

REKONTEKS MASLAHAH : JASA TRAVEL TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM KESELAMATAN PENUMPANG

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syari'ah
Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah



Septia Devi Latifa
NIM. 212102020050

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
2025**

REKONTEKS MASLAHAH : JASA TRAVEL TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM KESELAMATAN PENUMPANG

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syari'ah
Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah



Septia Devi Latifa
NIM. 212102020050

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
2025**

**REKONTEKS MASLAHAH : JASA TRAVEL TERHADAP
PERLINDUNGAN HUKUM KESELAMATAN PENUMPANG**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri (UIN)
Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syari'ah
Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah

Oleh :

Septia Devi Latifa
NIM. 212102020050

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
Disetujui Pembimbing


Ahmad Hoiri M.H.I.
NUP.201708158

REKONTEKS MASLAHAH: JASA TRAVEL TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM KESELAMATAN PENUMPANG

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari : Selasa
Tanggal : 24 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua Sidang

Sekretaris


Freddy Hidayat, M.H
NIP.19880826 201903 1 003


Afrik Yunari, M.H
NIP.19920113 202012 2 010

Anggota:

1. Dr. H. Pujiono, M.Ag
2. Ahmad Hoiri M.H.I

Menyetujui

Dekan Fakultas Syariah




Dr. Wildani Hefni, M.A
199111072018011004

MOTTO

وَإِخْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

“Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”.*

Al-Qashash (88):77



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* <https://quran.nu.or.id> di akses pada tanggal 05 Mei 2025, 09.12 WIB.

PERSEMBAHAN

Bismilahirrohmanirohim Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, dengan jalan dan perjuangan yang tidak mudah untuk penulis mendapatkan gelar sarjana ini. Tiada halaman yang paling berharga dalam skripsi ini kecuali lembar persembahan. Dan sebagai ucapan terima kasih, penulis persembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua (Bapak Supriyadi dan Ibu Purwati) sebagai tanda bakti, cinta, kasih sayang dan rasa terimakasih yang tiada hentinya, penulis persembahkan skripsi ini kepada bapak dan ibu sebagai orang yang pertama mendidik, merawat dan bertanggung jawab atas segala sesuatu. Semoga skripsi ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan terhadap orangtua penulis.
2. Kakak-kakak tersayang penulis, Siti Mariam Oktia Marliana S.Math dan Ahmad Bustomi S.E. Terima kasih telah menjadi kakak yang selalu memberikan support, semangat, motivasi dan selalu menjadi tempat keluh kesah dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis bisa menyelesaikannya.
3. Adik - Adik Penulis (Muhammad Rafaeza Alfariski dan Raidan Ahmad Alghaisan) yang selalu menjadi alasan penulis untuk tetap Semangat dalam meneruskan dan menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Saudara penulis (Catur Kusti Nanda Fitriani S.Tr.Keb., Muhammad Afif Sobri) dan seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat di setiap langkah yang dilakukan oleh penulis.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puja dan puji syukur yang tiada batas atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga proses penyelesaian skripsi sebagai suatu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan syafaatnya dan dapat membawa kita dari jaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yakni agama Islam.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.Hepni, S.Ag.,MM.,CPEM. Selaku Rektor Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Wildan Hefni, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Dr. Busriyanti, M.Ag. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember.
4. Bapak Sholikul Hadi, M.H. Selaku Ketua Jurusan Hukum Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember.
5. Bapak Freddy Hidayat M.H. selaku ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

6. Bapak Moh. Syifa'ul Hisan S.E.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu penulis dari baru menjadi Mahasiswa hingga saat ini.
7. Bapak Ahmad Hoiri M.H.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang tidak henti-hentinya memberikan, saran, dan juga motivasi untuk skripsi penulis.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, terkhusus dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berharga kepada penulis selama bangku perkuliahan.
9. Kepada seseorang yang telah banyak memberikan sumbangsih pikiran, tenaga, kesabaran dan selalu menyisihkan sebagian waktunya untuk membantu menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.
10. Sahabat penulis (Ronven apriani Oktaviat, Karisma maya fadhila, Alifia kursiya jamil, Syaif Angga Mahbubillah, kholifatul Musyarofah, Intan Nur Hasannah, Nabila Tsabita Ulin Nuha,) yang senantiasa menemani dan memberi semangat kepada penulis selama menempuh Pendidikan di kampus UIN KHAS dan menjadi bagian dari proses penulis di Organisasi. .

Jember, 15 Mei 2025

Penulis

ABSTRAK

Septia Devi Latifa, 2025 : Rekonteks Fiqih Masalahah: Jasa Travel Terhadap Perlindungan Hukum Keselamatan Penumpang

Kata kunci: Masalahah, Travel, Perlindungan Hukum Penumpang.

Travel syariah merupakan manajemen perjalanan yang mendukung terhadap kebutuhan fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat pada saat ini, dalam hal ini penulis menemukan perbedaan di beberapa data yang didapat melalui kajian pustaka.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana Konsep Sistem Kerja Dan Pelayanan Yang Diterapkan Oleh Pelaku Usaha Jasa Agen Travel ? 2) Bagaimana pandangan Fiqih Masalahah Mursalah Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Jasa Agen Travel?

Tujuan penelitian ini adalah: 1 Untuk Mengetahui Konsep Sistem Kerja Dan Pelayanan Yang Diterapkan Oleh Pelaku Usaha Jasa Agen Travel. 2) untuk menganalisa pandangan Fiqih Masalahah Mursalah Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Jasa Agen Travel.

Jenis penelitian yuridis empiris Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan empiris dianalisis secara *deskriptif – kualitatif* Adapun teknik pengumpulan data ada 3 yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Dalam teknik analisis data peneliti menggunakan 4 teknik yaitu: Pengumpulan Data, kondensasi data, Penyajian data dan penarikan Kesimpulan.

Hasil Penelitian ini adalah : 1) Berdasarkan hasil penelitian terhadap empat agen travel yaitu Bali Prima Travel, B Trans, Hijau Travel, dan MU Travel, ditemukan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh aspek legalitas, struktur organisasi, serta orientasi terhadap kepuasan pelanggan. Dalam tahap pra-perjalanan, agen legal seperti Bali Prima dan MU Travel menunjukkan kesiapan lebih baik melalui sistem kerja yang tertata dan fasilitas yang lengkap, dibandingkan agen tidak resmi seperti B Trans dan Hijau Travel. Pada tahap selama perjalanan, agen legal unggul dalam aspek tangibles, reliability, dan assurance, Sementara itu dalam tahap pasca-perjalanan, hanya agen legal yang memiliki sistem tindak lanjut yang profesional dan evaluatif. 2) Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa agen travel dalam perspektif fiqih masalahah mursalah terhadap empat agen travel yakni Bali Prima Jember, B Trans, MU Travel, dan Hijau Travel menunjukkan bahwa legalitas, sistem layanan, dan tanggung jawab profesional menjadi faktor penting dalam pemenuhan unsur masalahah pada tiga tingkat dharuriyat, hajiyat, dan tahsiniyat. Bali Prima dan MU Travel yang telah memenuhi standar legalitas dan regulasi terbukti mampu menghadirkan perlindungan yang komprehensif dan sesuai dengan prinsip syariah.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Definisi Istilah	12
F. Sistematika Pembahasan.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Penelitian Terdahulu.....	20
B. Kajian Teori.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	57
B. Lokasi Penelitian	58
C. Sumber Data	58

D. Teknik Pengumpulan Data	59
E. Analisis Data	62
F. Keabsahan Data	64
G. Triangulasi	65
H. Tahap – Tahap Penelitian.....	65
BAB IV PEMBAHASAN.....	67
A. Gambaran Obyek Penelitian	67
B. Penyajian Data dan Analisis.....	68
C. Pembahasan Temuan.....	98
BAB V PENUTUP	118
A. Kesimpulan	119
B. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Menurut Imam al-Ghazali suatu kemaslahatan harus sejalan dengan tujuan syara' sekalipun bertentangan dengan tujuan-tujuan maanusia, karena kemaslahatan manusia tidak selamanya didasarkan pada kehendak syara' tetapi sering didasarkan kepada kehendak hawa nafsu.¹ Konteks dari mashlahah mursalah adalah Kemaslahatan yang memprioritaskan kepentingan orang banyak, Kemaslahatan ini tidak berarti pada kepentingan semua orang tapi bisa di prioritaskan Pada segolongan mayoritas umat atau beberapa golongan umat.² yang dalam Penelitian ini akan di kaitkan dengan Ekonomi Syariah yakni sistem perekonomian yang menggunakan atau sesuai prinsip syara', Salah satu bentuk ibadah muamalah yakni islam juga menganjurkan bahkan memberikan pelajaran tentang perlunya melakukan perjalanan atau traveling ke segala penjuru dunia tidak lain ini adalah salah satu bentuk syukur atas segala nikmat yang dianugerahkan oleh Allah SWT. kepada ummat dan untuk membantu perkembangan Syiar islam melalui eksplorasi terhadap perkembangan saat ini.

Pada statement ini maka sangat diperlukan adanya layanan sebagai fasilitas yang juga sesuai dengan syariah islam, dengan melihat aspek sistem pelayanan yang maksimal yang dapat memberikan kenyamanan spiritual terhadap pengguna. Mengenal kalimat "Syariah" tidak terlepas dari segala

¹ Nasrun Haroen, *Usul Fikih*, (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 2001), cet.III, .114

² Ahmad Munif Suratmaputra, *Filsafat Hukum Islam al-Ghazali, Masalah Mursalah dan Relevansinya dengan Pembaharuan Hukum Islam*, (Jakarta: Pustaka Firdaus, 2002), Cet. I,112

aspek yang melibatkan ummat islam, bahkan juga dapat digunakan oleh masyarakat yang juga non muslim dengan prinsip layanan atau fasilitas yang tidak menyinggung prinsip – prinsip syariah islam³. Oleh sebab itu, lazim bagi kita untuk menyerahkan persoalan masalah dan mafsadah tersebut kepada Allah SWT yang Maha Mengetahui, sebagaimana firman-Nya QS. Al-Maidah [5]: 48,

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِّمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيْمِنًا عَلَيْهِ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمَنْهَاجًا وَلَوْ

“Maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. Untuk tiap-tiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang.”

Travel syariah merupakan manajemen perjalanan yang mendukung terhadap kebutuhan fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat pada saat ini, dalam hal ini penulis menemukan perbedaan di beberapa data yang didapat melalui kajian pustaka yakni pembeda adanya travel syariah dengan travel konvensional. Menurut kajian pustaka tersebut travel syariah memiliki standart prinsip tersendiri yakni⁴:

1. Perjalanan yang menyesuaikan dengan waktu – waktu ibadah wajib
2. Perjalanan wisata yang memiliki tujuan dalam meningkatkan daya spiritualitas
3. Yang Memiliki pelayanan dalam menyediakan makanan dan minuman

³ Abdul Syatar dkk., “Pencantuman Labelisasi Halal Bagi Kepercayaan Konsumen Perspektif Masalah Mursalah,” (*KALOSARA: Family Law Review* 2, no. 2 (14 Februari 2023): 84–97.

⁴ Rudy Dwi Chrysnaputra, “Pariwisata Halal dan Travel Syariah Pasca Pandemi Covid 19”, *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 2021,164.

dengan menu – menu pilihan yang halal

Sedangkan travel konvensional memiliki standar pelayanan sebagai berikut :

1. Perjalanan yang hanya memiliki tujuan hiburan saja
2. Tidak menyediakan menu makanan dan minuman yang halal
3. Tidak memprioritaskan waktu – waktu kewajiban beribadah umat islam

Pendukung dari beberapa standart travel syariah dan konvensional yang telah disebutkan, salah satu sektor pendukung lainnya adalah menggunakan standart etika yang sesuai dengan syariah islam, yakni harus mampu dengan adanya kejujuran dan keterbukaan sehingga tidak berpotensi merugikan pengguna travel secara finansial.⁵

Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan perbedaan yang mencolok adalah ada pada penjelasan tataran teknis operasional layanan dan produknya. Hal ini dalam syariah islam yang lebih mendominasi adalah unsur – unsur perilaku kebaikan yang terapkan dalam setiap perjalanan, implementasi unsur – unsur syariah tersebut bisa jadi memberikan dampak positif dengan daya tarik terhadap masyarakat non – muslim dengan pola pola muamalah yang diterapkan karena sejatinya kepuasan pelanggan atau konsumen juga dilihat dari aspek ketertarikan pelanggan terhadap tawaran yang diberikan.

Transportasi merupakan Aspek penting dalam analisis penelitian ini, dan menjadi penting dalam kehidupan seluruh manusia karena tujuan dengan adanya transportasi yakni sebagai penunjang kebutuhan perpindahan dari satu

⁵ Muhammad Djakfar, *pariwisata Halal Perspektif Multidimensi*, (Malang:UIN Maliki Pres, 2017), 23.

tempat ke tempat lain⁶ Adanya transportasi dalam perkembangan saat ini banyak memberikan kemajuan dalam perkembangan zaman saat ini. Memberikan akses bantuan dalam jarak dekat dan jarak jauh dengan tanpa menempuh dengan jalan kaki. Transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan dari suatu objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan tertentu.⁷

Banyaknya alat transportasi yang menjadi alat bantu dalam mengurangi beban menempuh jarak salah satunya adalah alat transportasi dalam jenis Travel, Travel merupakan jenis barang kendaraan yang dapat mengangkut barang atau orang dari perpindahan kota atau satu tempat ke tempat lain, dalam UU no 22 tahun 2009 tentang lalu lintas menjelaskan bahwa angkutan merupakan perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas. Travel merupakan jenis angkutan umum untuk penumpang yang berpergian antar kota atau provinsi. Angkutan umum yang sesuai dengan kebijakan yang sudah dikeluarkan merupakan Angkutan resmi yang sudah memiliki izin untuk beroperasi, sehingga Travel yang sesuai dengan kebijakan merupakan kendaraan yang mampu membawa penumpang 5 – 10 orang dalam kendaraan tersebut, serta memiliki izin dalam beroperasi. Keresmian dari angkutan travel dapat dilihat dari Plat dasar yang berwarna kuning dan bertulisan hitam serta memberikan tiket penumpang, dan dengan tiket yang resmi sebagai asuransi jiwa bagi

⁶ Siti Fatimah, *Pengantar Transportasi*, (Ponorogo : Myria Publisher, 2019), 1

⁷ Abdul Karim Dkk, *Managemen Transportasi*, (Batam: Yayasan Cendikian Mulia mandiri, 2023), 13

penumpangnya⁸.

Travel juga memiliki ciri khas tersendiri dan hal ini menjadi daya tarik yang pertama oleh konsumen dalam memilih kendaraan berpergian antar kota dikarenakan satu ciri khas tersebut adalah mengantarkan penumpang sampai pada tempat tujuan atau alamat yang sesuai dengan alamat yang diberikan oleh penumpang sehingga hal ini dianggap layanan kenyamanan tersendiri oleh penumpang. Angkutan travel resmi yang menempuh jarak antar Provinsi atau Kota dikenal dengan Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP)⁹. Agen merupakan kesamaan makna dari arti perusahaan, sehingga agen Travel merupakan perusahaan travel atau perusahaan angkutan umum karena mampu memindahkan suatu barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain, perusahaan angkutan umum merupakan badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang atau barang dengan kendaraan umum, baik bermotor atau tidak bermotor¹⁰.

Dari padatnya lalu lintas di negara Indonesia, Pemerintah tidak hanya memberikan kebijakan atau memfasilitasi Sarana terhadap kebutuhan Masyarakat dalam penggunaan fasilitas lalu lintas namun Pemerintah juga memberikan perlindungan dibawah payung hukum untuk kenyamanan dan keselamatan seluruh Konsumen yang menggunakan fasilitas transportasi darat, udara, dan air, sehingga masyarakat yang menggunakan jasa alat transportasi

⁸ Chalid Sahuri, Nadyasari, "Implementasi Kebijakan terhadap Angkutan Antar Jemput dalam Provinsi (Travel) di Kota Pekanbaru", *Journal:eArticle, Universitas Riau*,(2015).02

⁹ Ulfa Arieza, Beda Bus AKAP dengan AKDP dari Rute, Tarif, dan Terminal, diakses pada 19 oktober 2024, [Beda Bus AKAP dengan AKDP dari Rute, Tarif, dan Terminal](#).

¹⁰ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Angkutan Umum Dan Lalu Lintas.

travel sebagai angkutan umum antar kota di darat juga memiliki perlindungan hukum yang dikenal dengan istilah undang–undang perlindungan konsumen.

Dijelaskan dalam pasal 1 perlindungan konsumen, UU no 8 tahun 1999 merupakan segala bentuk upaya Hukum yang menjamin dan memberi perlindungan pada konsumen baik dari segi keamanan,kenyamanan dan keselamatan¹¹. Selain itu sesuai dengan kebijakan Kementerian Perhubungan Replublik Indonesia, Subsektor perhubungan darat dengan dasar Hukum Undang – Undang No 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan jalan, Perma no 38 tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah, pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota, Perma no 1993 tentang angkutan jalan dan keputusan Menteri Perhubungan No 35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang dan kendaraan umum bahwa setiap Transportasi Angkutan penumpang harus memiliki izin resmi sesuai persyaratan yang telah di keluarkan yakni: Persyaratan yang harus dipenuhi untuk trayek tetap dan teratur adalah memiliki Izin usaha angkutan dan Izin trayek sesuai dengan administratif yang sudah tertera¹².

Permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini sehingga menjadi tugas akhir dari penulis adalah pentingnya memberikan pelayanan yang lebih baik dalam aktivitas berpergian berupa jasa layanan antar jemput rumah bagaimana peran Undang – Undang perlindungan Konsumen terhadap layanan

¹¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹² Nadyasari, "Implementasi Kebijakan terhadap Angkutan Antar Jemput dalam Provinsi (travel) di Kota Pekanbaru", (Skripsi, Universitas Riau,2015),79

Jasa Agen Ttravel yang tidak memiliki Izin resmi untuk membuka atau menjadi pelaku usaha dalam membantu prasarana Masyarakat dengan memberikan jasa dan fasilitas kendaraan travel yang menjadi angkutan antar kota¹³. karena dari beberapa data yang diperoleh oleh peneliti terkait permasalahan lapangan dengan adanya kasus yang dialami oleh salah satu masyarakat yang menggunakan jasa agen travel ini memberikan penjelasan bahwa sedikit merasa tidak adanya kenyamanan dan keselamatan yang disebabkan pengalihan travel “HIACE” (atau kendaraan travel seperti bus mini yang menampung 5- 10 orang) ke mobil pribadi seperti xenia, avanza,dll. Hal ini menjadi analisis penelitian terhadap izin resmi sesuai kebijakan pemerintah dengan dasar hukumnya untuk membantu memberikan kesejahteraan dan nyaman masyarakat selaku konsumen sebagai penerima layanan fasilitas dari pemerintah¹⁴.

Maka belum adanya izin resmi tersebut menimbulkan kekhawatiran layanan berupa jasa supir yang belum memberikan keterjaminannya terhadap penumpang, seperti yang dirasakan oleh salah satu penumpang pada jasa travel yang akan dikaji dalam proposal ini, salah satu konsumen yang menggunakan jasa travel tersebut yang melakukan perjalanan antar kota dengan fasilitas kendaraan berupa mobil xenia, saat pemesanan yang dilakukan melalui via whatsapp, “Penumpang ini telah berpesan untuk diberikan kursi yang dekat dengan sesama perempuan, dan berharap bahwa mobil yang akan diberikan

¹³ Rosy handayani, "Analisis Kelayakan Bisnis Travel Ditinjau Dari Aspek Pasar Serta Aspek Hukum Pada PT Fatir Djarum Aluih", (Skripsi, IAIN Btusangkar, 2022).50

¹⁴ Kementerian Perhubungan Indonesia,Pemberian Izin Angkutan Penumpang Kementerian Perhubungan Republik Indonesia,(29November 2014) [Pemberian Izin Angkutan Penumpang Kementerian Perhubungan Republik Indonesia](#).

adalah mobil Hiace yang mampu menampung lebih dari 5 orang sesuai dengan marketing yang telah menjadi strategi promosi agen travel tersebut melalui vidio yang di unggah di sosial media.

Namun yang diterima mobil travel yang selayaknya dialihkan ke mobil pribadi yang mampu menampung tidak lebih dari 5 orang, dengan dalih persediaan mobil berukuran besar seperti kendaraan travel pada umumnya yang minim, selama perjalanan konsumen merasa tidak nyaman dikarenakan mayoritas keseluruhan penumpang adalah laki – laki dan hanya terisi penumpang perempuan 2 orang, perjalanan malam saat itu membuat supir membawa mobil dengan kecepatan maksimal sehingga menimbulkan kekhawatiran dan ketakutan terhadap penumpang karena nyaris terjadi pada malam itu kecelakaan antara bus lawan arah dari travel yang digunakan oleh penumpang tersebut dan sampai pada kota terdekat satu orang penumpang perempuan sudah sampai dikota tujuan tersebut dan diantarkan sampai pada titik rumah, sehingga hanya tersisa satu penumpang perempuan didalam mobil travel tersebut” ujar salah satu korban dalam kasus ini wanita bernama Devi, Mahasiswa Jember yang menggunakan jasa layanan travel antar kota Jember dan provinsi Bali.

Studi kasus yang menjadi penelitian ini diperkuat dengan salah satu kasus yang menjadi analisis pustaka oleh penulis dalam jurnal yang ditulis oleh (Bisnis Online Agent Ilegal dalam Perkembangan Industri Pariwisata Bali 53 I Gusti Ayu Putu Widia Wijayanti Operation Staff PT. Pacto Bali Tour and Travel) yakni Sistem pengelolaan dalam menggunakan jasa agen travel yang

sama dengan menggunakan media online sehingga juga perlu adanya evaluasi terhadap sistem tersebut salah satunya yakni Dampak yang negatif bagi dunia usaha perjalanan dengan ditemukan banyaknya bisnis online travel agent yang tidak memiliki izin usaha, disisi lain dampak sosial yang ditimbulkan oleh keberadaan online travel agent ilegal adalah adanya pertentangan kepentingan muncul antara pelaku resmi dengan pelaku agen travel ilegal¹⁵. Maka peneliti perlu membahas pentingnya kontrol pihak pemerintah terhadap pelaku usaha jasa agen travel yang tidak memiliki izin administratif sesuai yang ditentukan oleh Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.85/HK.501/MKP/2010 Pasal 6 Ayat¹⁶.

