabligh

Dalam hal ini hampir sama dengan Shiddiq yakni komunikasi yang baik seperti semisal informasi jalan yang sempit dan berbahaya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diperoleh dan disajikan yang dikemudian dibahas dalam bab pembahasan temuan (analisis), peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum terhadap wisatawan pengguna jasa ojek troli di Gunung Ijen/ Kawah Ijen Bondowoso, dalam praktiknya perlindungan hukum bagi pengguna ojek troli yang meliputi tentang hak konsumen, kewajiban konsumen dan jaminan atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen di kawah ijen/gunung ijen. Hal ini di mulai dari hak konsumen yang belum terpenuhi yang memang sesuai dengan Undang undang dan juga mengenai jaminan yang masih belum ada secara jelas.
2. Perspektif Undang undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam praktik penggunaan Ojek troli di Kawah ijen tidak sesuai dengan Pasal 2, Pasal 3, Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen karena para pelaku usaha tidak memberikan jaminan secara utuh seperti yang ada di Undang-undang, padahal dengan jelas di sebutkan didalam Asas Undang-undnag Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa Undnag Undang ini berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Selain itu juga disebutkan di dalam pasal 3 ayat (b) tujuan Undang undang yakni mengangkat harkat dan

martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa, sedangkan pada praktiknya jika melihat tracking untuk menuju puncak kawah ijen sangatlah berbahaya.

3. Bentuk perlindungan konsumen pengguna jasa ojek troli di kawah ijen Kabupaten Bondowoso perspektif etika bisnis islam.

Dalam praktek masih tidak sesuai dengan etika bisnis islam yaitu dalam hal tanggung jawab dan kejujuran pelaku usaha, sehingga konsumen tidak mendapatkan pelayanan secara utuh dari pelaku usaha. Jadi kewajiban untuk melakukan i'tikad baik/siddiq dan tanggung jawab/amanah dari pelaku usaha tidak ada.

B. Saran-saran

penggunaan ojek troli di kawah ijen merupakan salah satu inovasi untuk usaha, setiap pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya haruslah berdasarkan Undang-undang yang berlaku di Indonesia salah satunya Undang- undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, agar setiap pengguna atau konsumen dapat menggunakan dan menikmati penggunaan ojek troli ini. Konsumen terjamin keamanannya dan pelaku usaha tenang dalam berusaha, sedangkan bagi pihak pihak yang terhubung langsung terhadap penelitian yang berjudul Perlindungan hukum terhadap pengguna Ojek troli Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen ini yaitu:

1. Bagi pelaku usaha ojek troli di Kawah ijen, peneliti menyarankan agar para pelaku usaha menjamin secara utuh terhadap para konsumen sesuai dengan undang undang yang berlaku.
2. Bagi Pihak Kantor kawah Ijen, peneliti menyarankan untuk mempertegas kembali keberadaan ojek troli di Kawah ijen, dari sisi jaminan keselamatan dan keamanan konsumen yang berkunjung. Sehingga para wisatawan dapat berwisata dengan tesnang.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aan, KomariahDjama' Satori. 2013.*Metodologipenelitiankualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Abdurrahman, 2017 “Prinsip-prinsip praktik bisnis dalam islam pelaku usaha muslim”, *Hukum IUS QUAI IUSTUM*
- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Wali Press.
- Badroen Faisal, 2006 *Etika bisnis dalam islam*, Jakarta: Kencana.
- Cholid, Narbuko dkk. 2010. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Djamal, M. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dkk, M Sadar. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indinesia*, Jakarta Barat: Akademia.
- Fuady, Munir. 2002. *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Harahap Sofyan S, 2011. *Etika Bisnis Dalam Perspektif islam*, Jakarta: Salemba Empat.
- Hermawan, Asep. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- IAIN Jember.2011. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Jember: IAIN Jember Press.
- Kawah Ijen. 2017. Eksotisme Kawah Asam Terbesar di Dunia, Bondowoso.
- Krisyanti, Celina Tri siwi. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- MaksumMoh. Asra, 2013.*Pemikiran KIAI AS'AD tentang ekonomi islam*, Surabaya: Pena salsabila.
- Martokusomo, Sudikto. 2003. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Universitas Atmajaya, Yogyakarta Press.
- Miru, Ahmadi. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir.2005. *Manajmen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Rosda karya.
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi (P3EI). 2014. *Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Raharjo, Satjipto. 2000. *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rivai Veithzal, dkk, 2012. *Islamic Business and Economic Ethics, Mengacupada Al-qur'andan Mengikuti Jejak Rasulullah SAW dalam Bisnis, Keuangan, dan Ekonomi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- S, Burhanuddin. 2011. *Pemikiran Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, Malang: UIN Maliki Press.
- Septiawan, Santana K. 2010. *Menulis Ilmiah: Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Shisarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo.
- Sudjana. 2016. *Rahasia Dagang Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Bandung: Buku-Buku Ilmu Hukum.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Gahlia Indonesia.
- Tanzeh, Ahmad. 2008. *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Teras.
- Wadud Abdul 2010, *paradigm ekonomi islam*, Lumajang: LP3DI Press.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana.

Undang-undang

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

Skripsi

Darmayanti, Ni Kadek. 2015. *Tanggung Jawab Pengemudi Ojek Sepeda Motor Dalam Hal Terjadinya Kecelakaan Penumpang Ditinjau Dari Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Denpasar: Universitas Udayana, Denpasar.