Setelah diteliti lebih lanjut terhadap pemilik agen tersebut travel yang disediakan untuk menjadi pelaku usaha memang belum memiliki izin resmi yang disesuaikan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Umum, sehingga dengan adanya satu kasus jasa agen travel ini peneliti menganalisa bahwa merasa perlu juga adanya kesadaran terhadap pelaku usaha agen travel dalam melakukan usaha dengan memenuhi izin administratif.

Penulis juga ingin menganalisa bagaimana prespektif hukum islam terhadap studi masalah yang di angkat tersebut, menggunakan prespektif hukum islam dari Fiqih muamalah kontemporer saat ini mengenai maslahat dan

¹⁵ I Gusti Ayu Putu Widia Wijayanti, Bisnis Online Agent Ilegal dalam Perkembangan Industri Pariwisata Bali, diakses tanggal 20 oktober 2024, [article.php](#).

¹⁶ IZIN Team, *Cara Membuat Surat Izin Usaha Pariwisata atau Travel*, IZIN, diakses tanggal 20 oktober 2024; [Cara Membuat Surat Izin Usaha Pariwisata atau Travel](#).

mafsadat dari penggunaan jasa tersebut dengan penyalahgunaan jasa tanpa izin yang sudah dilindungi dari kebijakan peraturan yang ditetapkan di Indonesia. Beberapa peristiwa yang akan menjadi pembahasan dalam penelitian ini karena Pertumbuhan bisnis online travel agent ilegal di Bali seiring dengan perkembangan teknologi informasi saat ini sangat mengkhawatirkan banyak pihak terutama di kalangan para pelaku yang legal/resmi dan pemerintah maupun bagi usaha Travel secara luas. Beberapa hal lain yang mendasari maraknya usaha ilegal ini adalah pengusaha yang malas mengurus izin sehingga belum sepenuhnya memberikan kepastian, keterjaminan, kenyamanan, penumpang dalam menggunakan jasa ini sesuai dengan perlindungan konsumen, dan memenuhi kebijakan yang ada dalam administratif izin resmi.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas rumusan masalah yang dapat dikaji dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Konsep Sistem Kerja Dan Pelayanan Yang Diterapkan Oleh Pelaku Usaha Jasa Agen Travel ?
2. Bagaimana pandangan Fiqih Masalah Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Jasa Agen Travel?

C. Tujuan Penelitian

Dari penjelasan fokus penelitian di atas memiliki tujuan penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan konsep atau sistem kerja yang diterapkan pada konsumen oleh pelaku usaha jasa agen travel
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Rekonteks Fiqih Maslahah terhadap Perlindungan Hukum Konsumen terhadap jasa agen travel.

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian diatas penelitian ini dapat diketahui manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Selain itu juga sebagai kontribusi bagi para penelitian lain terkait wisata halal di Indonesia. Peneliti mengharapkan pada penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa karya tulis ilmiah kepada masyarakat berupa pengetahuan teori dan beberapa konsep sistem kerja dan pelayanan yang lebih baik bahkan menerapkan prinsip syariah terhadap jasa agen travel sebagai alat angkutan pada saat ini serta dengan mengkaji adanya jasa agen travel ini dapat menghasilkan sejauh mana keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang sebagai konsumen.

2. Secara Praktis

Tujuan hasil penelitian bagi peneliti akan direkomendasikan kepada pemerintah dan tujuan yang bersangkutan dan akan dipertimbangkan sebagai kebijakan pemerintah terkait Kebijakan sistem kerja terhadap pelayanan yang diberikan oleh jasa agen travel kepada penumpang selaku konsumen pada penelitian ini serta menjadikan prinsip syariaiah untuk diterapkan pada pelayanan yang diberikan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah merupakan proses menjelaskan atau mendeskripsikan beberapa istilah kata dalam judul penelitian yang memiliki makna untuk memperjelas maksud judul tersebut, untuk menghindari kesalah pahaman istilah¹⁷. Maka dari dalam kajian penelitian ini akan menjelaskan definisi istilah sebagai berikut:

1. Rekonteks Fiqih Maslahah

Rekonteks adalah bagian suatu uraian atau kalimat yang dapat mendukung atau menambah kejelasan makna situasi yang ada hubungannya dengan suatu kejadian, atau merupakan Teks Faktual yang memiliki fungsi Sosial.¹⁸

Jika kita mencermati hukum-hukum yang ditetapkan oleh Allah SWT kepada manusia maka secara umum dapat dipahami bahwa tujuan utamanya adalah untuk mewujudkan kesejahteraan (maslahah) dan mencegah kerusakan (mafsadah) bagi umat manusia. Namun dalam realitasnya menentukan tolak ukur antara maslahat dan mafsadah tidaklah mudah. Sering kali sesuatu yang dianggap membawa maslahat bagi suatu kelompok justru dipandang sebagai mafsadah oleh kelompok lainnya.

Oleh karena itu, para ulama melakukan klasifikasi secara ketat terhadap hal-hal yang dianggap sebagai maslahat menurut syariat dan mana yang tidak termasuk di dalamnya. Dalam penerapannya sebagian ulama

¹⁷ .Hairunnas,Dkk(tim penyusun), *Buku pedoman penyusunan dan penulisan skripsi fakultas ushuluddin*,(universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,2023),08.

¹⁸ Fathul Maujud,Sultan, “Pragmatik: Teori dan Analisis Makna Konteks dalam Bahasa” (*Mataram, Sanabil* 2019),149

berpendapat bahwa kemaslahatan dapat dijadikan sebagai sumber hukum tersendiri yang tidak secara langsung bersandar pada teks wahyu Ilahi baik dari Al-Qur'an maupun hadits Rasulullah SAW. Pendekatan ini kemudian dikenal dengan istilah Maslahah Mursalah.¹⁹

Kalimat ini mengartikan bahwa dalam penelitian ini akan membahas faktualisasi terhadap implementasi Fiqih Maslahah Mursalah terhadap penerapan keadaan Sosial dalam pembahasan Penelitian ini, fiqih masalah mursalah yang Memiliki arti memprioritaskan kemaslahatan dengan mengenyampingkan mafsadat dalam aspek keadaan duniawi untuk golongan mayoritas umat yang memerlukan penerapan fiqih Maslahah Mursalah dalam keadaan tertentu.

2. Jasa Travel

Jasa dapat diartikan sebagai suatu aktivitas atau upaya yang bersifat tidak berwujud namun mampu memberikan manfaat atau kepuasan kepada orang lain. Bentuk jasa dapat berupa pelayanan, bantuan, atau pekerjaan yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain dengan tujuan memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka. Dalam perspektif ekonomi, jasa termasuk dalam kategori sektor tersier yang berbeda dari sektor primer seperti pertanian dan pertambangan maupun sektor sekunder seperti industri manufaktur.²⁰

¹⁹.Mukhsin Nyak Umar, Al-Maslahah Almursalah “Kajian Atas Relevansinya dengan Pembaharuan Hukum Islam”, (*Banda aceh, Turats*,2017).70

²⁰ Geograf,"Pengertian Jasa: Definisi dan Penjelasan Lengkap Menurut Ahli Geograf", (10 Oktober 2024), [Pengertian Jasa: Definisi dan Penjelasan Lengkap Menurut Ahli - Geograf](#).

Istilah Travel merupakan Mobil travel atau sering disebut juga sebagai bus angkutan umum,, yang merupakan kendaraan yang khusus dirancang untuk mengangkut banyak orang dalam satu perjalanan wisata. Saat ini, mobil travel semakin populer digunakan oleh masyarakat Indonesia karena kepraktisannya dalam membawa banyak orang sekaligus²¹. travel agent adalah bisnis ritel yang menjual produk perjalanan dan jasa terkait kepada pelanggan, travel agency yang berarti suatu perusahaan keagenan yang kegiatannya menitik beratkan pada bisnis perjalanan antar kota, yang menjadi daya Tarik pada agent travel daripada adanya mini bus adalah Travel memiliki kepuasan tersendiri terhadap konsumen yakni menerima pelayanan berupa antar jemput dari titik pemberangkatan sampai pada titik tujuan²².

Syariah merupakan tanggung jawab umat manusia secara menyeluruh yang mencakup aspek moral, teologis, etika, pembinaan masyarakat, aspirasi spiritual, hingga ibadah formal dan ritual yang bersifat rinci. Selain itu syariah juga meliputi seluruh aspek hukum baik publik maupun individu termasuk urusan kesehatan, kesopanan, dan pembentukan akhlak. Syariah berfungsi sebagai pedoman dalam menjalin hubungan antara manusia dengan Allah sebagai Tuhannya serta dengan lingkungan sekitarnya. Oleh karena itu, syariah perlu diimplementasikan dalam setiap aspek kehidupan

²¹ Aditya Y. Pradhana, "Jenis-Jenis Mobil Travel Wisata Di Indonesia," (20 Oktober 2024), [Jenis-jenis Mobil Travel Wisata di Indonesia](#).

²² Hasyim Sofyan Lahilote, Kajian Yuridis terhadap Agen Perjalanan (Travel Agent) dalam Bisnis Pariwisata, (*Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah* 8, no. 2 (2010).521

di dunia sebagai upaya menjaga hubungan dengan Allah dan sebagai bentuk amal yang akan dipertanggungjawabkan di akhirat.²³

Pada Point ini Peneiliti Ingin mengkaji bagaimana Jasa pada agen travel yang saat ini menjadi angkutan umum terhadap sebagian besar konsumen sebagai penumpang yang membutuhkan jasa angkutan antar kota dengan melihat bagaimana implementasi Prinsip Syariah jika dapat diterapkan pada jasa angkutan travel sebagai bentuk daya Tarik konsumen dengan memberikan jaminan kenyamanan melalui penerapan prinsip – prinsip Syariah pada system kerja dan pelayanan yang diberikan.

3. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum identik dengan adanya jaminan atas hak dan kewajiban yang tercantum dalam suatu perjanjian antara dua pihak. Konsep perlindungan hukum mencakup prinsip-prinsip dasar serta tujuan utama dalam melindungi hak, kebebasan, dan kepentingan individu dalam kehidupan bermasyarakat. Konsep ini menjadi landasan bagi sistem hukum suatu negara dan mencerminkan nilai-nilai yang dijunjung serta dihormati dalam hukum. Tujuan utamanya adalah untuk menjamin setiap individu memperoleh akses yang setara terhadap keadilan, menerima perlakuan yang adil, serta memiliki hak-haknya yang dilindungi oleh hukum.²⁴

²³ “Nurhayati, memahami Konsep Syariah, Fikih, Hukum dan Ushul Fikih, j-Hes Hukum Ekonomi Syariah, (*Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2018).128

²⁴ Muhammad Rifqi Hidayat Dkk, *Pengantar ilmu hukum*, (Bandung, Widina Media Utama, 2022),35.

4. Keselamatan

Keselamatan merupakan suatu keadaan di mana individu atau objek terlindungi dari ancaman bahaya, cedera, atau kerugian. Konsep ini memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari, baik di tempat kerja, di rumah, dalam kegiatan transportasi, maupun dalam aktivitas lainnya. Kesadaran akan pentingnya keselamatan serta penerapan prinsip-prinsip keselamatan dalam berbagai situasi dapat mengurangi risiko terjadinya kecelakaan yang tidak diharapkan. Dalam konteks transportasi keselamatan menjadi aspek yang sangat krusial baik saat mengemudikan kendaraan pribadi, menggunakan angkutan umum, maupun saat melakukan perjalanan udara. Mengingat kecelakaan lalu lintas merupakan salah satu penyebab kematian terbesar di dunia. Pemahaman dan pelaksanaan prinsip keselamatan berkendara sangatlah penting untuk menjaga keselamatan diri dan orang lain.²⁵

Keselamatan merupakan suatu kondisi yang mencerminkan rasa aman dalam berbagai aspek kehidupan baik secara fisik, sosial, spiritual, finansial, politik, pekerjaan, psikologis, maupun pendidikan serta bebas dari ancaman yang dapat membahayakan aspek-aspek tersebut. Untuk mencapai hal ini, dapat dilakukan perlindungan terhadap suatu kejadian yang memungkinkan terjadinya kerugian ekonomi dan kesehatan.²⁶

²⁵ Rhaptyalyani Herno Della dkk., *Keselamatan Lalu Lintas*, (Purbalingga, Eureka Media Aksara, 2024).30.

²⁶ *Keselamatan*, Diakses pada 3 Desember 2024;, dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Keselamatan>

5. Penumpang

Penumpang adalah orang yang berada di Kendaraan selain Pengemudi dan awak Kendaraan, Kutipan ini sesuai dengan Undang – undang no 31 tahun 2020 Bab 1 pasal 15. Menurut Zainal Amsah, penumpang adalah individu yang menyatakan kesediaannya untuk diangkut dengan cara membayar biaya transportasi baik untuk dirinya sendiri maupun sebagai perwakilan dari orang lain atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan umum baik di darat, udara, maupun laut.²⁷

Sehingga Pada Penelitian ini akan membahas konteks Fiqih Masalah Mursalah dalam penerapan keadaan sosial di masyarakat dengan salah satu bentuk kajian lapangan berupa adanya Angkutan Umum yang menjadi transportasi di lingkungan masyarakat, yang mana Transportasi merupakan kebutuhan Primer seseorang dalam melakukan perpindahan tempat dari satu tempat ke tempat lain, salah satu angkutan umum yang akan menjadi objek dalam pengimplementasian fiqih masalah mursalah adalah Jasa agen travel yang saat ini menjadi angkutan bagi sebagian orang yang membutuhkan untuk melakukan perjalanan antar kota.

Dari Banyak nya pelaku usaha jasa agent Travel yang memberikana layanan terhadap masyarakat dalam menempuh jarak dengan menggunakan angkutan berupa kendaraan mini bus, penelitian ini juga ingin membahas perlindungan hukum yang dapat melindungi keselamatan, kenyamanan, dan keamanan konsumen sebagai orang yang mengikat diri melalui

²⁷ Irwan Kusnadi,,*Buku Hukum Pengangkutan* ,(Jakarta,Lembaga Studi Hukum Indonesia (LSHI)2023).2

pembayaran atas dirinya yang menggunakan atau menumpang dengan jasa supir dan alat transportasi yang disediakan oleh pelayanan jasa agent travel, yakni penumpang dirasa perlu mendapatkan kepastian dalam dampak negatif yang dikhawatirkan muncul dikemudian hari sehingga dirasa perlu pentingnya agent travel memiliki izin resmi yang sudah disesuaikan kebijakan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia

Subsektor perhubungan darat dengan dasar Hukum Undang – Undang No 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan jalan, Perma no 38 tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah, pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota, Perma no 1993 tentang angkutan jalan dan keputusan Menteri Perhubungan No 35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang dan kendaraan umum bahwa setiap Transportasi Angkutan penumpang harus memiliki izin resmi sesuai persyaratan yang telah di keluarkan yakni ; Persyaratan yang harus dipenuhi untuk trayek tetap dan teratur adalah memiliki Izin usaha angkutan dan Izin trayek sesuai dengan administratif yang sudah tertera. Selain itu bentuk perlindungan terhadap penumpang selaku konsumen yang merasakan pelayanan pada jasa agent travel juga perlu menyesuaikan pada peraturan pasal 1 perlindungan konsumen UU no 8 tahun 2021 merupakan segala bentuk upaya Hukum yang menjamin dan memberi perlindungan pada konsumen baik dari segi keamanan,kenyamanan dan keselamatan²⁸.

²⁸ Sekretariat Negara Republik Indonesia Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh pemahaman yang utuh terhadap penelitian ini, disusunlah sistematika pembahasan secara terstruktur dan berurutan. Oleh karena itu, pembahasan dibagi ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang menguraikan latar belakang permasalahan hukum yang menjadi fokus utama penelitian. Bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi istilah, serta sistematika penulisan.

Bab II berisi Tinjauan Pustaka yang menjelaskan hasil-hasil penelitian terdahulu dan landasan teori yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap keselamatan penumpang perspektif fiqh masalah mursalah.

Bab III adalah Metode Penelitian yang menguraikan pendekatan penelitian, jenis penelitian yang digunakan, sumber dan teknik pengumpulan data, serta tahapan pelaksanaan penelitian.

Bab IV memuat Penyajian dan Analisis Data yang membahas hasil penelitian secara rinci, mengklasifikasikan temuan berdasarkan pendekatan dan fokus penelitian, serta menyajikan analisis terhadap data yang diperoleh dari lokasi penelitian.

Terakhir Bab V adalah Penutup, yang berisi simpulan dan saran. Bab ini merangkum keseluruhan hasil penelitian dan memberikan rekomendasi berdasarkan fokus pembahasan yang telah diuraikan.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Tujuan penelitian terdahulu menentukan data penelitian secara koherensi yang memiliki keterkaitan dari penelitian ini dan untuk melihat posisi distingtif penelitian terdahulu sebagai acuan bahan dasar dari skripsi penelitian tersebut. Adanya penelitian terdahulu ini sebagai bahan dasar novelty atau pembaruan dari skripsi penelitian ini, adapun beberapa penelitian terdahulu bisa kita lihat dari hasil Connected Papers:

1. I Gusti Ayu Putu Widia Wijayanti, Operation Staff PT. Pacto Bali Tour and Travel “Bisnis Online Agent Ilegal dalam Perkembangan Industri Pariwisata Bali”. Artikel dalam penelitian ini memberikan kesamaan dalam goals permasalahan studi kasus yang akan dibahas dalam penelitian penulis pada skripsi ini, dengan hasil pembahasan sebagai berikut :

Pertumbuhan bisnis online travel agent ilegal di Bali yang terjadi seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini menimbulkan kekhawatiran di berbagai kalangan terutama di antara pelaku pariwisata yang resmi maupun pemerintah, serta pelaku usaha pariwisata pada umumnya. Maraknya praktik usaha ilegal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain keengganan pengusaha dalam mengurus perizinan, rumitnya proses birokrasi, dan keterbatasan modal usaha. Perkembangan teknologi informasi turut memberikan dampak terhadap bisnis online travel

agent ilegal di Bali, baik dari segi ekonomi, sosial, budaya, maupun terhadap citra pariwisata Bali secara keseluruhan.³⁰

Persamaan antara skripsi penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ayu Putu Widia Wijayanti yakni sama-sama mengangkat isu dalam dunia pariwisata, khususnya jasa travel. Keduanya menyoroti dinamika bisnis perjalanan di Indonesia, dengan fokus pada aspek hukum dan perlindungan masyarakat sebagai konsumen jasa travel. Persamaan utama antara kedua penelitian tersebut terletak pada objek kajian, yakni sektor usaha perjalanan atau travel agent. Keduanya memperhatikan pentingnya regulasi dalam menjalankan usaha jasa travel demi kepentingan konsumen. Perbedaan mendasar dalam pendekatan dan fokus kajian kedua penelitian. Skripsi mengenai fiqih masalah mursalah lebih menekankan pada tinjauan normatif-hukum Islam, khususnya prinsip maslahat sebagai dasar dalam perlindungan hukum terhadap keselamatan penumpang dalam jasa travel syariah. Sementara itu, penelitian oleh I Gusti Ayu Putu Widia Wijayanti bersifat lebih empiris dan berfokus pada praktik bisnis travel agent ilegal di Bali, khususnya oleh agen online yang tidak resmi.

2. Alifah Vanessa Skripsi yang berjudul “Analisis Pengawasan Travel Ilegal Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau Di kota Pekanbaru” dalam paper tersebut membahas gambaran besar yaitu berupa peran Dinas Perhubungan Provinsi Riau di kota Pekanbaru terhadap pengawasan travel Illegal yang tidak memiliki izin resmi. didalam penelitian

³⁰ I Gusti Ayu Putu Wijayanti, *Bisnis Online Agent Ilegal dalam Perkembangan Industri Pariwisata Bali*, *PariwisataBudaya:jurnal ilmiah Agama dan Budaya* 2, (18 Juni 2019): 53.

terdahulu yang terpublikasi. Adapun metode penelitian literature yang digunakan secara sistematis dengan bantuan pencarian lanjutan dari Google Scholar dan pencariannya penelitian terdahulu yang kata kuncinya menggunakan Analisis jasa agent Travel Illegal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan terhadap pelaku jasa agen travel tanpa izin resmi di Pekanbaru masih sangat minim, sehingga banyak dari mereka yang tetap beroperasi dan melayani sebagian masyarakat. Kondisi ini terjadi karena Dinas Perhubungan jarang melakukan razia pengawasan secara rutin, koordinasi yang dilakukan belum optimal akibat keterbatasan anggaran, serta kurangnya kewenangan Dinas Perhubungan dalam menjalankan pengawasan secara mandiri, sehingga pengawasan harus dilakukan bersama dengan pihak kepolisian. Selain itu sanksi yang diberikan terhadap pelaku travel ilegal juga dinilai kurang efektif dan belum mampu memberikan efek jera bagi para pemilik usaha tersebut.³¹

Persamaannya yakni sama-sama membahas permasalahan dalam dunia transportasi darat, khususnya dalam konteks jasa travel. Persamaan mendasar terletak pada perhatian terhadap keselamatan penumpang serta pentingnya pengawasan dan regulasi dalam praktik jasa angkutan penumpang. Baik skripsi penulis maupun skripsi Alifah Vanessa menyoroti pentingnya keberadaan regulasi dan peran lembaga tertentu dalam

³¹ Alifah vanessa, *Analisis Pengawasan travel ilegal antar kota dalam provinsi (AKDP) oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau, 2021)60.

menjamin keamanan serta kepatuhan pelaku usaha travel terhadap ketentuan hukum yang berlaku.

Perbedaan pokok antara keduanya terletak pada pendekatan serta perspektif hukum yang digunakan. Skripsi penulis mengangkat aspek normatif dari perspektif hukum Islam, khususnya konsep masalah mursalah, yang menitikberatkan pada pertimbangan kemaslahatan umum dalam memberikan perlindungan hukum terhadap keselamatan penumpang pada jasa travel syariah. Pendekatan ini bersifat filosofis-normatif, dengan muatan nilai-nilai etika dan prinsip syariah sebagai landasan berpikir.

3. Yohannes Immanuel, Skripsi Universitas Negeri Jember “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Perjalanan Oleh Pengusaha Jasa Perjalanan (Travel Agent)” dalam Skripsi ini fokus pembahasannya adalah menganalisis Standar layanan pengguna jasa perjalanan, dan Menganalisis Penyelesaian Sengketa konsumen jasa perjalanan jika dirugikan oleh penyedia jasa perjalanan. Metode penelitian yang digunakan Yuridis Normatif dengan menggunakan teori fokus terhadap Norma – Norma dalam Hukum Positif. Adapun hasil penelitian yang diperoleh dengan adanya ikatan aturan tersebut para pihak yang melakukan sebuah perjanjian, hal tersebut akan memperoleh sebuah perlindungan hukum jika jelas-jelas melanggar aturan hukum perdata, keberadaan pengguna jasa dan pengusaha jasa perjalanan saling berhubungan erat dan dilindungi oleh undang – undang perlindungan konsumen, adapun sanksi dari adanya pelanggaran terhadap hukum yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen pengguna

jasa perjalanan adalah apabila pelaku usaha terbukti melakukan kesalahan dan menyebabkan kerugian terhadap konsumen pengguna jasa dapat dicabut izin usaha jasa perjalanan, hal ini sesuai dengan undang – undang no 08 tahun 1999 bentuk sanksi yang diberikan apabila melanggar hanya ada dua macam yakni sanksi administratif (pasal 60), dan sanksi pidana (pasal 61-62) ditambah hukuman tambahan pada pasal 63³².

Persamaan antara Skripsi penulis dan skripsi Yohannes Immanuel sama-sama membahas isu sentral mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen jasa perjalanan. Persamaan lainnya terletak pada objek kajian, yaitu travel agent atau perusahaan jasa perjalanan sebagai pihak penyelenggara layanan transportasi yang bertanggung jawab terhadap hak-hak konsumen. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian penulis yakni Skripsi penulis menggunakan pendekatan normatif-hukum Islam, khususnya melalui konsep masalah mursalah. Sementara itu, skripsi Yohannes Immanuel menggunakan pendekatan yuridis-normatif berdasarkan hukum positif Indonesia.

4. Esi Kurniasih, Teguh Rama Prasja, dan Anggraini Dwi Milandry dalam Jurnal Analisa Hukum & Ilmu Sosial UNDIKNAS, melalui paper berjudul “Perlindungan Konsumen Dalam Hal Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengusaha Travel Tanpa Izin Operasional” objek penelitian yang fokus pada perlindungan konsumen terkait pelaksanaan tanggung jawab pengusaha travel tanpa izin operasional di Kabupaten Rokan Hilir. Analisis penelitian

³² Yohanes Immanuel, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Perjalanan Oleh Pengusaha Jasa Perjalanan (Travel Agent)", (Skripsi Universitas Jember), 25 Juli 2018, 43.

ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode observation research dengan data primer dan menerapkan metode sensus, sehingga seluruh populasi dijadikan responden untuk mencapai data yang representatif.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pengusaha angkutan umum ilegal (travel tanpa izin) terhadap perlindungan konsumen belum berjalan secara optimal. Faktor penghambat utama adalah ketidak-konsistenan pemerintah dalam mengimplementasikan peraturan terkait pemenuhan hak penumpang serta kurang tegasnya pemberian sanksi kepada pengusaha travel tanpa izin operasional. Selain itu, kurangnya kesadaran konsumen terhadap peraturan yang berlaku turut menghambat pelaksanaan tanggung jawab tersebut, sehingga ketentuan hukum yang telah ditetapkan sering kali diabaikan.³³

Kedua karya ini memiliki persamaan dalam lingkup kajian, yakni sama-sama membahas perlindungan hukum terhadap konsumen jasa travel. Fokus utamanya adalah bagaimana hukum dapat menjamin keselamatan, kenyamanan, serta kepastian bagi penumpang atau pengguna jasa perjalanan. Keduanya juga menyoroti peran dan tanggung jawab pelaku usaha jasa travel dalam memenuhi kewajiban mereka terhadap konsumen, terutama saat terjadi penyimpangan atau pelanggaran hukum. perbedaanya yakni skripsi penulis menggunakan pendekatan normatif berdasarkan

³³ Esy Kurniasih, *Perlindungan Konsumen Dalam Hal Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengusaha Travel Tanpa Izin Operasional*, (Jurnal Analisis Hukum 2022): 231–44.

hukum Islam, yakni masalah mursalah. Sebaliknya, jurnal karya Esy Kurniasih dkk. menggunakan pendekatan yuridis-empiris berdasarkan hukum positif Indonesia.

5. Sheila Distianti, Muhammad Nazieh Ibadillah “Implementasi Fatwa Dewan Syariah Nasional Mui No. 108/Dsn Mui/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah Pada Biro Perjalanan Wisata Syariah” Tujuan menganalisis penelitiN INI untuk mengetahui penerapan prinsip syariah di biro perjalanan wisata yang sesuai dengan fatwa DSN-MUI, untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat penerapan prinsip syariah yang sesuai fatwa DSN-MUI, dan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip syariah terhadap perkembangan usaha Tour & Travel. Fokus penelitian Bagaimana dalam penelitian ini untuk mengkaji serta memastikan salah satu onbjek travel dalam wisata syariah sesuai Fatwa DSN MUI No; 108/DSN-MUI/X/2016, Bahwa biro perjalanan wisata syariah (bpws) adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, dan menyediakan layanan bagi seseorang atau sekelompok orang dengan melakukan perjalanan yang sesuai dengan prinsip syariah, metode yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif. Karena peneliti ingin menemukan dan menggali fenomena yang bersifat deskriptif, dengan menghasilkan suatu uraian yang lebih mendalam

mengenai biro perjalanan wisata syariah pada jasa usaha agent travel yang berbasis syariah³⁴

Persamaanya yakni sama-sama membahas penyelenggaraan jasa perjalanan berbasis prinsip syariah. perbedaanya yakni Skripsi penulis meninjau aspek perlindungan hukum terhadap keselamatan penumpang melalui pendekatan masalah mursalah, sedangkan penelitian Sheila dan Nazieh fokus pada implementasi fatwa DSN-MUI No. 108/2016.

Kajian pustaka diatas dapat menjadi contoh dalam menerapkan Rekonteks Fiqih Masalah Mursalah kedalam konteks keselamatan penumpang karena menggunakan transportasi umum, sehingga ketikadijadikan rujukan dari penelitian terdahulu dalam penelitian ini dapat menjadi perbandingan, bahwa perbedaanya hanya ada pada kendaraan yang dibahas dalam penelitian ini, namun dalam pembahasan penggunaan jasa agent travel yang tidak memiliki izin resmi sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan juga akan mengundang kekhawatiran munculnya kejadian buruk seperti kecelakaan dan pelecehan seksual terhadap konsumen yakni penumpang hal ini dapat dikatakan belum memberikan kepastian terhadap keselamatan penumpang, dan akan menjadi lebih baik apabila penerapan pelayanan dan sistem kerja yang di lakukan oleh pelaku usaha jasa agent travel illegal atau belum memiliki izin resmi sesuai dengan prinsip syariah, sehingga dengan mengimplementasikan prinsip syariah akan meminimalisir kekhawatiran kejadian buruk yang akan muncul.

³⁴Sheila Destianti Dkk,*Implementasi Fatwa Dewan Syariah Nasional Mui No.108/Dsn-Mui/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah Pada Biro Perjalanan Wisata Syariah*, (Jurnal al-fatih Global Mulia),tahun 2021,27.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Persamaan	Perbedaan
1.	I Gusti Ayu Putu Widia Wijayani	Antara skripsi penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ayu Putu Widia Wijayanti yakni ama-sama mengangkat isu dalam dunia pariwisata, khususnya jasa travel Keduanya menyoroti dinamika bisnis perjalanan di Indonesia, dengan fokus pada aspek hukum dan perlindungan masyarakat sebagai konsumen jasa travel. Persamaan utama antara kedua penelitian tersebut terletak pada objek kajian, yakni sektor usaha perjalanan atau travel agent. Keduanya memperhatikan pentingnya regulasi dalam menjalankan usaha jasa travel demi kepentingan konsumen.	Perbedaan mendasar dalam pendekatan dan fokus kajian kedua penelitian. Skripsi mengenai fiqih masalah mursalah lebih menekankan pada tinjauan normatif-hukum Islam, khususnya prinsip maslahat sebagai dasar dalam perlindungan hukum terhadap keselamatan penumpang dalam jasa travel syariah. Sementara itu, penelitian oleh I Gusti Ayu Putu Widia Wijayanti bersifat lebih empiris dan berfokus pada praktik bisnis travel agent ilegal di Bali, khususnya oleh agen online yang tidak resmi.
2.	Alifah Vanessa (2021)	Persamaannya yakni sama-sama membahas permasalahan dalam dunia transportasi darat, khususnya dalam konteks jasa travel. Persamaan mendasar terletak pada perhatian terhadap keselamatan penumpang serta pentingnya pengawasan dan regulasi dalam praktik jasa angkutan penumpang. Baik skripsi penulis maupun skripsi Alifah Vanessa menyoroti pentingnya keberadaan regulasi dan peran lembaga tertentu dalam menjamin keamanan serta kepatuhan pelaku usaha travel terhadap ketentuan hukum yang berlaku.	Perbedaan pokok antara keduanya terletak pada pendekatan serta perspektif hukum yang digunakan. Skripsi penulis mengangkat aspek normatif dari perspektif hukum Islam, khususnya konsep masalah mursalah, yang menitikberatkan pada pertimbangan kemaslahatan umum dalam memberikan perlindungan hukum terhadap keselamatan penumpang pada jasa travel syariah.

3.	Yohannes Immanuel	Persamaan antara Skripsi penulis dan skripsi Yohannes Immanuel sama-sama membahas isu sentral mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen jasa perjalanan. Persamaan lainnya terletak pada objek kajian, yaitu travel agent atau perusahaan jasa perjalanan sebagai pihak penyelenggara layanan transportasi yang bertanggung jawab terhadap hak-hak konsumen.	Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian penulis yakni Skripsi penulis menggunakan pendekatan normatif-hukum Islam, khususnya melalui konsep masalah mursalah. Sementara itu, skripsi Yohannes Immanuel menggunakan pendekatan yuridis-normatif berdasarkan hukum positif Indonesia.
4.	Esy Kurniasih, Teguh Rama Prasja, Anggraini Dwi Milandry	sama-sama membahas perlindungan hukum terhadap konsumen jasa travel. Fokus utamanya adalah bagaimana hukum dapat menjamin keselamatan, kenyamanan, serta kepastian bagi penumpang atau pengguna jasa perjalanan. Keduanya juga menyoroti peran dan tanggung jawab pelaku usaha jasa travel dalam memenuhi kewajiban mereka terhadap konsumen, terutama saat terjadi penyimpangan atau pelanggaran hukum.	perbedaannya yakni skripsi penulis menggunakan pendekatan normatif berdasarkan hukum Islam, yakni masalah mursalah. Sebaliknya, jurnal karya Esy Kurniasih dkk. menggunakan pendekatan yuridis-empiris berdasarkan hukum positif Indonesia.
5	Sheila Distianti, Muhammad Nazieh Ibadillah	sama-sama membahas penyelenggaraan jasa perjalanan berbasis prinsip syariah.	perbedaannya yakni Skripsi penulis meninjau aspek perlindungan hukum terhadap keselamatan penumpang melalui pendekatan masalah mursalah, sedangkan penelitian Sheila dan Nazieh fokus pada implementasi fatwa DSN-MUI No. 108/2016.

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan, maka terdapat banyak perbedaan antara peneliti satu dengan lainnya, hal tersebut dikarenakan kasuistik disetiap keluarga berbeda, baik dari segi sosiologis maupun antropologis yang mempengaruhinya.

B. Kajian Teori

1. Kajian Teori Fiqih Masalahah

a. Pengertian Fiqh Masalahah

Kata masalahah merupakan bentuk masdar dari kata salaha dan saluha, yang secara etimologi berarti: manfaat, faedah, patut.³⁵ Kata masalahah dan manfa'ah telah di Indonesiakan menjadi maslahat dan manfaat yang berarti sesuatu yang mendatangkan kebaikan, faedah, guna. Dari beberapa arti tersebut dapat diambil suatu pemahaman bahwa setiap sesuatu yang mengandung kebaikan di dalamnya, baik untuk memperoleh kemanfaatan, kebaikan, maupun untuk menolak kemadaaratan, maka semua itu disebut dengan masalahah.³⁶ Adapun pengertian masalahah secara terminologi, ada beberapa pendapat dari para ulama, antara lain:

- 1) Imam Ghazali mengemukakan bahwa: masalahah pada dasarnya adalah sesuatu gambaran dari meraih manfaat atau menghindarkan dalam madarat (mafsadat). Yang dimaksud Imam Ghazali manfaat dalam pengertian syara' ialah memelihara agama, jiwa, akal, keturunan dan harta benda. Dengan demikian yang dimaksud dengan mafsadah adalah sesuatu yang merusak dari salah satu diantara lima hal yang disebut dengan istilah al-Maqasid al-Syari'ah menurut al-Syatibi.³⁷

³⁵ Asnawi, *Perbandingan Usul Fiqh*, (Jakarta: Amrah, 2011), 128.

³⁶ Abbas Arfan, *Geneologi Pluralitas Madzhab dalam Hukum Islam*, (Malang: UIN-Malang Pres, 2008), 82.

³⁷ Asafri Jaya Bakri, *Konsep Maqasid Syari'ah Menurut al-Syatibi*, (Jakarta: PT, Raja Grafindo Persada, 1996), 61.

2) Al-Kawarizmi, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan al-Maslahah adalah memelihara tujuan syara' dengan cara menghindarkan kemafsadahan dari manusia. Dari pengertian tersebut beliau memandang masalah hanya dari satu sisi, yaitu menghindarkan mafsadat semata, padahal kemaslahatan mempunyai sisi lain yang justru lebih penting yaitu meraih manfaat.³⁸

3) Muhammad Abu Zahrah memberi definisi Mashlahah yang selaras dengan tujuan syariat Islam dan tidak ada petunjuk tertentu yang membuktikan tentang pengakuannya atau penolakannya.

4) Menurut Muhammad Said Ramadan al-Buhti, sebagaimana dikutip dari kitab *Dawabit al-Maslahah fi-shyariah al-Islamiyah al-Maslahah* adalah sesuatu yang bermanfaat yang dimaksud al-Syari' (Allah dan Rasul-Nya) untuk kepentingan hamba-Nya baik dalam menjaga agama, jiwa, akal, keturunan dan harta mereka sesuai dengan urutan tertentu yang terdapat dalam katagori pemeliharaan tersebut.³⁹

Ibnu Ashur mendefinisikan masalahah sebagai sifat dari suatu perbuatan yang dapat membawa kebaikan dan manfaat bagi mayoritas maupun individu. Dalam konteks muamalah modern, masalahah dapat bersifat umum maupun khusus. Masalahah khusus adalah manfaat yang dirasakan oleh individu akibat tindakan individu tersebut demi kepentingan masyarakat yang terdiri dari individu-individu tersebut. Sementara itu, masalahah umum muncul sebagai konsekuensi logis dari

³⁸ Dahlan Tamrin, *Filsafat Hukum Islam*, (Malang: UIN-Malang Pres, 2007), 116.

³⁹ Dahlan Tamrin, *Filsafat Hukum Islam*, 116.

masalah khusus, contohnya adalah upaya menjaga harta dari pemborosan (*israf*). Konsep mendatangkan maslahat sekaligus menolak mafsadah ini sejalan dengan kaidah yang dikemukakan oleh Shatibi, yaitu *Wad'u al syarai' innama huwa li masalih al 'ibad fi al 'ajil wa al aajil ma'an* yang berarti penetapan hukum syariat bertujuan untuk kemaslahatan umat, baik untuk saat ini maupun di masa yang akan datang.⁴⁰

Menurut Muhammad Tahir Ibnu 'Asyur sebagaimana yang dikutip oleh Kemal Muhtar bahwasannya ketentuan-ketentuan/ hukum baru yang berhubungan dengan peristiwa atau masalah-masalah yang baru, dapat ditetapkan berdasarkan dalil masalah karena adanya alasan-alasan berikut ini:⁴¹

- 1) Hukum itu dapat mewujudkan kebaikan masyarakat, dengan adanya hukum itu dapat ditegakkan kebaikan masyarakat dengan sebaikbaiknya.
- 2) Hukum itu dapat menolak atau menghindarkan kerusakan dan kerugian bagi manusia baik terhadap individu maupun masyarakat.
- 3) Hukum itu harus dapat menutup pintu-pintu yang mengarah pada perbuatan terlarang. Ada suatu perbuatan yang pada hakikatnya boleh dikerjakan, namun jika perbuatan itu ketika dikerjakan akan membuka pintu kemadharatan maka hal ini termasuk perbuatan terlarang.

⁴⁰ Muhammad al-Tahir Ibn Ashur, *Ibn Ashur: Treatise on Maqasid Al-Shari'ah*, 122.

⁴¹ Kemal Muhtar, *Maslahah sebagai dalil Penetapan Hukum Islam dalam M. Amin Abdullah, Rekonstruksi Metodologi ilmu-ilmu Keislaman*, (Yogyakarta: Suka Press, 2003), 228.

Dari beberapa pengertian di atas dapat diketahui bahwa masalah merupakan tujuan dari adanya syari'at Islam, yakni memelihara, jiwa, memelihara akal, memelihara kehormatan, serta memelihara harta.

b. Macam-Macam Masalah

Menurut Ibnu Ashur, maslahat adalah suatu sifat atau perbuatan yang mampu mewujudkan kebaikan atau manfaat yang bersifat abadi atau menyeluruh bagi banyak orang maupun individu. Dalam pandangannya, Ibnu Ashur membagi kemaslahatan menjadi empat kategori yaitu:

- 1) Maslahat dilihat dari segi pengaruhnya bagi tegaknya umat. Istilah dari maslahat ini memberikan 3 bagian dari 4 Maslahat menurut Ibnu Ashur yaitu: *Daruriyat*, *Hajiyat*, *Tahsiniah*. Masalah *daruriyat* adalah kondisi yang jika tidak terpenuhi, akan menyebabkan kekacauan dalam kehidupan umat di dunia. Hal ini penting karena umat Islam merupakan mayoritas penduduk dunia, sehingga tanpa dasar tersebut, tatanan kehidupan manusia akan mengalami kerusakan. Untuk menjaga hal ini, diperlukan adanya organisasi masyarakat yang diakui secara resmi oleh pemerintah (organisasi legal). Masalah *hajiyah* adalah maslahat yang memungkinkan terwujudnya ketertiban umum secara baik. Jika maslahat ini hilang, kekacauan tidak akan terjadi, tetapi akan timbul kesulitan dan kesukaran yang sulit diatasi. Ibnu Ashur membatasi pembahasan masalah ini hanya pada bidang transaksi dan pernikahan. Masalah *Tahsiniah* adalah untuk

menampakkan umat Islam agar disukai oleh kelompok lain. Tugas ini diemban oleh kekuasaan politik.⁴²

- 2) Maslahat dapat dilihat dari segi hubungannya dengan umat secara umum, kelompok, maupun individu. Pada pembahasan kali ini, maslahat dibagi menjadi dua yaitu Maslahat Kuliyah dan Maslahat Juz'iyah. Maslahat Kuliyah merujuk pada kemaslahatan yang mencakup umat secara luas atau kelompok besar, seperti penduduk suatu wilayah. Contohnya adalah menjaga persatuan kelompok masyarakat agar terhindar dari perpecahan melalui prinsip daruriyat, hajiyyat, dan tahsiniyat. Kemaslahatan ini harus dijaga dalam hukum muamalah yang berlaku bagi setiap individu maupun beberapa orang secara khusus.⁴³
- 3) Menurut Ibnu Ashur, dasar maslahat dalam hak-hak muamalah terbagi menjadi dua yaitu hak-hak Allah sebagai *maslahat ammah* (umum) dan hak-hak hamba sebagai *maslahat khasah* (khusus). Jika *maslahat ammah* memberikan manfaat secara luas atau melindungi hak orang yang tidak mampu menjaga haknya, maka syariat mewajibkannya sebagai wajib ain. Di sisi lain, ada kewajiban yang bersifat wajib kifayah seperti menjaga jiwa secara umum dan kewajiban menyelamatkan orang yang tenggelam sebagai contoh wajib kifayah. Sementara itu, maslahat khasah berkaitan dengan transaksi yang membawa manfaat bagi individu secara pribadi. Ketika terjadi konflik

⁴² Muhammad al-Tahir Ibn Ashur, *Ibn Ashur: Treatise on Maqasid Al-Shari'ah*, (CV. Media Sains Indonesia 2006),121.

⁴³ Muhammad al-Tahir Ibn Ashur, *Ibn Ashur: Treatise on Maqasid Al-Shari'ah*,122.

antara dua maslahat perlu dilakukan tarjih (prioritas) misalnya mengutamakan maslahat iman daripada maslahat amal. Ibnu Ashur membagi tingkatan maslahat syariah menjadi dua yaitu maslahat dalam hubungan sosial antar manusia dan maslahat yang berfokus pada individu. Ia mendasarkan maslahat pada dua landasan utama: pertama, dasar politik (*ta'sil al siyasi*), dan kedua, dasar penetapan hukum (*ta'sil al tashri'i*). Dasar politik berkaitan dengan terciptanya masyarakat Islam yang kuat dan dihormati.

- 4) Masalah dilihat dari segi keberadaan Masalah menurut syara' dibagi menjadi tiga yaitu pertama, Al-Maslahah al-Mu'tabarah yaitu: masalah yang secara tegas diakui oleh syariat dan telah ditetapkan ketentuan-ketentuan hukum untuk merealisasikannya. Kedua, Masalah al-Mulgha, yaitu sesuatu yang dianggap masalah oleh akal pikiran tetapi dianggap palsu karena kenyataannya bertentangan dengan ketentuan syariat. Ketiga, Masalah mursalah yaitu masalah yang secara eksplisit tidak ada satu dalil pun baik yang mengakuinya maupun yang menolaknya. Secara lebih tegas masalah mursalah ini termasuk jenis masalah yang didiamkan oleh nash.

c. Dasar-Dasar Fiqh Maslahah

Dasar-dasar fiqh maslahah mursalah yakni sebagai berikut :

a) Al-quran

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ ﴿٢١٠﴾

“ Dan tidaklah Kami mengutus engkau (Muhammad), melainkan untuk menjadi rahmat bagi seluruh alam ”.⁴⁴

Ayat tersebut memiliki relevansi dengan maslahah mursalah yakni Hukum Islam diturunkan untuk membawa rahmat, kebaikan, dan kemaslahatan bagi umat manusia. Maka, segala kebijakan dan ijtihad (termasuk maslahah mursalah) harus mengarah pada kemanfaatan umum.

وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

“Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”.⁴⁵

Relevansi ayat tersebut yakni Maslahah adalah bentuk ihsan (kebaikan) kepada sesama dan upaya mencegah kerusakan. Maka, setiap peraturan, kebijakan, atau pelayanan dalam Islam harus mengarah pada kebaikan bersama.

b) Hadits

Diceritakan Badal bin Mahrab, diceritakan sy’bah dari Qatadah berkata saya mendengar Abi Khulail pembicarakan dari Abdullah bin

⁴⁴ <https://quran.nu.or.id> di akses pada tanggal 05 Mei 2025, 09.24 WIB.

⁴⁵ <https://quran.nu.or.id> di akses pada tanggal 05 Mei 2025, 09.32 WIB.

Haris Hakim Bin Hizam RA. Bahwa Rasulullah berkata : dalam jual beli dengan cara khiyar selain belum terpisah ataupun sudah maka terdapat kejujuran dan kejelasan diantara mereka maka terdapat berkah dalam transaksinya dan jika mereka menyembuyikan dan berdusta, maka Allah akan menghapus berkah dari transaksi tersebut, (HR. Al Bukhari)⁴⁶

Hadits tersebut memiliki relevansi yang kuat dengan prinsip masalah mursalah. Hadis ini menekankan pentingnya kejujuran dan transparansi dalam muamalah, yang merupakan bagian dari upaya mewujudkan kemaslahatan dalam kehidupan sosial dan ekonomi. Dalam konteks jasa travel syariah, kejujuran dalam menyampaikan informasi terkait layanan, jadwal, harga, dan keselamatan sangatlah penting untuk menjaga kepercayaan konsumen serta menghindari kerugian atau bahaya. Masalah mursalah berperan sebagai dasar pertimbangan hukum terhadap hal-hal yang tidak secara eksplisit diatur dalam nash, namun dibutuhkan demi kemaslahatan umum. Dengan menjadikan kejujuran dan keterbukaan sebagai bagian dari standar pelayanan, jasa travel tidak hanya memenuhi aspek legal tetapi juga mencerminkan nilai-nilai maqashid al-syari'ah, khususnya dalam menjaga jiwa (hifz al-nafs) dan harta (hifz al-mal) pengguna layanan. Oleh karena itu, hadis ini menjadi landasan normatif yang mendukung pentingnya regulasi dan etika pelayanan berbasis kemaslahatan dalam

⁴⁶ Muhammad bin Ismail Abu Abdullah, Al-Bukhari, Sahih Al-Bukhari, (Yaman: Ridwana, 2008), jilid 2, 733. No 1976.

pengembangan sistem jasa transportasi yang aman dan sesuai dengan prinsip syariah

2. Kajian Teori Sistem Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani jasa. Adapun pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴⁷

Sedangkan Pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.⁴⁸

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar

⁴⁷ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2015), 219

⁴⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar 2015),30

pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.⁴⁹

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

b. Macam-Macam Pelayanan

Secara spesifik Munir membagi pelayanan dalam bentuk 3 kategori yaitu sebagai berikut:

1) Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

⁴⁹ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 211-212.

3) Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima (5) dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, antara lain sebagai berikut:⁵⁰

1) Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2) Kehandalan (Reliability)

Kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan serta menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

3) Daya Tanggap (Responsiveness).

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan barang/jasa diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.

⁵⁰ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Gramedia Pustaka, Jakarta, 2000), h.23

4) Jaminan (Assurance)

Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya, serta para karyawan selalu bersifat sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

5) Empati (Empathy)

Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian serta memiliki jam operasi yang nyaman.

Dalam proses pelayanan ada tiga hal yang harus diperhatikan, yaitu:⁵¹

- a) **Penyedia layanan** Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b) **Penerima layanan** Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan (pengunjung hotel) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.
- c) **Jenis dan bentuk layanan** Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan

⁵¹ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal 214.

dengan Pemberian jasa-jasa saja, Layanan yang berkaitan dengan penyediaa dan distribusi barangbarang saja, Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Dengan pendekatan diatas maka sebuah perusahaan atau pihak pemberi pelayanan dapat memberikan kualitas pelayanan kepada para pelanggan, sehingga dapat semakin meningkat dan akan memberikan keuntungan pula bagi perusahaan. Bagi setiap perusahaan dalam hal ini pihak agen travel yang memberikan pelayanan baik berupa barang maupun jasa harus selalu mengevaluasi segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada para konsumen agar dapat dijadikan sebagai acuan untuk membarikan pelayanan yang lebih baik lagi dimasa yang mendatang, dengan mengevaluasi segala jenis kegiatan kualitas jasa pelayanan yang diberikan untuk para pelanggan perusahaan maka kualitas perusahaan itu akan dinilai baik dan dianggap sudah memenuhi kebutuha pelanggannya. Apabila pelanggan merasa puas dengan kinerja karyawan maka denga sendirinya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dan akan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

3. Kajian Teori Hukum Positif

Hukum positif di Indonesia memperhatikan konsep kesusilaan seperti itikad baik yang bertujuan untuk menjaga kerukunan dan ketertiban. Menurut Prof. Sudikno Mertokusumo S.H., hukum sebagian besar merupakan peraturan yang berlandaskan kesusilaan dan diberi sanksi oleh pemerintah. Perbuatan pidana yang diatur dalam KUHP hampir seluruhnya

berasal dari norma kesusilaan dan agama. Batas antara norma kesopanan dan hukum bersifat dinamis, dapat berubah dan bergeser seiring waktu. Ketaatan terhadap hukum bukan hanya karena adanya sanksi yang memaksa, tetapi juga didorong oleh nilai-nilai kesusilaan dan agama. Selain hukum, manusia juga mematuhi norma agama, kesusilaan, kesopanan, adat, dan kebiasaan yang sama pentingnya bagi kehidupan mereka.⁵²

Hukum positif adalah hukum yang berlaku di Indonesia. Menurut Prof. Mr. Dr. L. J. van Apeldoorn, hukum adalah aturan yang berlaku di suatu tempat dan waktu tertentu atau hukum yang sedang berlaku di suatu negara. Hukum Positif yang berlaku di Indonesia saat ini sebagian besar berasal dari warisan hukum Hindia Belanda dan peraturan yang dibuat oleh Pemerintah Republik Indonesia, mencakup bidang hukum publik maupun hukum privat.⁵³

Salah satu regulasi yang digunakan yakni Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pakar Transportasi dari masyarakat Transportasi Indonesia. Djoko Soetijowarno memberikan penjelasan pada salah satu artikel⁵⁴ yakni Suatu perusahaan angkutan umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang/barang, selanjutnya beliau juga memberikan penjelasan tentang Diselenggarakannya Angkutan Umum memiliki tujuan untuk upaya memenuhi kebutuhan

⁵² Mertokusumo, R.M. Sudikno. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Penerbit Fakultas Hukum UGM, 2016,09.

⁵³ Abdullah sulaiman, *Pengantar Ilmu Hukum*,(Penerbit 2018),75

⁵⁴ Umi Nur Fadhillah *16 Pasal Regulasi Angkutan Umum yang Harus Dipahami kemenkominfo*, 10 Nivember 2024. [16 Pasal Regulasi Angkutan Umum yang Harus Dipahami Kemenkominfo | Republika Online](#)

angkutan yang selamat, aman, nyaman dan terjangkau. Dan pemerintahan termasuk pemda wajib yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum dan wajib menjamin pelayanan serta menyediakan dengan layak hal ini juga sudah sesuai dengan PP No 30 Tahun 2021 perubahan dari PP no 74 tahun 2014 pada pasal 12 dan 13 yakni: Perizinan berusaha merupakan izin resmi yang diberikan kepada pelaku usaha sebagai izin untuk memulai serta menjalankan kegiatan usaha yang dimilikinya. Sedangkan perusahaan angkutan umum adalah entitas hukum yang menyediakan layanan angkutan penumpang dan/atau barang menggunakan kendaraan bermotor umum.⁵⁵

Sesuai dengan Point pada kajian Tori hukum merujuk pada Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LLAJ yakni⁵⁶ :,

- a. Pasal 141 menyatakan bahwa perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan yang mencakup aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Pemerintah daerah berwenang memberikan bimbingan, pelatihan, sertifikasi, serta izin sesuai dengan lingkup mobilitas angkutan umum di wilayahnya.
- b. Pasal 30 mengatur bahwa pengemudi angkutan umum maksimal bekerja selama delapan jam sehari, dengan kewajiban beristirahat minimal 30 menit setelah mengemudi selama empat jam berturut-turut.

⁵⁵ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang Undang nomor. 30 tahun 2021 tentang pelanggaran bidang lalu lintas dan angkutan jalan

⁵⁶ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan

- c. Pasal 92 menyebutkan bahwa perusahaan angkutan umum yang tidak mematuhi aturan waktu kerja, waktu istirahat, atau pergantian pengemudi dapat dikenakan sanksi administratif berupa peringatan tertulis, denda, pembekuan izin, atau pencabutan izin.
- d. Pasal 124 mengharuskan pengemudi angkutan umum mematuhi batas kecepatan maksimum yang telah ditetapkan.
- e. Pasal 186-189 mewajibkan perusahaan angkutan umum untuk mengangkut penumpang sesuai kesepakatan, mengembalikan biaya angkut jika terjadi pembatalan, memberikan ganti rugi atas kerugian penumpang, dan mengasuransikan penumpang.
- f. Pasal 125 mengatur kewajiban perusahaan angkutan umum melaksanakan program ramah lingkungan, menyediakan sarana LLAJ yang ramah lingkungan, memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai layanan, serta mematuhi standar mutu lingkungan hidup.
- g. Pasal 242 mewajibkan perusahaan angkutan umum memberikan perlakuan khusus kepada penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.⁵⁷

4. Aspek Hukum Agen Travel Trayek antar Provinsi

Dilihat dari Dasar hukum yang dijadikan acuan oleh Dinas Kementerian Perhubungan Republik Indonesia bahwa setiap angkutan umum yang ada di Indonesia harus memiliki izin trayek yang sesuai dengan administrasi dan persyaratan yang telah ditentukan, selanjutnya pembahasan

⁵⁷ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan

ini akan memberikan penjelasan tentang apa saja administrasi yang sudah ditetapkan oleh pemerintah sehingga menjadi Aspek Hukum untuk Alur Perizinan Perusahaan Angkutan Umum Trayek yakni Travel⁵⁸ :

Dasar hukum yang menjadi acuan Dinas Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yakni Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 mengenai Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan, serta Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Umum.

Persyaratannya yakni :

- a. Untuk mendapatkan izin trayek tetap dan teratur, pelaku usaha harus memiliki Izin Usaha Angkutan dan Izin Trayek.
- b. Untuk memperoleh izin usaha angkutan, pemohon wajib memenuhi ketentuan berikut:
 - 1) Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
 - 2) Akta pendirian badan usaha bagi perusahaan atau akta pendirian koperasi bagi koperasi, serta identitas kependudukan untuk perseorangan.
 - 3) Surat Keterangan Domisili Perusahaan dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

⁵⁸ Kementerian perhubungan Indonesia, Pemberian Izin Angkutan Penumpang Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, (29 November 2014) [Pemberian Izin Angkutan Penumpang Kementerian Perhubungan Republik Indonesia](#).

- 4) Surat pernyataan kesanggupan memiliki atau menguasai minimal 5 kendaraan bermotor (berlaku bagi pemohon di Jawa, Sumatera, dan Bali).
- 5) Surat pernyataan kesanggupan menyediakan fasilitas penyimpanan kendaraan..

c. Syarat Izin Trayek yakni Terdiri atas syarat administratif dan teknis⁵⁹:

1) Persyaratan Administratif

- a) Memiliki izin usaha angkutan.
- b) Surat pernyataan kesanggupan menjalankan kewajiban pemegang izin trayek.
- c) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan laik jalan dengan bukti fotokopi STNK dan buku uji kendaraan.
- d) Kepemilikan/penguasaan fasilitas penyimpanan kendaraan disertai gambar lokasi dan bukti kepemilikan.
- e) Kepemilikan atau kerja sama dengan pihak penyedia fasilitas perawatan kendaraan.
- f) Surat keterangan kondisi usaha (modal dan SDM).
- g) Surat keterangan komitmen usaha (jenis layanan dan standar pelayanan).
- h) Surat pertimbangan dari Dinas LLAJ Provinsi atau Kabupaten/Kota.

⁵⁹ Kementerian perhubungan Indonesia, Pemberian Izin Angkutan Penumpang Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, (29 November 2014) [Pemberian Izin Angkutan Penumpang Kementerian Perhubungan Republik Indonesia](#).

2) Persyaratan Teknis

- a) Ketersediaan ruang pada trayek untuk penambahan armada.
- b) Prioritas diberikan kepada perusahaan yang mampu memberikan layanan terbaik.

Selain persyaratan tersebut diatas, pemohon Izin trayek pemandu moda wajib melakukan kerjasama dengan otorita/ badan pengelola seperti bandara, stasiun kereta api dan pelabuhan untuk pelayanan angkutan pemadu moda dari dan ke kawasan yang memiliki otorita/ badan pengelola.

d. Pengajuan Permohonan⁶⁰ :

- 1) Izin Usaha Angkutan diajukan ke Bupati atau Wali Kota sesuai domisili kantor pusat/cabang.
- 2) Izin Trayek diajukan ke Dirjen Perhubungan Darat untuk layanan seperti AKAP, angkutan lintas negara, antar jemput, atau pemadu moda.

e. Penyelesaian Permohonan :

- 1) Permohonan izin usaha dan trayek akan diproses maksimal 14 hari kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap.
- 2) Izin Insidentil diberikan kepada pemegang izin trayek untuk penggunaan kendaraan cadangan di luar trayek biasa, berlaku hanya untuk satu kali perjalanan pulang-pergi dengan masa berlaku maksimal 14 hari (tidak bisa diperpanjang).

⁶⁰ Kementerian perhubungan Indonesia, Pemberian Izin Angkutan Penumpang Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, (29 November 2014) [Pemberian Izin Angkutan Penumpang Kementerian Perhubungan Republik Indonesia](#).

3) Izin berlaku selama 5 tahun. Perubahan/perpanjangan dapat diajukan dalam kasus⁶¹ :

4) Perpanjangan masa berlaku.

5) Penambahan/pengurangan trayek, kendaraan, atau frekuensi.

6) Perubahan jam/jalur perjalanan.

7) Pergantian dokumen yang hilang/rusak.

8) Pengalihan kepemilikan perusahaan.

9) Penggantian kendaraan (peremajaan, perubahan identitas, atau tukar rute).

10) Permohonan Izin insidentil hanya diberikan untuk satu kali perjalanan pulang pergi, dan berlaku paling lama 14 hari dan tidak dapat diperpanjang.

Pengawasan yang dapat dikaji oleh dinas perhubungan pada angkutan umum berupa Travel trayek yang mengangkut orang dan/atau barang bisa dilihat pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya pada Pasal 3 memuat tujuan dari penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan, yaitu:⁶²

a. Memberikan layanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, tertib, selamat, lancar, serta terintegrasi dengan moda transportasi lainnya guna mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, meningkatkan kesejahteraan

⁶¹ Kementerian perhubungan Indonesia, Pemberian Izin Angkutan Penumpang Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, (29 November 2014) [Pemberian Izin Angkutan Penumpang Kementerian Perhubungan Republik Indonesia](#).

⁶² Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Angkutan Umum Dan Lalu Lintas.

masyarakat, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta menjunjung tinggi martabat negara.

- b. Membangun etika berlalu lintas yang mencerminkan nilai-nilai budaya bangsa.
- c. Menjamin penegakan hukum serta memberikan kepastian hukum kepada masyarakat dalam bidang lalu lintas dan angkutan jalan.

Angkutan antar jemput sebagaimana yang dimaksud merupakan angkutan antar kota dengan asal tujuan perjalanan tetap dengan lintasan yang tidak tetap dan sifat pelayanan dengan asal tujuan perjalanan tetap dengan lintasan tidak tetap dan sifat pelayanan dari pintu ke pintu. Angkutan antar jemput atau yang biasanya dikenal oleh masyarakat dengan sebutan *travel* merupakan jasa pelayanan transportasi antar daerah dengan menggunakan minibus berkapasitas 5- 10 orang. Pada awalnya angkutan umum antar jemput tersebut yang berjenis atau sering dikenal dengan sebutan *Travel* menggunakan alat kendaraan berupa Kendaraan mobil yang berjenis *Hiace*, menjemput penumpang yang menjadi pelaku sebagai konsumen dari tujuan penjemputan sampai tujuan yang diinginkan konsumen.

Seiring berkembangnya zaman banyaknya pelaku usaha yang minim memiliki atau menyediakan fasilitas yang sesuai dengan standart yang dikenal oleh masyarakat melalui promosi penjualan yang dilakukan pelaku usaha melalui promosi online, sehingga dengan ini menjadi banyak para pelaku usaha *Travel* yang menyediakan fasilitas menggunakan kendaraan Mobil Pribadi dan tidak mematuhi peraturan yang sudah

ditepakan bahwa untuk menjadikan mobil pribadi menjadi angkutan umum perlu adanya administrasi formil dan bersyarat yang sudah ditetapkan, sehingga ini banyak menjadi permasalahan dilapangan dengan kasus tidak memiliki izin Trayek/ Penyimpangan izin dan banyaknya angkutan antar jemput yang tidak resmi beroperasi baik berupa Angkutan Jemput Dalam Provinsi (AJDP) maupun Angkutan Antar Kota dalam Provinsi (AKDP), dan Angkutan Umum Antar Provinsi (AKAP)⁶³.

Kesimpulannya, peran Kementerian Perhubungan dalam struktur pemerintahan Indonesia adalah menyelenggarakan urusan di bidang transportasi guna mendukung Presiden dalam menjalankan roda pemerintahan. Adapun fungsi utama dari penyelenggaraan tugas tersebut yakni merumuskan, menetapkan, dan melaksanakan kebijakan di sektor perhubungan, mengelola aset atau kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Perhubungan, melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas di lingkungan internal kementerian, serta memberikan bimbingan teknis dan supervisi dalam pelaksanaan urusan perhubungan di berbagai daerah.

5. Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Penumpang

Perlindungan hukum merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak berwenang melalui penerapan berbagai peraturan yang berlaku guna memberikan rasa aman dan jaminan perlindungan bagi masyarakat. Secara sederhana perlindungan hukum berarti memberikan

⁶³ Eka putri sar, "Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Dalam Menertibkan Travel Illegal Dikota Pekanbaru", (Skripsi Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Daerah Riau Universitas Islam Riau Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 2019), 35

jaminan perlindungan. Berdasarkan Pasal 1 angka 25 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang dimaksud dengan penumpang adalah setiap orang yang berada di dalam kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan.⁶⁴ Seseorang dikatakan sah sebagai penumpang angkutan umum apabila telah mengikatkan diri melalui pembayaran ongkos atau tiket sebagai bentuk kontraprestasi dari perjanjian pengangkutan. Jika penumpang mengalami kecelakaan saat berada di dalam angkutan umum, mulai dari titik keberangkatan hingga turun di tempat tujuan, maka ia berhak atas perlindungan hukum.⁶⁵

Pengelolaan transportasi umum yang digunakan oleh masyarakat dapat dikaitkan dengan adanya KUHPdata yang menggambarkan hubungan antara pengguna jasa (penumpang) dan transportasi umum yang digunakan masyarakat merupakan hubungan yang kontraktual yang diawali dengan timbulnya kesepakatan kedua belah pihak antara penawaran pihak penyedia jasa dengan penerimaan (persetujuan) oleh konsumen jasa dan fasilitas tersebut yang kemudian akhirnya menimbulkan hak dan kewajiban antar pengguna jasa angkutan umum dan transportasi umum yang digunakan masyarakat.

Konsumen merupakan pihak utama dalam kegiatan transaksi barang atau jasa, baik untuk keperluan pribadi, keluarga, maupun pihak lain,

⁶⁴ Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

⁶⁵ Maisarah, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Angkutan HiAce Terminal Lueng Bata", (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2023),53.

termasuk untuk tujuan diperjualbelikan kembali.⁶⁶ Istilah konsumen memiliki makna yang lebih luas dibandingkan dengan pengguna jasa sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen diartikan sebagai individu yang memanfaatkan barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa merupakan bagian spesifik dari pengertian konsumen. Secara umum, perlindungan konsumen mencakup empat hak dasar yaitu pertama, hak atas rasa aman. Kedua, hak untuk memilih. Ketiga, hak atas informasi. dan Keempat, hak untuk didengar pendapat serta keluhannya.⁶⁷ Namun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan perlindungan yang lebih luas lagi. Dalam Pasal 4 diatur sejumlah hak lain yang mencakup hak atas advokasi, hak atas pembinaan dan pendidikan sebagai konsumen, hak untuk diperlakukan secara adil dan tidak diskriminatif, serta hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang diderita. Seluruh hak tersebut dijamin melalui ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penumpang sebagai konsumen juga memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor

⁶⁶ Ahmad Bitsmar Ramadhan, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Sosial Di Tinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Desawiwongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember”, (Skripsi : Fakultas Syariah Uin Khas Jember, 2023) Hal 2

⁶⁷ Eka Rini Meidiarti, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Kota Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal Ilmu Hukum Universitas StikuBaank*, 2022):260.