Haris, Luthfi Al.2016.*Perlindungan Konsumen Pengguna Ojek Dalam Perspektif Hukum*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Haulaini,Alfridha. 2016.*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Taksi Di Makasar*, Makasar: Universitas Islam Negeri (UIN) Alaudin Makasar.

Hukmawati. 2005. *Komunitas Becak Motor Sebagai Potret Perubahan Sosial(Studi Atas Komunitas Becak Motor di desa Pacoiran Kabupaten Lamongan*, Yogyakarta:Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Yustika,Bella. 2018.*Perlindungan konsumen pengguna jasa transportasi online di kotasurakarta*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah.



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawahini:

Nama : Ayub Fuja Eka Andi Lanata

Nim : 083142056

Fakultas : Syari'ah

Prodi : Hukum Ekonomi Syari'ah (HES)

Institute : IAIN JEMBER

Denganinimenyatakanbahwaskripsi yang berjudul "**Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Pengguna Jasa Ojek Troli Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (StudiKasus Di Gunung Ijen/ Kawah Ijen Kab. Bondowoso)**" merupakan hasil penelitian dan karya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 21 Juli 2019

Saya yang menyatakan

AYUB FUJA EKA ANDI
LANATA
NIM: 083142056

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ayub Fuja Eka Andi Lanata
Nim : 083142056
Fakultas : Syari'ah
Prodi : HukumEkonomiSyari'ah (HES)
Institute : IAIN JEMBER

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Pengguna Jasa Ojek Troli Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Gunung Ijen/Kawah Ijen Kab. Bondowoso)**" merupakan hasil penelitian dan karya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 21 Juli 2019

Saya yang menyatakan



AYUB FUJA EKA ANDI LANATA

NIM: 083142056



PEMERINTAH KABUPATEN BONDOWOSO
KECAMATAN SEMPOL
KANTOR KEPALA DESA KALIANYAR

Jalan Raya Ijen No.02- Kalianyar 68288

SURAT KETERANGAN

Nomor : 402/ 069 /430.12.19.2/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Desa Kalianyar, Kecamatan Sempol, Kabupaten Bondowoso, menerangkan bahwa :

N a m a : Ayub Fuja Eka Andi Lanata
N i m : 083 142 056
Jenis Kelamin : Laki – laki
Tempat/Tanggal Lahir: Jember, 10 Agustus 1995
Alamat : Dusun krajan Desa Tisnogambar Kec. Bangsalsari Kab. Jember.
Pendidikan : IAIN Jember

1. Menerangkan bahwa orang/ mahasiswa tersebut benar-benar telah melakukan penelitian di wisata kawah Ijen.

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kalianyar, 07 September 2019
KEPALA DESA KALIANYAR


MUNARSEP

NIP: 19680712 200906 1002

PEDOMAN PENELITIAN

A. OBSERVASI

1. Letak Geografis.
2. Pengamatan secara langsung mengenai praktik usaha Jasa Ojek troli

B. INFORMAN

1. Pihak Kantor Kawah Ijen
2. Pelaku Usaha.
3. Konsumen.
4. Pedagang Sekitar
5. Pemandu Wisata

C. DOKUMENTER

1. Foto Penelitian



PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana Tanggapan Bapak Mengenai Hak Konsumen di Usaha Jasa Ojek Troli?
2. Bagaimana Tanggapan Bapak Mengenai Kewajiban Konsumen di Usaha Jasa Ojek Troli?
3. Bagaimana Tanggapan Bapak Mengenai Jaminan Kenyamanan, Keamanan, Keselamatan Konsumen di Usaha Jasa Ojek Troli?
4. Bagaimana Jika Terjadi sesuatu atau Kecelakaan di Perjalanan Menuju Puncak Kawah Ijen?



Foto

- Pelaku Usaha atau Driver Ojek Troli



➤ **Kondisi jalan Menuju Ke Puncak Kawah Ijen**



➤ **Troli**



BIODATA PENULIS

Nama : Ayub Fuja Eka Andi Lanata
Tempat/ TanggalLahir : Jember/ 10 Agustus 1995
JenisKelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Nim : 083142056
Fakultas : Syari'ah
Jurusan : HukumEkonomi
Prodi : HukumEkonomiSyari'ah (HES)
AlamatAsal : Dusun Krajan RT 001/ RW 005 Desa Tisnogambar
Kec. Bangsalsari Kab. Jember
Desa : Tisnogambar
Kecamatan : Bangsalsari
Kabupaten : Jember
No. Handphone : 089605487567
E-mail : andilanata@gmail.com

❖ **RiwayatPendidikan**

TK Darma Wanita	(2000-2001)
SDN Tisnogambar	(2001-2007)
SMPN 2 Rambipuji	(2007-2010)
SMA Muhammadiyah 1 Rambipuji	(2010-2013)

❖ **PengalamanOrganisasi**

- Anggota Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Sunan Ampel Periode (2014-2016)
- Dept. Diklat Bidang PPPA HMI Komisariat Sunan Ampel Periode (2017-2018)
- Kabid. KPP Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Al-Fatih Periode (2018-2019)
- Sekekertaris Umum Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Al-Fatih Periode (2018-2019)