Umum dalam Trayek. Dalam Pasal 95 peraturan tersebut dijelaskan bahwa penumpang memiliki sejumlah hak sebagai berikut:

- a. Penumpang berhak menerima bukti pembayaran atas tarif angkutan yang telah disepakati.
- b. Penumpang yang telah menerima bukti pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berhak memperoleh layanan sesuai dengan jenis layanan yang tertera pada bukti pembayaran tersebut.
- c. Penumpang yang telah memiliki bukti pembayaran tidak boleh dikenakan biaya tambahan atau kewajiban lain di luar yang telah disepakati.
- d. Penumpang berhak memanfaatkan fasilitas bagasi secara gratis hingga maksimal 10 (sepuluh) kilogram per orang.
- e. Untuk kelebihan bagasi, pengaturannya dilakukan berdasarkan kesepakatan antara operator dan penumpang.
- f. Bentuk bukti pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.⁶⁸

erdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, dijelaskan bahwa standar pelayanan minimal untuk layanan Angkutan Antar Kota Antar

⁶⁸ Sekretariat Negara Republik Indonesia Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Trayek

Provinsi (AKAP) meliputi aspek keamanan, dengan ketentuan sebagai berikut:⁶⁹

a. Keamanan :

- 1) Tiket berfungsi sebagai bukti pembayaran dan harus memuat informasi minimal berupa identitas penumpang, tarif yang dibayarkan, nomor kursi, kota asal dan tujuan, serta tanggal keberangkatan.
- 2) Tanda pengenal bagasi diberikan untuk setiap barang yang dimasukkan ke dalam bagasi kendaraan bertujuan agar barang mudah dikenali dan tidak tertukar.
- 3) Lampu tanda bahaya yaitu lampu indikator yang dipasang di atas kendaraan untuk memberikan informasi jika terjadi kondisi darurat. Setiap kendaraan wajib memiliki setidaknya satu lampu yang dapat dioperasikan dari dua tombol, yakni di ruang pengemudi dan ruang penumpang.
- 4) Daftar penumpang, yang mencatat data penumpang minimal meliputi nama, alamat, tanggal perjalanan, serta asal dan tujuan perjalanan.
- 5) Tanda pengenal awak kendaraan yaitu papan informasi yang ditempatkan di area pengemudi dan mencantumkan nama pengemudi agar identitasnya diketahui oleh penumpang.
- 6) Informasi terkait keamanan berupa stiker yang mencantumkan nomor telepon yang dapat dihubungi penumpang untuk melaporkan

⁶⁹ Maisarah, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Angkutan HiAce Terminal Lueng Bata)", (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2023), 57.

gangguan keamanan atau melakukan pengaduan, termasuk bila pengemudi berkendara secara ugal-ugalan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini yakni yuridis empiris yaitu suatu metode penelitian hukum yang bertujuan untuk mengkaji penerapan hukum sebagaimana berlangsung dalam realitas sosial. Penelitian ini meneliti bagaimana hukum dijalankan dan berpengaruh terhadap individu, kelompok masyarakat, maupun lembaga hukum dengan menitikberatkan pada perilaku masyarakat, organisasi, atau institusi hukum dalam kaitannya dengan pelaksanaan atau efektivitas hukum tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap keselamatan penumpang dalam layanan agen travel syariah ditinjau dari perspektif Fiqih Maslahah Mursalah.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan empiris yang dianalisis secara deskriptif-kualitatif. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk dalam studi lapangan (*field research*), di mana peneliti secara langsung mengamati dan menggali informasi mengenai fenomena yang terjadi secara nyata di lapangan. Dalam pelaksanaannya, peneliti akan terjun langsung untuk memperoleh data primer dari beberapa jasa agen travel di wilayah Jember.

Selanjutnya peneliti memanfaatkan jenis dan pendekatan penelitian sebagai pedoman untuk mempelajari serta mengungkap berbagai kondisi dan permasalahan di lapangan secara menyeluruh dan jelas, berdasarkan data empiris yang diperoleh. Fokus penelitian ini adalah pada implementasi perlindungan hukum terhadap keselamatan penumpang dalam layanan agen travel syariah

menurut perspektif fiqih masalah mursalah, yang kemudian dianalisis dan ditafsirkan guna memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap peristiwa yang terjadi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menjelaskan tempat di mana penelitian dilakukan, biasanya mencakup wilayah yang menjadi unit analisis. Penelitian ini dilaksanakan di beberapa lokasi di Jember sesuai dengan titik lokasi informan yaitu agen travel angkutan umum dan agen travel syariah (Umroh & Haji). Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian berlangsung untuk mengumpulkan informasi serta data yang dibutuhkan oleh peneliti. Selain itu lokasi ini digunakan untuk menemukan jawaban atas fokus permasalahan melalui pengamatan langsung terhadap fenomena yang terjadi di lapangan dan pengumpulan data secara langsung.

C. Sumber Data

Adapun sumber data penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:

1. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian. Data ini dikumpulkan melalui wawancara dengan informan yang memiliki pengetahuan memadai dan dapat dipercaya. Informan sendiri adalah individu yang mampu memberikan informasi terkait kondisi yang terjadi di lapangan sesuai dengan konteks penelitian.⁷⁰

⁷⁰ Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 90.

Sumber data primer sebagai sumber utama peneliti dalam memperoleh suatu data yang berhubungan langsung dengan topik penelitian telah disajikan sebagai berikut :

- a) B Trans Travel Jember (Bapak BS)
- b) Bali Prima jember (Ibu Ratna)
- c) Hijau Travel Umroh & Haji (Ibu Yunita)
- d) MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama) yakni Ibu Intan

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik melalui pihak lain maupun dari dokumen-dokumen yang relevan. Data sekunder ini berfungsi sebagai pelengkap dan memperkaya data primer yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini sumber data sekunder terdiri dari informasi dari artikel, buku, dan dokumen yang terkait langsung dengan objek penelitian penulis.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode dalam penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menggabungkan data. Teknik ini sangat penting karena melibatkan berbagai cara untuk memperoleh informasi. Terdapat tiga teknik utama yang digunakan dalam pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara langsung terjun ke lapangan untuk mengamati secara langsung kejadian atau fenomena yang sedang dipelajari. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh

gambaran menyeluruh mengenai fenomena tersebut dan berfungsi sebagai sumber data. Proses observasi meliputi pengamatan yang disertai pencatatan kondisi serta karakteristik objek yang diamati dengan melibatkan seluruh indera seperti penglihatan, pendengaran, penciuman, dan perasa.

Observasi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara langsung maupun tidak langsung dengan atau tanpa mencatat saat berada di lapangan serta tanpa harus mengambil peran aktif. Sedangkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan observasi partisipan pasif yaitu mengumpulkan data tanpa ikut terlibat langsung dalam kehidupan masyarakat. Penulis hanya berperan sebagai pengamat namun tetap menjalankan standar pengamatan yang mengharuskan sikap aktif, kontributif, dan menjaga kerahasiaan. Melalui metode observasi ini, penulis turun langsung ke lapangan untuk meneliti dan memahami bagaimana perlindungan hukum terhadap keselamatan penumpang dalam jasa agen travel syariah berdasarkan fiqih masalah mursalah, sekaligus memastikan keabsahan data yang diperoleh di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data untuk penelitian yang dilakukan melalui sesi tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan responden atau narasumber. Pertanyaan yang diajukan telah disiapkan sebelumnya sesuai dengan panduan wawancara.⁷¹ Melalui wawancara, penulis dapat menggali informasi yang lebih mendalam mengenai partisipan serta

⁷¹ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, 194.

memahami interpretasi mereka terhadap situasi dan peristiwa yang tidak bisa diperoleh hanya melalui observasi.

Penelitian ini menggunakan metode bebas terpimpin, di mana penulis terlebih dahulu menyusun daftar pertanyaan yang disesuaikan dengan informasi yang dibutuhkan. Dengan demikian informan dapat memberikan jawaban yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Proses wawancara dilakukan secara langsung dengan menemui informan terkait dan mengajukan pertanyaan yang telah dipersiapkan berdasarkan permasalahan yang terdapat dalam judul penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumen, jika dipahami secara luas yakni merujuk pada sumber informasi yang diperoleh peneliti baik secara lisan maupun tertulis. Namun dalam pengertian yang lebih sempit, dokumen hanya mencakup sumber informasi yang diperoleh secara tertulis. Secara khusus, dokumen diartikan sebagai dokumen tertulis yang bersifat resmi.⁷²

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan berbagai jenis data berupa buku, catatan, transkrip, foto, video, serta sumber-sumber lain yang relevan.⁷³ Data yang diperoleh melalui metode dokumentasi dalam penelitian ini meliputi dokumen resmi dari pemerintah, laporan, dan berbagai catatan terkait lainnya. Selain itu, peneliti juga akan melakukan pendokumentasian saat melaksanakan wawancara dengan para informan yang diwawancarai.

⁷² Basuki Kurniawan, *Logika dan Penalaran Hukum*, (Bondowoso: Licensi, 2021), 113

⁷³ Siyoto, *Dasar Metode Penelitian*, 78.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan tahap proses menyederhanakan data menjadi gambaran yang lebih ringkas dan dapat diinterpretasikan dengan mudah. Proses ini dilakukan untuk menjelaskan semua data yang diperoleh selama pengumpulan di lapangan, sehingga memudahkan pemahaman dan memfasilitasi pembuatan kesimpulan. Informasi yang telah dikumpulkan oleh peneliti kemudian dapat dikembangkan menjadi data yang mendukung pengembangan teori atau temuan selanjutnya.

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada konsep Miles dan Huberman yang dijelaskan dalam buku Sugiyono, yang menyatakan bahwa kegiatan analisis data dilakukan secara berkelanjutan dan harus bersifat konsisten. Dengan demikian, informasi yang diperoleh akan dapat diselesaikan sesuai dengan keseluruhan data yang telah dikumpulkan. Ada 4 langkah dalam metode analisa data ini yang terdiri dari :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data memerlukan prosedur operasional yang sistematis agar informasi yang diperoleh sesuai dengan tujuan peneliti. Dalam tahap ini, penulis berusaha melakukan tatap muka langsung dengan informan yang telah ditentukan. Selain itu penulis juga menemui pihak-pihak lain yang relevan untuk menggali informasi sesuai dengan topik penelitian. Selama proses wawancara penulis mencatat hal-hal penting dan melakukan observasi yang

mendukung tujuan penelitian. Di samping itu penulis juga mengumpulkan berbagai sumber literatur sebagai data pendukung.

2. Kondensasi Data

Pada tahap ini penulis menyusun ringkasan dan mengelompokkan data yang dianggap penting untuk dianalisis lebih lanjut. Data yang telah terkumpul harus disesuaikan dengan temuan di lapangan agar menghasilkan informasi yang lebih konkret dan memudahkan pemahaman untuk langkah penelitian berikutnya.

Berdasarkan pandangan Miles dan Huberman, penulis perlu melakukan seleksi data dengan menilai pentingnya setiap data dan memastikan keterkaitan antar data tersebut sudah sesuai dengan tujuan penelitian. Data kemudian digabungkan dan diselaraskan dengan fokus penelitian serta dibatasi berdasarkan rumusan masalah.

Selanjutnya data disederhanakan melalui proses abstraksi, yaitu menggabungkan hasil temuan sesuai dengan fokus penelitian. Penulis juga mengevaluasi relevansi data berdasarkan kualitas dan kesesuaian informasi. Data yang telah relevan dapat dijadikan dasar dalam menjawab masalah penelitian. Hasil akhir dari proses ini disajikan dalam bentuk yang lebih sederhana melalui penyaringan, deskripsi, atau rangkuman yang mengintegrasikan data dalam format yang lebih umum.

3. Penyajian Data

Penyajian data berarti mengumpulkan dan mengorganisasi seluruh data yang telah diolah agar dapat menghasilkan kesimpulan yang jelas. Penulis

menyusun hasil pengamatan dan wawancara dalam bentuk yang terperinci dan mudah dipahami.

Menurut Miles dan Huberman, penyajian data biasanya berupa naskah yang menjelaskan keseluruhan informasi secara komprehensif. Tahap ini memudahkan penulis dalam membaca situasi dan merumuskan langkah-langkah selanjutnya dalam penelitian.

4. Penarikan kesimpulan

Miles dan Huberman menyatakan bahwa kesimpulan bersifat sementara dan dapat berubah apabila data yang ada belum sepenuhnya valid. Namun pada tahap ini penulis biasanya sudah mampu menarik kesimpulan umum berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai narasumber melalui tahapan analisis data. Dengan demikian, setelah data disajikan, penulis dapat membuat kesimpulan yang didasarkan pada hasil penelitian secara menyeluruh.

F. Keabsahan Data

Dalam sebuah penelitian, diperlukan metode untuk menguji keabsahan data yang diperoleh. Hasil penelitian harus dapat dipertanggungjawabkan dan diyakini kebenarannya. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pengecekan keabsahan data guna memastikan bahwa apa yang diteliti oleh penulis memang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:.

a. Keikutsertaan peneliti

Dengan turun langsung ke lapangan, penulis dapat memperoleh pengalaman sekaligus memahami secara langsung bagaimana perlindungan

hukum terhadap keselamatan penumpang dalam jasa agen travel syariah menurut fiqih masalah mursalah diterapkan. Teknik ini juga berfungsi untuk menguji keakuratan informasi yang diperoleh dari informan, apakah benar sesuai fakta atau tidak. Oleh sebab itu, teknik ini dapat meningkatkan validitas data yang dikumpulkan.

G. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik untuk memverifikasi kebenaran data dengan menggunakan pendekatan lain sebagai alat pembanding. Teknik ini bertujuan untuk memvalidasi atau membandingkan data tertentu agar lebih akurat.⁷⁴

Dalam penelitian ini triangulasi yang diterapkan adalah triangulasi sumber, yaitu dengan mencocokkan dan memeriksa keabsahan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dalam metode kualitatif. Penulis melakukan pengujian dan pengecekan data kepada para pemangku kepentingan terkait. Informasi yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut kemudian dianalisis, dibandingkan, dan dipilah secara spesifik sesuai perbedaan data dari masing-masing sumber.

Selain itu penelitian ini juga menggunakan triangulasi teknik, yaitu metode pengujian kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan pada sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan dalam penelitian kualitatif pada umumnya terdiri dari tiga tahapan yakni tahap pra penelitian, tahap pelaksanaan penelitian dan tahap pelaporan.

⁷⁴ Iskandar, *Metodolog Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)* (Jakarta: GP Press, 2008), 230-231.

1. Tahap Pra Lapangan

Pada tahap awal ini penulis mulai mengidentifikasi isu atau permasalahan yang akan diangkat, menelusuri referensi yang relevan, menyusun judul sesuai dengan fokus kajian, serta menentukan pendekatan keilmuan yang digunakan dalam konteks penelitian. Peneliti juga melakukan proses perizinan ke lokasi penelitian serta menyusun rencana pelaksanaan penelitian.

2. Tahap kegiatan

Tahapan ini mencakup seluruh kegiatan pengumpulan data di lokasi penelitian yang telah ditentukan. Peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi secara langsung terkait objek dan subjek penelitian. Dalam konteks ini, peneliti mengkaji Perlindungan Hukum Keselamatan Penumpang Terhadap Jasa Agen Travel Perspektif Fiqh Masalahah Mursalah.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini peneliti mengolah dan memilah data yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan partisipasi. Kemudian data dianalisis dan ditafsirkan berdasarkan konteks masalah yang diteliti. Setelah dilakukan reduksi data, peneliti melanjutkan ke tahap validasi untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh.

4. Tahap penulisan Laporan

Merupakan tahap akhir dari proses penelitian, di mana peneliti menyusun laporan secara sistematis, terperinci, dan valid. Laporan mencakup seluruh rangkaian kegiatan mulai dari pengumpulan data, pembahasan, hingga penarikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Jember dengan fokus pada perbandingan pelayanan antara travel angkutan umum dan travel syariah (haji dan umroh). Travel angkutan umum yang menjadi objek penelitian terdiri dari dua agen, yaitu B Trans yang beroperasi tanpa badan hukum, dan Bali Prima Jember Travel yang telah memiliki legalitas sebagai badan hukum. Sementara itu untuk travel syariah, objek penelitian mencakup dua informan yaitu pertama, Hijau Tour Travel Umroh & Haji sebagai travel yang belum berbadan hukum dan masih menjadi agen atau pihak kedua dari sebuah PT yang berbadan hukum. Kedua yakni MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama) yang telah terdaftar secara resmi dan menjalankan usaha travel berbasis prinsip syariah.

Dari keempat agen travel tersebut penulis memilih untuk dijadikan informan utama, yaitu Bali Prima Jember Travel, dan MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama). Keduanya dipilih karena telah memiliki legalitas hukum yang jelas dan secara aktif memberikan pelayanan. Adapun dua agen non-resmi, yaitu B Trans dan Hijau Tour and Travel Umroh & Haji Jember juga tetap dijadikan informan pembanding untuk melihat sejauh mana legalitas memengaruhi kualitas pelayanan.

Bali Prima Jember Travel telah beroperasi selama 20-an tahun sebagai badan usaha dan memiliki izin resmi yang berlokasi di jalan Nusa Indah nomor

73 Jember, sedangkan MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama) yang telah memberangkatkan jamaah sudah sejak 2023 dan diresmikan dengan PPIU nomor 91201044207990001/2024 pada 27 februari 2024 yang berlokasi di jalan hayam Wuruk Nomor 08 Sempusari Jember. Hijau Tour and Travel Umroh & Haji Jember telah beroperasi selama 4 tahun dan masih menjadi agen dari sebuah PT yang sudah legal secara hukum. B Trans sebagai agen tidak berbadan hukum telah beroperasi selama 6 tahun secara independen tanpa pengawasan lembaga tertentu. Keempat agen ini memenuhi syarat sebagai informan untuk menggambarkan karakteristik pelayanan yang berbeda antara travel umum dan travel syariah, serta untuk melihat pengaruh keberadaan legalitas terhadap kualitas layanan yang diberikan.

B. Penyajian Data

1. Konsep Sistem Kerja Dan Pelayanan Yang Diterapkan Oleh Pelaku Usaha Jasa Agen Travel

Dalam industri pariwisata, agen travel memegang peranan penting sebagai fasilitator perjalanan yang tidak hanya menjual produk, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan menyeluruh. Pelaku usaha jasa agen travel menerapkan sistem kerja dan pelayanan yang saling terintegrasi untuk menunjang keberhasilan operasional serta kepuasan pelanggan. Sistem kerja di sini mencakup seluruh proses teknis dan manajerial dalam pengelolaan usaha, sedangkan pelayanan berkaitan dengan kualitas interaksi antara agen dan konsumen selama proses pemesanan hingga pasca-perjalanan.

Pada praktiknya, sistem kerja yang diterapkan oleh agen travel dimulai dari tahap pra perjalanan, selama perjalanan hingga setelah perjalanan dilakukan. Agen travel profesional biasanya telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) dalam menyusun paket perjalanan agar kegiatan berjalan sistematis dan terukur.

Berdasarkan hasil *indept interview* dari beberapa informan dalam penelitian ini, sehingga penulis membagi ke dalam 3 tahap yakni pra-perjalanan, selama perjalanan, dan setelah perjalanan. Adapun 3 klasifikasi diatas secara rinci yakni sebagai berikut:

a. Pra-Perjalanan

Tahap pra-perjalanan adalah proses awal yang dilakukan oleh agen travel sebelum konsumen memulai perjalanan. Pada tahap ini, agen bertugas untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, menawarkan solusi perjalanan, dan menyiapkan semua dokumen dan logistik perjalanan yang diperlukan. Tahap ini sangat krusial karena menjadi dasar terbentuknya kesan awal terhadap profesionalisme agen travel.

Dalam tahap ini penulis mewawancarai ibu ratna travel bali Prima jember terkait pelayanan yang diberikan sebelum perjalan, yakni sebagai berikut :

Untuk pelayanan sebelum keberangkatan, kami memiliki beberapa prosedur yang wajib dilakukan. Pertama, kami melakukan pengecekan tiket penumpang. Penumpang harus menunjukkan bukti pemesanan untuk kami cocokkan dengan data kami. Kami juga memperhatikan kondisi kesehatan penumpang, Jika ada penumpang yang menunjukkan gejala

sakit, kami akan memberikan arahan untuk memeriksakan diri terlebih dahulu sebelum diberangkatkan, Ini penting demi kenyamanan dan keamanan bersama. Sopir yang bertugas wajib menjalani pemeriksaan fisik dan tes alkohol sebelum mengemudi. Kami juga memastikan sopir cukup istirahat dan berada dalam kondisi prima. Untuk kendaraan, kami melakukan pengecekan rutin setiap hari sebelum digunakan. Mulai dari kondisi mesin, AC, hingga kebersihan interior mobil. Semua harus dalam kondisi layak jalan. Dan untuk efisiensi dan kenyamanan, kami membatasi barang bawaan penumpang maksimal dua tas per orang. Biasanya satu tas besar dan satu tas kecil atau kardus. Jika ada barang lebih dari itu, akan dikenakan biaya tambahan. Untuk penempatan kursi penumpang itu disesuaikan dengan urutan pemesanan tiket tanpa dikenakan biaya tambahan apabila meminta kursi sesuai keinginan penumpang. Untuk jenis transportasi yang digunakan yakni mobil jenis Hiace karena kapasitas yang lebih banyak.⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ratna selaku perwakilan agen travel Bali Prima Jember dapat disimpulkan bahwa pelayanan sebelum keberangkatan penumpang dilakukan secara menyeluruh dan terorganisir dengan baik. Prosedur tersebut mencakup pengecekan tiket untuk mencocokkan data penumpang, pemeriksaan kondisi kesehatan guna memastikan tidak ada penumpang yang menunjukkan gejala sakit demi kenyamanan bersama, serta pengecekan fisik dan tes alkohol bagi sopir untuk menjamin keselamatan selama perjalanan. Selain itu, kendaraan juga dicek secara rutin, mulai dari kondisi mesin, AC, hingga kebersihan interior agar tetap dalam kondisi layak jalan. Barang bawaan penumpang dibatasi maksimal dua tas per orang untuk menjaga efisiensi ruang, dan apabila melebihi batas tersebut akan dikenakan biaya tambahan. Penempatan kursi dilakukan

⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Ratna, di kantor Bali Prima Jember, 16 April 2025

berdasarkan urutan pemesanan tanpa biaya tambahan meskipun penumpang meminta kursi tertentu. travel Bali Prima Jember sangat memberikan jaminan terhadap kenyamanan, keselamatan dan keamanan penumpang.

Selain itu, penulis juga mewawancarai Bapak BS (nama samaran) selaku pemilik Agen Travel B Trans yakni usaha agen travel yang tidak berbadan hukum, terkait pelayanan yang diberikan oleh agen travel tersebut yaitu sebagai berikut:

Meskipun travel kami belum berbadan hukum, kami tetap memprioritaskan pelayanan terhadap penumpang. Pemesanan tiket dilakukan secara online, biasanya lewat WhatsApp. Selain itu, terkadang kami juga mendapatkan penumpang dari operan teman-teman yang juga sesama agen travel, meskipun statusnya sama-sama tidak resmi. Untuk harga tiket di travel kami relatif lebih murah dibandingkan travel resmi, untuk rute Jember-Bali tarifnya Rp250.000 per orang. Itu sudah termasuk makan satu kali selama perjalanan. untuk barang bawaan, penumpang kami batasi maksimal dua tas ransel. Kalau ada kelebihan, kami kenakan biaya tambahan sesuai jumlah dan ukuran barangnya. untuk barang bawaan itu dibatasi 2 tas ransel dan jika lebih dikenakan biaya tambahan. Sopirnya saya sendiri karena saya pemilik sekaligus sopirnya, untuk transportasi itu menggunakan mobil pribadi saya yakni jenis Toyota Avanza dan muatannya saya isi 8 orang selain sopir.⁷⁶

Penulis kembali mewawancarai bapak BS terkait alasan mengapa Usaha yang dijalankan tidak didaftarkan secara resmi atau legal secara hukum, yakni sebagai berikut :

Memang banyak yang menanyakan hal itu. Alasan utamanya adalah karena proses legalisasi usaha travel itu cukup rumit dan memerlukan biaya yang tidak sedikit. Selain itu, saya menjalankan usaha ini secara mandiri, jadi fokus saya lebih ke operasional harian dan melayani penumpang sebaik mungkin.

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak BS, di Mumbulsari Jember, 14 April 2025

selain biaya dan prosesnya yang panjang, saya juga melihat banyak agen travel lain yang tetap bisa berjalan meskipun belum resmi. Jadi saya mengikuti pola itu. Namun, ke depan saya tentu ingin travel ini punya izin agar bisa lebih berkembang dan dipercaya oleh lebih banyak penumpang.⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak BS selaku pemilik agen travel B Trans, dapat disimpulkan bahwa meskipun usahanya belum berbadan hukum, ia tetap berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang. Pemesanan tiket dilakukan secara online melalui WhatsApp, dan sebagian penumpang diperoleh melalui jaringan sesama agen travel tidak resmi. Travel ini menawarkan tarif yang lebih murah dibandingkan agen resmi, yaitu Rp250.000 untuk rute Jember-Bali, sudah termasuk satu kali makan selama perjalanan. Barang bawaan penumpang dibatasi maksimal dua tas ransel, dan kelebihan akan dikenakan biaya tambahan. Bapak BS juga merangkap sebagai sopir dan menggunakan mobil pribadinya yakni jenis Toyota Avanza, dengan kapasitas delapan penumpang. Terkait status legalitas, Bapak BS mengakui belum mendaftarkan usahanya karena kendala biaya, proses yang rumit, dan keterbatasan waktu, mengingat usahanya dijalankan secara mandiri. Ia juga melihat banyak travel serupa tetap bisa beroperasi tanpa izin resmi. Meski demikian, ia memiliki harapan untuk melegalkan usahanya di masa depan agar lebih profesional dan mendapatkan kepercayaan lebih dari penumpang.

⁷⁷ Bapak BS, Mumbulsari Jember, 14 April 2025

Selanjutnya penulis mewawancarai informan dari Travel syariah yakni Ibu Yunita selaku pemilik sub-agen Hijau Travel Umroh & Haji yang masih belum berbadan hukum dan masih dibawah naungan PT yang sudah legal, yakni sebagai berikut :

Untuk pelayanan sebelum keberangkatan, kami dari Hijau Travel sudah menyiapkan beberapa tahap penting agar jamaah siap lahir dan batin. Pertama, dari sisi administrasi kami bantu urus mulai dari pembuatan paspor (jika jamaah belum punya), suntik meningitis, pengajuan visa umroh, sampai tasreh raudhah. Kalau sudah punya paspor, kita tinggal lanjut ke tahap booking tiket pesawat dan hotel. Biasanya maksimal kurang dari satu bulan sebelum keberangkatan, kita sudah mulai booking tiket ke maskapai, booking hotel ke mitra kami di Arab Saudi (muassasah), lalu mengajukan visa umroh dan tasreh raudhah via aplikasi yang terintegrasi. Di sinilah biasanya ada peran dari pihak yang kita sebut LA (Land Arrangement) sebagai perantara antara biro travel Indonesia dan muassasah di Arab. Sebelum pemberangkatan juga ada pembekalan terhadap jamaah seperti manasik. Kita adakan pembekalan atau pelatihan yang mencakup tata cara ibadah umroh, apa saja yang boleh dan tidak boleh dikerjakan selama pelaksanaan ibadah, sampai dengan simulasi prakteknya. Kami juga membimbing jamaah mengenai barang-barang yang perlu dibawa, baik untuk bagasi kabin maupun bagasi pesawat seperti baju ihram, perlengkapan mandi, dan obat-obatan pribadi. Untuk Konsumsi itu wajib ya, Kami pastikan jamaah tidak kelaparan. Selama perjalanan, termasuk saat transit atau setelah tiba di tanah suci, kami sediakan makan yang cukup dan bergizi. Tujuan kami agar jamaah tetap sehat dan kuat menjalankan ibadahnya. Saat ini Hijau Travel belum memiliki izin resmi dari Kementerian Agama sebagai PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah), Karena itu, posisi kami masih sebagai sub-agen dari sebuah PT yang sudah berizin PPIU. Ini sebenarnya legal, asalkan kami bergabung atau konsorsium dengan biro resmi yang sudah terdaftar di Kemenag. Jadi jamaah tetap bisa berangkat secara resmi meski melalui sub-agen seperti travel kami ini, Karena kami bekerjasama dengan biro yang legal, maka seluruh proses, mulai dari administrasi sampai pelaksanaan ibadah, tetap sesuai dengan prosedur resmi. Kami pastikan jamaah tetap merasa aman dan nyaman.⁷⁸

⁷⁸ Wawancara dengan Ibu Yunita, di Sumbersari Jember, 13 April 2025

Dari hasil wawancara tersebut dapat penulis berikan kesimpulan bahwa Sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik sebelum keberangkatan umroh, Hijau Travel menyiapkan berbagai tahapan penting seperti pengurusan dokumen administrasi (paspor, vaksin, visa, tasreh), pembekalan manasik ibadah, serta konsumsi selama perjalanan. Meski belum memiliki izin resmi sebagai PPIU, Hijau Travel tetap memberangkatkan jamaah secara legal melalui kerja sama dengan biro resmi yang sudah terdaftar di Kemenag, sehingga seluruh proses tetap mengikuti prosedur dan regulasi pemerintah.

Selanjutnya penulis mewawancarai ibu intan dari MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama) yang sudah memiliki izin resmi atau PPIU dari Kemenag, terkait pelayanan yang diberikan sebelum pemberangkatan, yakni sebagai berikut :

Di MU Travel, kami memberikan pelayanan yang menyeluruh dan berbasis regulasi. Karena kami sudah memiliki izin resmi sebagai PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) dan PIHK (untuk haji khusus), maka seluruh tahapan pelayanan kami mengacu pada regulasi Kementerian Agama RI yaitu: PMA No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, dan PMA No. 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. Tahap-tahap pelayanan yang kami lakukan sesuai dengan regulasi pemerintah sebelum keberangkatan itu dari kami yakni pertama, Pendaftaran dan kontrak perjalanan harus dilakukan secara tertulis dan disimpan sebagai dokumen resmi, soalnya Jamaah berhak mendapatkan rincian layanan yang transparan. Kedua, Administrasi dan dokumen yakni Kami melakukan pembuatan paspor, jadwalkan suntik meningitis, dan mulai ajukan visa umroh serta tasreh raudhah lewat sistem online Arab Saudi. Ketiga, Booking tiket dan hotel yakni Biasanya kami lakukan maksimal satu-dua bulan sebelum keberangkatan. Ini sudah harus fix karena

berhubungan dengan kuota visa. Keempat, kami melakukan pelatihan atau Manasik dan wajib diikuti sebanyak dua kali yakni 2 minggu sebelum pemberangkatan, Ada teori dan praktiknya juga. Dan juga Kami berikan buku panduan juga edukasi larangan ihram, rukun dan wajib umroh, serta tata cara ziarah. Untuk kesehatan, kami siapkan dokter pendamping atau minimal tim medis yang sudah terlatih. Selain itu, jamaah kami masukkan dalam asuransi kesehatan dan perjalanan internasional, sesuai dengan regulasi Kemenag dan mitra di Saudi. Pada saat pendaftaran, jamaah akan mendapatkan Akomodasi nya seperti figura, air zam zam dan kurma.⁷⁹

Penulis juga jembali mewawancarai Ibu intan dari MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama), terkait perbedaan Travel yang sudah berbadan hukum dengan travel yang masih belum mendapatkan izin resmi dari pemrintahan, yakni sebagai berikut :

Perbedaannya sangat signifikan. PT yang sudah berizin PPIU seperti kami, memiliki akses langsung ke sistem Kemenag dan sistem visa Saudi. Kami juga diaudit secara berkala dan berada di bawah pengawasan pemerintah. Ini menjamin transparansi, keamanan, dan perlindungan hukum bagi jamaah. Sedangkan agen yang belum berizin PPIU tidak bisa langsung mengurus visa, tiket, atau kontrak dengan muassasah. Biasanya mereka hanya mengandalkan konsorsium atau bekerjasama dengan travel resmi. Pola konsorsium ini boleh-boleh saja, tapi tetap harus terbuka kepada jamaah. Kalau transparan dan ada surat kerja sama resmi, itu sah-sah saja. Tapi jika tidak terbuka, bisa berisiko bagi jamaah apalagi jika terjadi pembatalan sepihak atau gagal berangkat. Sebaiknya saat mau memilih biro travel syariah itu yang utama adalah cek legalitas PPIU Bisa langsung ke situs resmi Kemenag, Di sana tertera daftar travel umroh resmi yang terdaftar. Kedua, lihat reputasi, track record, dan sistem pelayanannya. Pastikan juga jamaah menerima perjanjian tertulis, rincian paket, serta manasik resmi sebelum berangkat. Pesan saya, jangan hanya tergiur harga murah. InsyaAllah kalau memilih travel yang resmi, ibadah kita juga lebih tenang dan berkah.⁸⁰

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Intan, di Kantor MU Travel, 19 April 2025

⁸⁰ Ibu Intan, di Kantor MU Travel, 19 April 2025

Dari hasil wawancara tersebut dapat penulis berikan kesimpulan bahwa MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama) memberikan pelayanan sebelum keberangkatan umroh dan haji secara lengkap dan sesuai regulasi pemerintah. Sebagai biro resmi berizin PPIU dan PIHK, mereka mengikuti aturan dalam PMA No. 5 dan 6 Tahun 2021, mulai dari kontrak tertulis, pengurusan dokumen administrasi (paspor, vaksin, visa), booking tiket dan hotel yang terjadwal, hingga penyediaan manasik ibadah dan konsumsi. Jamaah juga dilindungi dengan asuransi dan pendampingan medis. Dengan izin resmi, MU Travel terhubung langsung dengan sistem Kemenag dan visa Saudi, serta diawasi secara berkala. Berbeda dengan agen tak berizin yang harus menumpang pada travel legal, MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama) menekankan pentingnya memilih biro perjalanan yang legal, transparan, dan bertanggung jawab, demi kenyamanan dan keamanan ibadah jamaah.

b. Selama Perjalanan

Tahap selama perjalanan adalah proses pelaksanaan aktual dari semua layanan yang telah direncanakan pada tahap sebelumnya. Ini mencakup pengawalan langsung selama kegiatan wisata berlangsung, baik oleh tour leader maupun pemandu lokal yang ditunjuk oleh agen travel. Dalam tahap ini, pelanggan secara langsung mengalami kualitas pelayanan agen secara nyata.

Untuk memahami pentingnya pelayanan pada tahap ini, kita dapat merujuk pada teori Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman,

Zeithaml, dan Berry. Model ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yakni sebagai berikut:

- 1) Tangibles (Bukti Fisik) yakni Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personel.
- 2) Reliability (Keandalan) yaitu Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan konsisten.
- 3) Responsiveness (Daya Tanggap) yaitu Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
- 4) Assurance (Jaminan) yaitu Pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan.
- 5) Empathy (Empati) Yaitu Kepedulian dan perhatian individual kepada pelanggan.

Kelima dimensi ini sangat relevan untuk mengevaluasi sistem kerja pelayanan agen travel selama proses perjalanan berlangsung.

Agen yang mampu memenuhi kelima aspek ini cenderung mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

Sesuai dengan hal tersebut, penulis mewawancarai BS selaku pemilik dari B Trans, yakni sebagai berikut :

Pelayanan kami selama perjalanan cukup kami perhatikan. Pertama, kami selalu menjemput penumpang sesuai titik lokasi yang sudah mereka kirim sebelumnya, biasanya melalui WhatsApp. Kami pastikan tidak ada yang tertinggal dan semuanya dijemput sesuai kesepakatan. Setelah semua penumpang naik, perjalanan dilanjutkan seperti biasa. Namun kami selalu mengusahakan untuk berhenti di area pom bensin, bukan hanya untuk isi bensin, tapi juga memberi kesempatan kepada penumpang buang air kecil atau sekadar meregangkan badan. Di saat yang sama, jika sopir merasa lelah atau

mengantuk, itu jadi momen yang tepat untuk istirahat sejenak agar perjalanan tetap aman. kami sediakan makan satu kali. Biasanya kami berhenti di warung makan daerah Kalibaru, Banyuwangi. Sistemnya prasmanan, jadi penumpang bisa mengambil makanan sesuai selera, sepuasnya. Ini sudah termasuk dalam biaya travel. Kami selalu pastikan AC menyala selama perjalanan agar udara di dalam mobil tetap sejuk. Untuk penumpang yang mabuk perjalanan, kami juga siapkan kresek agar tidak mengganggu penumpang lain. Pernah ada kejadian penumpang muntah karena sebelumnya minum alkohol sebelum naik travel. Waktu itu saya langsung menegur dengan baik, lalu kami bersihkan tempat duduknya supaya tidak menimbulkan bau atau ketidaknyamanan lainnya. Nah, ini juga bagian penting. Biasanya setelah kami keluar dari pelabuhan, sesama sopir travel akan berkumpul di satu titik. Di situ kami tukar penumpang sesuai dengan tujuan kabupaten masing-masing. Misalnya ada yang ke Denpasar, ada yang ke Gianyar, ada juga yang ke Tabanan. Supaya penumpangnya tidak muter-muter atau bolak-balik, kami atur agar pengantarannya satu arah dan lebih efisien.⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa agen travel yang bapak BS kelola sangat memperhatikan kenyamanan dan pelayanan selama perjalanan. Proses penjemputan dilakukan secara tepat sesuai titik lokasi yang telah dikirim oleh penumpang, memastikan tidak ada yang tertinggal. Selama perjalanan, sopir berinisiatif untuk berhenti di pom bensin guna memberi waktu istirahat bagi penumpang maupun sopir sendiri, demi menjaga keselamatan. Penumpang juga mendapatkan fasilitas makan satu kali dengan sistem prasmanan di daerah Kalibaru, Banyuwangi, yang telah termasuk dalam tarif perjalanan. Kenyamanan dalam kendaraan dijaga dengan menyalakan AC dan menyediakan kantong kresek bagi penumpang yang mabuk. Bahkan saat terjadi insiden penumpang muntah akibat

⁸¹ Bapak Bs, Mumbulsari jember, 14 April 2025

konsumsi alkohol sebelum perjalanan, Bapak BS langsung menegur dengan tegas dan membersihkan area tersebut. Selain itu koordinasi antar sopir juga dilakukan ketika sudah tiba di Bali dengan sistem tukar penumpang sesuai rute akhir agar pengantaran lebih efisien dan tidak memutar arah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun bersifat mandiri, pelayanan yang diberikan tetap mengedepankan kepuasan dan keamanan penumpang.

Selain itu, penulis juga mewawancarai ibu Ratna selaku Perwakilan Travel Bali Prima jember terkait pelayanan selama perjalanan, yakni sebagai berikut :

Selama perjalanan, kami selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi penumpang. Pertama, setiap penumpang kami fasilitasi dengan air mineral dan roti sebagai bekal ringan selama di perjalanan. Selain itu, penumpang juga mendapatkan jatah makan satu kali di jam makan yang sudah kami jadwalkan. Kendaraan yang kami gunakan memiliki kapasitas yang lebih besar dibanding travel biasa, sehingga kenyamanan tempat duduk penumpang bisa lebih terjamin. Selain itu, seluruh kendaraan kami dilengkapi AC yang menyala selama perjalanan untuk memastikan suasana tetap sejuk dan nyaman. Kami pernah menghadapi situasi di mana penumpang mengalami mabuk perjalanan dan muntah di dalam kendaraan. Dalam kasus seperti itu, kami biasanya meminta kompensasi sebagai biaya kebersihan kendaraan, karena tentu hal tersebut mempengaruhi kenyamanan penumpang lainnya. Setelah itu, sopir kami langsung membersihkan area tersebut agar perjalanan tetap nyaman. Kami tidak melakukan oper penumpang. Semua penumpang kami antarkan sesuai tujuan akhir mereka masing-masing. Namun, jika ada penumpang yang ingin buang air kecil/besar atau ingin membeli sesuatu, sopir akan berhenti di tempat yang aman dan sesuai. Kami memiliki standar ketat terkait kelayakan sopir, Setiap sopir harus memahami dengan baik rute jalan utama maupun jalan alternatif atau jalan tikus, agar perjalanan bisa efisien dan sampai sesuai jadwal. Kami juga menetapkan batas maksimal kecepatan kendaraan yaitu 80 km/jam, dan sopir wajib mematuhi rambu lalu lintas yang ada

selama perjalanan. Kami memang berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan profesional kepada seluruh penumpang kami.⁸²

Dari hasil wawancara dengan Ibu Ratna, dapat disimpulkan bahwa agen travel Bali Prima Jember sangat memperhatikan kenyamanan dan keamanan penumpang selama perjalanan. Penumpang mendapat air mineral, roti, dan makan satu kali. Kendaraan yang digunakan berkapasitas besar dan dilengkapi AC, sehingga lebih nyaman. Jika ada penumpang yang mabuk dan muntah, pihak travel meminta biaya kebersihan dan langsung membersihkan area tersebut. Travel ini tidak melakukan oper penumpang dan akan berhenti jika ada yang ingin buang air atau membeli sesuatu. Sopir juga dibekali pengetahuan rute dan wajib mengikuti batas kecepatan maksimal 80 km/jam serta mematuhi rambu lalu lintas.

Selanjutnya penulis mewawancarai Travel syariah yakni agen Hijau Travel umroh dan haji group, terkait pelayanan yang diberikan selama perjalanan, yakni sebagai berikut :

Saat ini travel kami belum memiliki izin resmi sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), jadi kami hanya mengantarkan jamaah sampai ke Bandara Juanda Surabaya. Setelah itu, seluruh proses akan diambil alih oleh PT mitra kami yang sudah memiliki legalitas resmi. Pelayanan yang diberikan selama perjalanan menuju Surabaya yakni Kami sangat memperhatikan kenyamanan jamaah, terutama yang lansia. Bila ada jamaah yang ingin berhenti untuk buang air kecil, tim kami akan menemani hingga ke kamar mandi. Untuk jamaah lansia, kami siapkan pelayanan ekstra seperti bantuan turun-naik kendaraan. Kami juga menyediakan makan berupa nasi kotak selama perjalanan, serta membawa obat-obatan untuk

⁸² Ibu Ratna, di Kantor Bali Prima Jember, 16 April 2025

berjaga-jaga bila ada yang merasa kurang enak badan. untuk pengaturan tempat duduk, Kami tempatkan jamaah berdasarkan hubungan mahram. Suami istri atau mahram lainnya akan ditempatkan berdekatan. Sementara itu, jamaah yang bepergian sendiri akan ditempatkan bersama sesama jenis, demi kenyamanan dan kesesuaian aturan syariat. Setelah sampai di Juanda, semua proses diambil alih oleh PT yang menjadi mitra kami. Meski begitu, kami tetap berkoordinasi dengan pihak tersebut secara berkala untuk memastikan jamaah kami tetap aman dan mendapatkan pelayanan terbaik selama di Tanah Suci.⁸³

Dari hasil wawancara tersebut dapat penulis simpulkan bahwa Meskipun belum memiliki izin resmi sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), Hijau Tour tetap berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah hingga Bandara Juanda, Surabaya. Selama perjalanan, kenyamanan dan kebutuhan jamaah sangat diperhatikan, terutama bagi jamaah lansia yang mendapat pelayanan khusus dari tim. Jamaah juga difasilitasi dengan makan nasi kotak dan obat-obatan sebagai bentuk antisipasi. Pengaturan tempat duduk dilakukan dengan memperhatikan hubungan mahram, sedangkan jamaah yang bepergian sendiri ditempatkan bersama sesama jenis. Setelah tiba di bandara, seluruh proses perjalanan selanjutnya diserahkan kepada PT mitra yang sudah berizin resmi, namun pihak Hijau Tour tetap menjalin koordinasi untuk memastikan pelayanan jamaah tetap optimal hingga tiba di Tanah Suci.

⁸³ Ibu Yunita, di Summersari Jember, 13 April 2025

Selanjutnya penulis mewawancarai ibu Ratna MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama) terkait pelayanan yang diberikan selama perjalanan, yakni sebagai berikut:

Karena kami sudah berizin resmi sebagai PPIU dan PIHK, maka seluruh proses perjalanan jamaah sudah mengikuti regulasi dari Kementerian Agama. Dari Jember, jamaah akan kami kumpulkan terlebih dahulu di titik keberangkatan yang telah ditentukan, lalu diberangkatkan secara kolektif menuju Bandara Juanda Surabaya menggunakan bus pariwisata yang nyaman dan ber-AC. Selama perjalanan menuju bandara, kami memberikan fasilitas makan (nasi kotak), air mineral, dan snack ringan. Untuk jamaah lansia, kami sediakan tim khusus untuk mendampingi secara intensif, termasuk membantu saat naik turun kendaraan maupun ke toilet dan difasilitasi dengan kursi roda selama berada di Indonesia, khususnya di bandara. Bagi yang membawa kursi roda sendiri dari rumah, kursi tersebut akan kami bantu kemas dan kirim melalui kargo, namun biaya pengemasan dan pengiriman ditanggung oleh jamaah tersebut. Tim kami akan selalu mendampingi hingga proses check-in di bandara selesai. Setelah sampai di Bandara Juanda, kami yang menangani proses check-in, pembagian boarding pass, serta pengarahan paspor dan visa. Jamaah tidak perlu bingung, karena semua sudah kami uruskan. Setiap tahap kami pandu, termasuk penjelasan terkait prosedur keberangkatan internasional. Kami juga membawa obat-obatan P3K dan didampingi oleh tenaga medis sesuai ketentuan PPIU. Setelah tiba di Tanah Suci, jamaah akan langsung kami antar ke penginapan yang telah disediakan, dengan lokasi strategis dekat Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Untuk hotel, kami sesuaikan dengan paket umrah yang dipilih jamaah. Umumnya jamaah memilih paket kamar empat orang (quad sharing) dan akan dikumpulkan berdasarkan jenis kelamin, untuk kamar dua orang (double sharing) biasanya diperuntukkan bagi jamaah yang ingin berkumpul dengan muhrim mereka, seperti suami istri. Di makkah-Madinah, kami juga menyediakan jasa dorong kursi roda, terutama bagi jamaah yang kurang fit. Pelayanan ini akan diarahkan oleh muthawwif dan team leader kami. Semua staf lapangan kami telah mendapatkan pelatihan dan tersertifikasi dari Kemenag. Selama di makkah-Madinah, jamaah mendapatkan makan tiga kali sehari yang sudah disediakan oleh hotel tempat menginap. Kami juga menyediakan pendamping ibadah atau muthawwif yang akan membimbing seluruh rangkaian ibadah, mulai dari bacaan dipemberangkatkan selama

diperjalanan, pelaksanaan umrah hingga ziarah ke tempat-tempat bersejarah. Jika ada jamaah yang mengalami kebingungan, tim kami akan selalu siap membantu, baik secara langsung maupun melalui layanan hotline pendamping. Kami selalu melakukan evaluasi setelah setiap pemberangkatan. Ada tim khusus monitoring dan pengaduan yang bisa dihubungi kapan saja oleh jamaah.⁸⁴

Dari hasil wawancara tersebut, penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama) sebagai penyelenggara resmi yang telah berizin PPIU dan PIHK menjalankan seluruh proses keberangkatan jamaah sesuai dengan standar regulasi Kementerian Agama. Dari titik kumpul di Jember, jamaah diberangkatkan menuju Bandara Juanda menggunakan bus ber-AC dilengkapi makan, minum, serta pendampingan khusus untuk lansia. Tenaga medis dan staf bersertifikasi turut mendampingi perjalanan. Pengaturan tempat duduk dilakukan berdasarkan mahram untuk menjaga kenyamanan dan adab syariat. Di bandara, seluruh proses check-in, paspor, dan visa ditangani penuh oleh tim. Sesampainya di Tanah Suci, jamaah difasilitasi hotel berbintang dekat masjid, makan tiga kali sehari, serta dibimbing oleh muthawwif dalam setiap ibadah dan ziarah. Tim MU Travel juga selalu siap membantu jika ada kendala serta melakukan evaluasi layanan secara berkala untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan jamaah.

⁸⁴ Ibu Intan, di Kantor MU Travel, 19 April 2025

c. Setelah Perjalanan

Tahap pasca perjalanan adalah fase setelah pelanggan selesai melakukan perjalanan yang direncanakan. Meskipun sering kali dianggap tidak sepenting dua tahap lainnya (pra-perjalanan dan selama perjalanan), tahap ini memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan, loyalitas, dan reputasi agen travel. Tahap pasca perjalanan menjadi kesempatan bagi agen untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan serta memastikan pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan setelah perjalanan selesai.

Pada tahap ini, agen travel melakukan berbagai rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan, menangani keluhan yang ada, serta menilai kinerja tim dan layanan yang telah diberikan selama perjalanan. Semua kegiatan ini berfungsi untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dan menjaga reputasi agen travel untuk kesempatan perjalanan selanjutnya.

Untuk mendalami lebih jauh tentang pentingnya tahap pasca perjalanan, berikut beberapa teori :

- 1) Teori CRM (*Customer Relationship Management*): CRM berfokus pada pelayanan berkelanjutan dan loyalitas pelanggan. Dalam konteks agen travel, CRM mengarah pada kegiatan pasca perjalanan yang mengutamakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Pengelolaan hubungan yang efektif memungkinkan agen untuk menjaga kepuasan pelanggan serta menumbuhkan

loyalitas melalui follow-up yang personal, penawaran yang relevan, dan respons cepat terhadap keluhan atau masalah yang muncul. CRM juga membantu agen untuk memahami perilaku pelanggan secara lebih mendalam melalui pengumpulan data yang berkelanjutan, yang kemudian bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan.

2) Teori Perbaikan Berkelanjutan (*Continuous Improvement*) atau Kaizen

Kaizen adalah filosofi perbaikan berkelanjutan yang dapat diterapkan pada sistem pelayanan di agen travel. Kaizen menekankan pentingnya evaluasi berkala, identifikasi area yang dapat ditingkatkan, serta penerapan perubahan kecil yang konsisten untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Pada tahap pasca perjalanan, evaluasi internal tim berdasarkan umpan balik pelanggan dapat dianggap sebagai bagian dari implementasi prinsip Kaizen, yang membantu agen dalam mengidentifikasi kekurangan dalam pelayanan dan melakukan perbaikan secara terus-menerus.

3) Teori Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Theory*)

Teori kepuasan pelanggan mengajarkan bahwa kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap kinerja layanan. Pada tahap pasca perjalanan, agen harus menangani keluhan dengan cara yang memadai agar persepsi pelanggan tetap positif, bahkan ketika ada

ketidakpuasan selama perjalanan. Hal ini juga berkaitan dengan upaya pemulihan layanan (*service recovery*), di mana respons cepat terhadap keluhan dan pemberian kompensasi dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif, meningkatkan loyalitas pelanggan.

Sesuai dengan hal tersebut maka penulis mewawancarai ibu Yunita dari Hijau travel Umroh & Haji, yakni sebagai berikut:

Setelah jamaah kami selesai menjalankan ibadah di Makkah dan Madinah, kami akan menjemput mereka kembali di Bandara Juanda, Surabaya. Proses penjemputannya hampir sama seperti saat pemberangkatan. Kami siapkan transportasi yang nyaman, lengkap dengan fasilitas makan berupa nasi kotak, air mineral, dan pelayanan lainnya selama perjalanan pulang ke Jember. Kami juga tetap memberikan perhatian khusus, terutama untuk jamaah lansia. Jika ada kebutuhan untuk berhenti sejenak selama perjalanan, seperti ke toilet atau sekadar istirahat, kami akan berhenti di titik yang sudah ditentukan. Setibanya di Jember, kami mengarahkan jamaah ke titik penurunan yang sama seperti saat keberangkatan. Di sana, mereka akan dijemput oleh keluarga masing-masing seperti biasanya. Setelah semuanya selesai, kami dari pihak travel akan melakukan monitoring atau evaluasi internal bersama tim. Kami bahas bagaimana pelaksanaan perjalanan umroh atau haji kemarin apakah berjalan sesuai rencana, termasuk menerima kritik dan saran dari jamaah. Ini penting karena kami tahu bahwa pelayanan kami masih bisa ditingkatkan, apalagi karena travel kami belum resmi sebagai penyelenggara umrah dan hanya bermitra dengan PT yang sudah memiliki izin PPIU. Jadi, kami ingin memastikan bahwa meskipun belum resmi, pelayanan kami tetap maksimal dan profesional.⁸⁵

Dari hasil wawancara tersebut dapat penulis simpulkan bahwa Hijau Travel Umroh & Haji tetap berkomitmen memberikan pelayanan maksimal meskipun belum berizin resmi sebagai PPIU.

⁸⁵ Ibu Yunita, di Summersari Jember, 13 April 2025

Setelah kepulangan jamaah dari Makkah dan Madinah, travel menjemput di Bandara Juanda dengan fasilitas dan perhatian yang sama seperti saat pemberangkatan, termasuk makan, istirahat, dan pendampingan lansia. Setibanya di Jember, jamaah dijemput keluarga masing-masing, dan pihak travel melakukan evaluasi internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke depan.

Penulis juga mewawancarai Ibu Intan MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama) Terkait pelayanan yang diberikan setelah perjalanan, yakni sebagai berikut:

Pelayanan setelah perjalanan merupakan bagian penting dari sistem kami. Setelah jamaah kembali ke tanah air, kami melakukan proses penyambutan di bandara dan memastikan mereka dijemput dengan aman, kami juga menyerahkan sertifikat perjalanan ibadah. Setelah itu, tim kami melakukan tindak lanjut berupa komunikasi lanjutan. Kalau ada keluhan, kami punya prosedur khusus. Kami verifikasi laporan tersebut, lalu memanggil pihak terkait seperti tour leader atau pihak akomodasi. Setelah rombongan selesai, kami mengadakan rapat evaluasi internal. Tour leader, muthawwif, tim operasional, pemilik PT untuk menyampaikan laporan secara online melalui G-Meet. Kami nilai aspek kedisiplinan, penyampaian materi ibadah, dan kemampuan menyelesaikan masalah di lapangan. Evaluasi ini jadi acuan untuk pemilihan tim di perjalanan berikutnya. Dalam regulasi Kemenag, disebutkan bahwa penyelenggara wajib melakukan evaluasi pelayanan serta menjaga komunikasi pasca perjalanan. setiap selesai keberangkatan, kami membuat laporan pertanggungjawaban yang meliputi jumlah peserta, realisasi akomodasi, rute perjalanan, serta hasil evaluasi. Laporan itu kami serahkan kepada Kemenag sesuai dengan prosedur.⁸⁶

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa

Pelayanan pasca perjalanan merupakan bagian penting dari komitmen

⁸⁶ Ibu Intan, di Kantor MU Travel, 19 April 2025

profesional biro perjalanan resmi seperti yang dijalankan oleh MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama). Setelah jamaah tiba kembali di tanah air, mereka disambut di bandara dan diberikan sertifikat ibadah. Komunikasi tetap dijaga melalui media sosial dan WhatsApp, termasuk pembagian formulir evaluasi untuk menilai aspek pembimbingan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi. Setiap keluhan ditangani secara serius melalui verifikasi dan prosedur khusus bahkan disertai kompensasi jika diperlukan. Evaluasi internal rutin dilakukan melibatkan seluruh tim lapangan, dan hasilnya digunakan untuk perbaikan layanan ke depan. Selain menjaga kepuasan langkah ini juga sesuai regulasi Kementerian Agama, di mana laporan pertanggungjawaban lengkap disampaikan sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas penyelenggara resmi.

Selain itu, penulis juga mewawancara agen travel angkutan

Umum yakni ibu Ratna dari Travel Bali Prima jember, yakni sebagai berikut :

Sebenarnya, setelah penumpang kami antar sampai ke tujuan, tidak ada pelayanan khusus yang kami lakukan secara rutin. Namun, kami tetap terbuka jika ada hal-hal yang perlu ditindaklanjuti setelah perjalanan selesai. pernah waktu itu ada barang bawaan penumpang yang tertinggal di dalam mobil. Saat itu kami langsung menghubungi pemiliknya dan menawarkan dua pilihan, apakah barang tersebut ingin kami kirim langsung secara pribadi atau dikirim melalui jasa ekspedisi. Jadi kami tetap berusaha membantu sebisa mungkin. Setiap ada keluhan, kami melakukan evaluasi dan monitoring internal untuk mengetahui penyebabnya dan memastikan hal tersebut tidak

terulang. Tujuan kami adalah meningkatkan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu.⁸⁷

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan pasca perjalanan yang dilakukan yakni tidak ada pelayanan khusus. Setelah penumpang diantar hingga tujuan akhir, tidak ada prosedur khusus yang dilakukan secara berkala. Namun demikian, pihak perusahaan tetap menunjukkan sikap terbuka dan tanggap apabila muncul hal-hal yang perlu ditindaklanjuti setelah perjalanan selesai. Hal ini tercermin dari pengalaman ketika terdapat barang milik penumpang yang tertinggal di dalam kendaraan, perusahaan secara proaktif menghubungi pemilik dan memberikan pilihan solusi yang memudahkan. Lebih lanjut, perusahaan juga memiliki mekanisme evaluasi internal ketika menerima keluhan dari pelanggan. Proses evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab masalah serta mencegah agar kejadian serupa tidak terulang di kemudian hari.

Selanjutnya penulis mewawancarai Bapak BS dari B trans Travel yakni sebagai berikut :

Pelayanan kami hanya sebatas mengantarkan penumpang sampai ke lokasi tujuan. Setelah itu, kami tidak lagi melakukan tindak lanjut atau pelayanan tambahan. Sejauh ini, kami belum menerapkan survei kepuasan terhadap penumpang. Jadi, tidak ada evaluasi yang kami lakukan setelah perjalanan selesai. Untuk sekarang, kami lebih fokus pada pelayanan saat perjalanan berlangsung dan memastikan penumpang sampai dengan aman di tujuan.⁸⁸

⁸⁷ Ibu Ratna, di Kantor Bali Prima Jember, 16 April 2025

⁸⁸ Bapak Bs, di Mumbulsari Jember, 14 April 2025

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan diberikan oleh B Trans bahwa pasca yang perjalanan belum menjadi bagian dari sistem kerja pelayanan yang diterapkan. Fokus utama pelayanan hanya terbatas pada proses pengantaran penumpang hingga sampai ke lokasi tujuan. Setelah perjalanan selesai, tidak ada tindak lanjut berupa komunikasi lanjutan, survei kepuasan, maupun bentuk evaluasi pelayanan. Perusahaan juga menyampaikan bahwa hingga saat ini belum pernah melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang, sehingga tidak terdapat data atau umpan balik yang digunakan sebagai bahan evaluasi atau perbaikan layanan di tahap pasca perjalanan.

2. Pandangan Fiqih Masalah Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jasa Agen Travel

Al-Kawarizmi, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan al-Maslahah adalah memelihara tujuan syara' dengan cara menghindarkan kemafsadahan dari manusia. Dari pengertian tersebut beliau memandang masalah hanya dari satu sisi, yaitu menghindarkan mafsadat semata, padahal kemaslahatan mempunyai sisi lain yang justru lebih penting yaitu meraih manfaat.⁸⁹

Ibnu Ashur mendefinisikan masalah sebagai sifat dari suatu perbuatan yang dapat membawa kebaikan dan manfaat bagi mayoritas maupun individu. Dalam konteks muamalah modern, masalah dapat bersifat umum maupun khusus. Masalah khusus adalah manfaat yang

⁸⁹ Dahlan Tamrin, *Filsafat Hukum Islam*, 116.

dirasakan oleh individu akibat tindakan individu tersebut demi kepentingan masyarakat yang terdiri dari individu-individu tersebut. Sementara itu, masalah umum muncul sebagai konsekuensi logis dari masalah khusus, contohnya adalah upaya menjaga harta dari pemborosan (*israf*). Konsep mendatangkan maslahat sekaligus menolak mafsadah ini sejalan dengan kaidah yang dikemukakan oleh Shatibi, yaitu *Wad'u al syarai' innama huwa li masalih al 'ibad fi al 'ajil wa al aajil ma'an* yang berarti penetapan hukum syariat bertujuan untuk kemaslahatan umat, baik untuk saat ini maupun di masa yang akan datang.⁹⁰

Dilihat dari kepentingan dan kualitas Masalahah, ahli ushul fiqh membagi Masalahah menjadi 3 tingkatan, yaitu:⁹¹

a. Al-Maslahah al-Dharuriyat

Maslahah Dharuriyat adalah Masalahah yang berkaitan dengan kebutuhan dasar manusia di dunia dan di akhirat. Kemaslahatan ini sangat penting bagi kehidupan manusia, apabila tidak terpenuhi akan menimbulkan kehancuran, bencana dan kerusakan terhadap kehidupan manusia. Kemaslahatan ini meliputi pemeliharaan agama, diri, akal, keturunan dan harta.

b. Al-Maslahah al-Hajiyat

Maslahah Hajiyat adalah kemaslahatan yang menyempurnakan kemaslahatan pokok dan juga menghilangkan kesulitan yang dihadapi

⁹⁰ Muhammad al-Tahir Ibn Ashur, *Ibn Ashur: Treatise on Maqasid Al-Shari'ah*, 122.

⁹¹ Muhammad al-Tahir Ibn Ashur, *Ibn Ashur: Treatise on Maqasid Al-Shari'ah* hal, 121.

manusia. Kemaslahatan ini adalah ketentuan hukum yang mendatangkan keringanan bagi kehidupan manusia.

c. Al-Maslahah al-Tahsiniyat

Maslahah tahsiniyat adalah kemaslahatan yang sifatnya pelengkap. Kemaslahatan ini dimaksudkan untuk memperbaiki budi pekerti. Apabila kemaslahatan ini tidak terwujud dalam kehidupan manusia, maka tidak sampai menimbulkan kerusakan dalam kehidupan manusia. Misalnya, dalam ibadah, keharusan bersuci, menutup aurat dan memakai pakaian yang indah.

Salah satu bidang yang sangat berkaitan dengan masalah mursalah dalam dunia kontemporer adalah jasa agen travel. jasa agen travel merupakan salah satu bentuk layanan yang berkembang pesat. Jasa ini mencakup layanan pemesanan transportasi, akomodasi, pengurusan dokumen perjalanan, dan bahkan penyediaan paket perjalanan ibadah seperti umrah dan haji. Konsumen jasa travel yang dalam hal ini adalah para penumpang atau pengguna layanan mengeluarkan biaya dengan harapan mendapatkan pelayanan yang sesuai perjanjian. Namun, kenyataannya sering terjadi pelanggaran, seperti keberangkatan yang dibatalkan sepihak, fasilitas yang tidak sesuai promosi, atau agen yang membawa kabur dana calon jamaah. Hal ini menyebabkan kerugian materiil dan psikologis pada konsumen. Situasi ini menimbulkan kebutuhan akan adanya sistem hukum

yang mampu memberikan perlindungan kepada konsumen agar tidak menjadi korban penyalahgunaan wewenang atau kelalaian pelaku usaha.

Dari sudut pandang fiqih masalah mursalah, perlindungan hukum terhadap konsumen jasa agen travel merupakan bagian dari upaya mewujudkan kemaslahatan dan mencegah kemadharatan (*jalb al-mashalih wa dar' al-mafasid*). Ketika hak-hak konsumen dilanggar, bukan hanya harta mereka yang terancam tetapi juga jiwa dan keselamatan mereka dalam perjalanan. Oleh karena itu, intervensi negara dalam bentuk regulasi, pengawasan, dan pemberian sanksi kepada agen travel yang tidak bertanggung jawab adalah bagian dari masalah mursalah. Regulasi tersebut berperan sebagai mekanisme perlindungan untuk memastikan keadilan dalam transaksi (akad ijarah) antara agen dan konsumen. Misalnya UU Perlindungan Konsumen di Indonesia Yakni Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 berfungsi untuk menjamin hak-hak konsumen yang secara substansi sejalan dengan maqashid al-syari'ah yakni menjaga harta dan mencegah kedzaliman dalam transaksi.

Sesuai dengan hal tersebut, penulis mewawancarai Alifia selaku pengguna Travel Bali Prima jember, yakni sebagai berikut :

Iya selama saya naik travel itu, saya merasa cukup nyaman. Kursinya empuk, AC-nya berfungsi dengan baik dan mobilnya bersih. Sopirnya juga ramah dan membawa kendaraan dengan tenang, nggak ngebut atau bikin penumpang was-was. Jadi dari segi kenyamanan, menurut saya sudah baik. Dulu pernah teman saya barangnya ketinggalan, dan pihak travel langsung menghubungi dan menawarkan untuk mengirim barang itu kembali. Jadi menurut saya, mereka cukup bertanggung jawab kalau ada kejadian seperti itu. Secara umum, sopir dan pihak travel cukup memperhatikan keselamatan. Sebelum berangkat biasanya dicek dulu kondisi kendaraan. Kalau ada penumpang yang

kelihatan kurang sehat juga ditanya-tanya dulu. Bahkan sopirnya sering berhenti di tempat aman kalau ada penumpang yang ingin buang air kecil atau sekadar istirahat. Terkait persoalan perlindungan ejujurnya saya nggak terlalu paham, tapi setahu saya Travel Bali Prima itu legal dan terdaftar, jadi seharusnya kalau ada masalah hukum penumpang bisa mengadu atau menuntut kalau dirugikan. Itu yang bikin saya merasa lebih tenang dibanding travel yang tidak resmi. Terkait perlindungan yang diberikan menurut saya sudah sesuai dengan konsep maslahat. Karena mereka memperhatikan kenyamanan, keselamatan, dan juga tanggung jawab kalau ada masalah. Jadi bukan hanya cari untung, tapi juga memberi manfaat buat penumpang. Itu kan inti dari maslahat mewujudkan kebaikan dan mencegah kerugian. Saya rasa travel ini sudah cukup sesuai dengan nilai itu.

Selanjutnya penulis mewawancarai Bapak Abdul Ghopur yang pernah menjadi penumpang pada travel B Trans, yakni sebagai berikut:

Pengalaman saya cukup baik sebenarnya. Saya sudah beberapa kali pakai B Trans kalau mau ke Bali. Walaupun travel ini nggak resmi, tapi pelayanannya lumayan. Yang penting bisa berangkat, murah, dan cepat. Kalau soal kenyamanan ya relatif. Mobilnya bukan mobil besar tapi cukup bersih dan AC-nya juga nyala. Kadang memang agak sempit karena diisi 8 orang, tapi masih bisa ditoleransi. Yang penting bagi saya ya sopirnya ramah dan tahu jalan, jadi nggak muter-muter. Kalau terkait pertanggungjawaban semisal terjadi kerugian terhadap penumpang jujur saya nggak tahu pasti. Soalnya nggak ada surat resmi atau tanda tangan perjanjian, Jadi saya rasa tanggung jawabnya kurang jelas. Perlindungan yang diberikan dalam arti formal sih nggak ada ya. Nggak ada asuransi, nggak ada. Tapi sopirnya cukup perhatian, kalau ada yang mual atau mau berhenti di pom bensin, dia nurut. Cuma ya semua berdasarkan inisiatif pribadi bukan sistem. Kalau tentang perlindungan hukum setahu saya sih nggak ada. Karena ini travel belum legal, jadi kalau ada masalah besar mungkin susah menuntut. Saya pribadi jadi lebih hati-hati aja, karena memang risikonya ada. Tapi ya banyak orang tetap pakai karena murah dan praktis. Kalau bicara maslahat, ya setengah-setengah. Di satu sisi membantu masyarakat yang butuh transportasi cepat dan murah. Tapi di sisi lain, karena belum resmi jadi ada risiko juga. Yang jelas manfaatnya ada, tapi belum maksimal. Harusnya bisa lebih baik kalau sudah berbadan hukum dan pelayanannya ditingkatkan supaya kepuasan pelanggan atau penumpang menjadi prioritas utama dalam biro perjalanan agen travel tersebut.

Dari hasil dua wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Travel Bali Prima jember yang telah berbadan hukum cenderung memberikan pelayanan yang lebih nyaman, aman, dan bertanggung jawab. Hal ini terlihat dari fasilitas yang disediakan, perhatian terhadap keselamatan penumpang, serta adanya perlindungan hukum yang jelas jika terjadi kerugian. Perlindungan yang diberikan pun dinilai telah sesuai dengan prinsip maslahat karena memperhatikan kemanfaatan dan mencegah mudarat bagi penumpang. Sebaliknya, pada Travel B Trans yang belum berbadan hukum, meskipun mampu memberikan pelayanan dasar seperti ketepatan waktu dan tarif yang lebih murah, namun perlindungan terhadap penumpang masih terbatas. Tanggung jawab belum terstruktur, tidak ada jaminan hukum, dan perlindungan hanya bersifat informal. Konsep maslahat belum sepenuhnya terpenuhi karena masih ada potensi risiko yang dapat merugikan penumpang tanpa ada kepastian penyelesaian secara hukum.

Selanjutnya penulis mewawancarai Ibu Kholilah selaku jamaah umroh dari MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama), yakni sebagai berikut:

Alhamdulillah pelayanan yang saya terima selama bersama MU Travel cukup memuaskan. Dari awal keberangkatan, penginapan, konsumsi, sampai pembimbing ibadahnya sangat membantu. Semuanya terorganisir dan sesuai dengan apa yang dijanjikan sejak awal. Kami tidak bingung karena selalu diarahkan. saya lihat pihak MU travel cukup terbuka kalau ada keluhan. Waktu itu ada jamaah yang sakit, langsung ditangani dengan cepat. Ada tim medis yang sigap. Pernah juga pada saat sudah di makkah itu ada beberapa keluhan dari teman kloter saya itu tidak lama langsung di lakukan atau diperbaiki keluhan yang diutarakan oleh jamaah. Jadi menurut saya, mereka cukup bertanggung jawab dan tidak lepas tangan. Selama perjalanan kami dilindungi dengan sangat baik. Ada pendamping ibadah (muthawwif), tour leader, bahkan tenaga medis. Makanan juga dijaga kebersihannya, dan ada SOP kesehatan. Jamaah lansia pun

didampingi secara khusus. Jadi tidak cuma difasilitasi tapi diperhatikan juga secara fisik dan mental. Setahu saya, MU Travel ini sudah punya izin resmi dari Kemenag sebagai PPIU dan PIHK. Jadi kalau sampai terjadi masalah, kita sebagai jamaah punya dasar hukum untuk mengadu. Mereka juga kasih bukti administrasi yang lengkap mulai dari visa, tiket, sampai surat pernyataan perjalanan. Itu bikin kami merasa aman dan terlindungi. Jika tentang sudah sesuai dengan prinsip masalah menurut saya sudah. Bagi kami pihak travel tidak hanya memberikan layanan formalitas saja, tapi juga benar-benar menjaga kenyamanan, keselamatan, dan kebutuhan ibadah jamaah. Semua diarahkan supaya jamaah bisa fokus beribadah dengan tenang. Saya rasa itu sejalan dengan prinsip maslahat dalam Islam—memberi kemanfaatan, mencegah kesulitan, dan melindungi hak jamaah secara menyeluruh.

Selain itu penulis juga mewawancarai Ibu Robiatul selaku jamaah dari

Hijau Tour and Travel Umroh Jember, yakni sebagai berikut :

Alhamdulillah untuk ukuran travel yang belum resmi (belum PPIU sendiri), saya cukup puas dengan pelayanannya. Selama dari Jember ke Juanda, kami dijemput dengan tepat waktu, ada makan dan tim yang mendampingi. Bahkan untuk jamaah yang sudah lansia dibantu juga ke kamar mandi dan naik turun kendaraan. Kalau saya lihat mereka memang bertanggung jawab. Waktu itu ada teman saya yang keliru dapat tempat duduk langsung dibantu ditukar. Mereka cukup tanggap. Cuma karena masih belum mandiri (resmi), ya ada kekhawatiran juga kalau terjadi masalah besar, apakah bisa ditangani secara hukum atau tidak. Selama perjalanan kami dibantu oleh tim dari Hijau Tour, mulai dari pengaturan tempat duduk sampai pengawasan jamaah lansia. Mereka juga membawa obat-obatan dan memberi makan. Tapi perlindungan secara resmi itu ada dikarenakan travel ini masih bekerjasama atau bermitra dengan travel yang sudah resmi (sudah PPIU) jadi terkait perlindungan itu sesuai dengan kesepakatan yang sudah ditentukkan diawal. Jadi hijau travel itu Cuma mengantarkan sampai Bandara Juanda saja, selebihnya itu di handle oleh Travel atau PT yang menjadi mitranya. Meskipun tetap lebih nyaman kalau langsung dari travel yang legal. Kalau dari sisi maslahat bagi saya sudah. Mereka membantu masyarakat yang ingin umroh tapi lewat jalur yang lebih mudah dan terjangkau. Pelayanan juga cukup nyaman dan sesuai. Tapi karena masih menjadi mitra dari Travel (PT) yang lain, ya unsur perlindungan hukumnya semisal terjadi sesuai biasanya langsung di handle oleh Travel yang menjadi mitra akan tetapi tetap melalui Hijau Travel. Maslahatnya sudah ada, tapi belum sempurna. Saya berharap ke depan mereka bisa urus izin resmi supaya pelayanannya lebih lengkap dan terpercaya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap jamaah dari dua agen travel syariah yakni PT Mukhtara Indonesia Utama (MU Travel) dan Hijau Tour and Travel Jember, dapat disimpulkan bahwa kedua agen memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda berdasarkan status legalitasnya. MU Travel sebagai agen perjalanan umroh yang sudah resmi berizin PPIU dan PIHK dari Kementerian Agama menunjukkan pelayanan yang sangat terorganisir dan profesional. Jamaah merasa mendapatkan kenyamanan dan keamanan yang optimal baik dari sisi akomodasi, konsumsi, pendamping ibadah, hingga pelayanan medis. Selain itu perlindungan hukum pun tersedia dengan baik karena seluruh dokumen dan prosedur dilakukan secara sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan ini dinilai sudah sesuai dengan prinsip maslahat dalam Islam karena mampu memberikan kemanfaatan, mencegah kesulitan, dan melindungi hak jamaah secara menyeluruh. Sementara itu Hijau Tour and Travel yang belum berstatus resmi PPIU, namun bermitra dengan PT penyelenggara yang telah legal dinilai sudah memberikan pelayanan yang cukup memadai selama fase pemberangkatan hingga tiba di Bandara Juanda. Jamaah merasakan kenyamanan dan pendampingan khususnya bagi lansia. Meski perlindungan hukum secara langsung belum maksimal karena statusnya sebagai mitra, aspek maslahat tetap terasa melalui akses yang lebih terjangkau dan perhatian terhadap kenyamanan jamaah. Namun demikian karena tanggung jawab utama berada pada mitra resmi, maka aspek perlindungan masih belum sepenuhnya mandiri.

Dengan demikian kedua travel telah berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan konsep maslahat, namun tingkat kelengkapannya sangat dipengaruhi oleh status legalitas penyelenggara. Travel resmi cenderung mampu memberikan perlindungan dan kenyamanan yang lebih utuh dan terstruktur, sementara travel yang belum legal masih memiliki keterbatasan dalam hal perlindungan hukum meski telah menunjukkan kepedulian pada kenyamanan jamaah.

C. Pembahasan Temuan

1. Konsep sistem kerja dan Pelayanan yang diterapkan oleh Pelaku Usaha jasa Agen Travel

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.⁹² Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).⁹³ pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan, yakni :

⁹² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), Hal 22

⁹³ Firdaus, *Ushul Fiqh: Metode Mengkaji Dan Memahami Hukum Islam Secara Komprehensif* (Depok: Rajawali Pers, 2017), hal 93.

a. Pelayanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Pelayanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.⁹⁴

Dalam industri pariwisata, agen travel memainkan peranan penting tidak hanya sebagai penyedia layanan transportasi, tetapi juga sebagai entitas profesional yang memberikan pengalaman perjalanan yang aman,

⁹⁴ Diakses pada tanggal 03 Mei 2025, <https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/bentuk-pelayanan.html>

nyaman, dan sesuai ekspektasi pelanggan.⁹⁵ Tahap perjalanan merupakan salah satu aspek vital dalam menentukan kualitas pelayanan suatu agen travel, baik yang bergerak dalam jasa transportasi umum antar kota maupun penyelenggaraan perjalanan ibadah seperti umrah dan haji. Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap empat agen travel yang menjadi objek penelitian, ditemukan adanya variasi signifikan dalam sistem kerja, kualitas pelayanan, serta aspek legalitas yang melingkupinya. Maka dari itu penulis membagi menjadi 3 tahapan pelayanan yang diberikan yakni Pra-Perjalanan, Selama Perjalanan, Dan Setelah Perjalanan. Sebagai berikut :

a. Pra Perjalanan

Tahap pra-perjalanan adalah proses awal yang dilakukan oleh agen travel sebelum konsumen memulai perjalanan. Pada tahap ini, agen bertugas untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, menawarkan solusi perjalanan, dan menyiapkan semua dokumen dan logistik perjalanan yang diperlukan. Tahap ini sangat krusial karena menjadi dasar terbentuknya kesan awal terhadap profesionalisme agen travel.

Berdasarkan hasil temuan lapangan, tahap pra-perjalanan menunjukkan perbedaan signifikan dalam kualitas pelayanan antara agen travel resmi dan tidak resmi, baik dalam sektor angkutan umum maupun travel ibadah. Pertama, yakni Perbandingan antara agen travel Bali Prima Jember yang sudah berbadan hukum dan agen B Trans yang belum memiliki legalitas menunjukkan adanya perbedaan mencolok dalam

⁹⁵ wingki, *Pengertian dan Peran Travel Agent dalam Dunia Pariwisata*, diakses pada tanggal 05 april 2025. <https://serumenarik.com/pengertian-dan-peran-travel-agent-dalam-dunia-pariwisata/>

aspek profesionalitas pelayanan, sistem operasional, dan fasilitas yang diberikan kepada penumpang. Travel Bali Prima Jember sebagai travel resmi menerapkan prosedur pelayanan yang terstruktur sebelum keberangkatan. Hal ini terlihat dari pengecekan tiket yang ketat, pemeriksaan kondisi kesehatan penumpang, serta kontrol terhadap kesiapan sopir melalui pemeriksaan fisik dan tes alkohol. Tidak hanya itu, kendaraan yang digunakan yaitu mobil jenis Hiace juga dicek secara rutin dari sisi mesin, AC, dan kebersihan, demi menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang dalam perjalanan jauh. Penempatan kursi dilakukan sesuai urutan pemesanan dan tetap fleksibel tanpa biaya tambahan.⁹⁶

Selain itu, penumpang diberikan fasilitas tambahan seperti air mineral dan makan satu kali. Sementara itu Travel B Trans, meskipun belum berbadan hukum, tetap menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Pemesanan tiket dilakukan secara daring melalui WhatsApp, namun penumpang juga kerap diperoleh dari operan agen lain yang juga tidak resmi. Perbedaan mencolok terlihat dari aspek pengemudi dan kendaraan yakni Bapak BS bertindak langsung sebagai sopir menggunakan mobil pribadi Toyota Avanza dengan kapasitas delapan penumpang, yang tentu berbeda dari standar kendaraan travel legal. Tidak ada sistem pengecekan kesehatan penumpang maupun sopir yang terdokumentasi dengan baik. Dari sisi

⁹⁶ Hasil wawancara penulis dengan bali prima dan B trans Travel

tarif, B Trans menetapkan harga yang lebih murah yakni Rp250.000 untuk rute Jember–Bali termasuk makan satu kali, namun tanpa adanya fasilitas tambahan seperti air mineral. Batasan barang bawaan ditetapkan dua tas ransel, sama seperti Bali Prima, namun pengelolaan dan kebijakan tambahan tidak diatur secara tertulis.

Meskipun kedua travel memiliki kesamaan dalam membatasi barang bawaan dan memberikan makan selama perjalanan, travel Bali Prima Jember lebih unggul dalam aspek keselamatan, legalitas, keteraturan operasional, dan fasilitas. Sebaliknya, B Trans masih menghadapi keterbatasan dari sisi legalitas, sarana transportasi, dan sistem pelayanan yang belum terdokumentasi secara formal, meski tetap berusaha menjaga kenyamanan penumpang dengan harga yang lebih terjangkau.

Kedua, Perbandingan antara pelayanan yang diberikan oleh Hijau Travel dan MU Travel. Berdasarkan hasil wawancara terhadap dua agen travel syariah tersebut, yakni Dari segi legalitas, MU Travel memiliki keunggulan karena telah terdaftar resmi dan memiliki akses langsung ke sistem visa Saudi serta sistem Kementerian Agama. Hal ini memungkinkan MU Travel menyelenggarakan seluruh tahapan perjalanan ibadah sesuai dengan regulasi yang tertuang dalam PMA No. 5 dan No. 6 Tahun 2021. Sementara itu Hijau Travel hanya dapat menjalankan aktivitasnya melalui pola konsorsium dengan biro yang sudah legal. Meskipun secara prosedur tetap bisa menyalurkan jamaah

secara resmi, posisi legalitas Hijau Travel lebih lemah dan sangat bergantung pada mitra biro yang menaunginya.

Dari sisi pelayanan, baik Hijau Travel maupun MU Travel sama-sama memberikan fasilitas administrasi seperti pembuatan paspor, suntik meningitis, pengurusan visa, serta tasreh raudhah. Namun MU Travel memiliki sistem manajemen yang lebih terstruktur termasuk jadwal booking tiket dan hotel yang lebih tertata serta terintegrasi dengan sistem internasional. Dalam hal pembekalan ibadah, MU Travel memberikan pelatihan manasik minimal dua kali lengkap dengan buku panduan, simulasi praktik, dan edukasi hukum ibadah secara mendalam. Sedangkan Hijau Travel juga memberikan pembekalan tetapi belum terstandarisasi secara regulatif. Keunggulan MU Travel yang signifikan juga terlihat dari adanya fasilitas asuransi kesehatan dan perjalanan serta pendampingan tenaga medis, yang merupakan bagian dari perlindungan jamaah sesuai dengan regulasi Kemenag. Sementara itu, Hijau Travel belum menyediakan fasilitas ini secara khusus, sehingga tanggung jawab terhadap keselamatan jamaah lebih terbatas.⁹⁷

Dengan membandingkan kedua travel tersebut dapat disimpulkan bahwa travel resmi seperti MU Travel memberikan tingkat pelayanan dan perlindungan konsumen yang lebih tinggi dan sesuai syariat serta regulasi negara. Dalam perspektif fiqh masalah mursalah, keberadaan izin resmi dan sistem pelayanan terstandar dapat dikategorikan sebagai bentuk

⁹⁷ Hasil wawancara penulis dengan MU Travel dan Hijau Umroh & Haji Travel

perlindungan jiwa, keamanan, dan kemaslahatan umat dalam menjalankan ibadah. Oleh karena itu, memilih travel yang legal bukan hanya soal administratif, tetapi bagian dari upaya menjaga kemaslahatan dan mencegah potensi kerugian yang bisa menimpa jamaah.

b. Selama Perjalanan

Tahap selama perjalanan adalah proses pelaksanaan aktual dari semua layanan yang telah direncanakan pada tahap sebelumnya. Ini mencakup pengawalan langsung selama kegiatan wisata berlangsung, baik oleh tour leader maupun pemandu lokal yang ditunjuk oleh agen travel. Dalam tahap ini, pelanggan secara langsung mengalami kualitas pelayanan agen secara nyata.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis terhadap pelayanan selama perjalanan pada agen travel umum dapat dilakukan perbandingan antara B Trans dan Bali Prima Travel.⁹⁸ Secara umum, kedua agen ini menunjukkan komitmen terhadap kenyamanan dan keselamatan penumpang, namun dengan pendekatan dan sistem operasional yang berbeda. Bali Prima Travel menunjukkan keunggulan dalam aspek tangibles dan reliability sebagaimana dimuat dalam teori Servqual yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Hal ini tercermin dari penggunaan armada berkapasitas besar, penyediaan fasilitas makanan satu kali, air mineral, serta pemberlakuan standar kecepatan maksimal dan kepatuhan terhadap rambu lalu lintas. Tidak

⁹⁸ Hasil wawancara penulis dengan bali prima dan B trans Travel Jember,

adanya sistem oper penumpang juga menunjukkan adanya jaminan terhadap kepastian rute perjalanan (*reliability*). Sementara itu, B Trans lebih menonjol dalam aspek responsiveness dan empathy, yakni dengan memberikan pelayanan yang lebih fleksibel dan personal, seperti penjemputan sesuai titik lokasi, pemberhentian di area istirahat atas pertimbangan kenyamanan sopir dan penumpang, serta penyediaan makanan secara prasmanan. B Trans juga menunjukkan kecepatan dalam menangani kendala di perjalanan, seperti kasus penumpang mabuk, yang langsung ditindaklanjuti dengan pembersihan dan teguran. Meskipun demikian, sistem tukar penumpang antar sopir yang diterapkan B Trans dapat menimbulkan potensi kebingungan bagi pelanggan dan mengurangi aspek assurance, karena perpindahan penumpang di tengah perjalanan dapat berdampak pada rasa aman dan kepastian layanan.

Sementara itu, pada kategori agen travel syariah, dapat dilakukan perbandingan antara Hijau Travel dan MU Travel.⁹⁹ MU Travel, sebagai agen resmi yang telah mengantongi izin sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), memiliki keunggulan signifikan dalam hal reliability, assurance, dan tangibles. Hal ini ditunjukkan melalui pelayanan menyeluruh dari titik keberangkatan di Jember hingga ke Tanah Suci termasuk penyediaan bus pariwisata ber-AC, makanan dan snack, pendampingan bagi jamaah lansia, fasilitas medis, pengurusan dokumen keberangkatan, serta

⁹⁹ Hasil wawancara penulis dengan MU Travel dan Hijau Travel

bimbingan ibadah oleh muthawwif. Selain itu MU Travel juga menyediakan penginapan yang disesuaikan dengan pilihan paket, serta layanan pendampingan spiritual yang berkelanjutan selama di Makkah dan Madinah. Pelayanan ini menunjukkan kualitas pelayanan yang menyentuh seluruh dimensi Servqual secara holistik. Di sisi lain Hijau Travel meskipun belum memiliki izin resmi sebagai PPIU, tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik hingga titik bandara. Fokus pelayanan Hijau Travel lebih menonjol pada aspek empathy dan responsiveness, terlihat dari perhatian khusus kepada jamaah lansia, pengaturan tempat duduk berdasarkan mahram, penyediaan makanan dan obat-obatan, serta pengawalan hingga proses serah terima ke pihak mitra resmi. Keterbatasan legalitas membuat aspek assurance dan reliability Hijau Travel belum maksimal karena mereka tidak menangani proses umrah secara menyeluruh, namun upaya koordinasi dengan pihak mitra menunjukkan adanya komitmen terhadap pelayanan yang amanah dan bertanggung jawab. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Bali Prima Travel dan MU Travel cenderung memiliki keunggulan dalam struktur pelayanan yang formal, sistematis, dan sesuai standar operasional, sedangkan B Trans dan Hijau Travel lebih menonjol dalam fleksibilitas serta pendekatan yang humanis dan empatik.

c. Setelah Perjalanan

Tahap setelah perjalanan merupakan periode setelah pelanggan menyelesaikan seluruh rangkaian aktivitas perjalanan mereka. Walaupun

sering kali dianggap kurang penting dibandingkan fase pra-perjalanan maupun saat perjalanan berlangsung, kenyataannya tahap ini sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan, kesetiaan mereka, serta citra dari agen travel itu sendiri.

Fase ini memberikan peluang bagi agen untuk meninjau kembali mutu layanan yang telah diberikan sekaligus menunjukkan apresiasi kepada pelanggan sebagai bentuk perhatian pasca layanan. Pada tahapan ini, agen travel biasanya menjalankan berbagai kegiatan lanjutan seperti menjaga komunikasi dengan pelanggan, menindaklanjuti masukan atau keluhan, dan melakukan evaluasi internal atas kinerja tim maupun kualitas layanan. Seluruh aktivitas tersebut bertujuan untuk memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan, menyempurnakan layanan di masa mendatang, dan menjaga reputasi agen sebagai penyedia jasa perjalanan yang profesional dan terpercaya.

Berdasarkan hasil temuan lapangan yang diperoleh melalui wawancara dengan empat agen travel berbeda, terlihat adanya variasi yang signifikan dalam implementasi pelayanan pasca-perjalanan. Hijau Travel Umroh & Haji, meskipun belum memiliki izin resmi sebagai penyelenggara umrah dan haji (PPIU) tetap menunjukkan komitmen terhadap kepuasan jamaah dengan memberikan pelayanan pasca-perjalanan yang cukup baik. Mereka menjemput jamaah di Bandara Juanda, menyediakan fasilitas makan dan perhatian khusus kepada jamaah lansia selama perjalanan kembali ke Jember, serta melakukan

evaluasi internal untuk perbaikan layanan ke depan. Komitmen tersebut mencerminkan kesadaran pentingnya menjaga hubungan baik dengan konsumen meskipun belum terikat secara hukum formal sebagai penyelenggara resmi.

Sementara itu MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama) yang telah memiliki izin resmi sebagai PPIU menunjukkan pelayanan pasca-perjalanan yang lebih sistematis dan profesional. Setelah jamaah tiba di tanah air, mereka disambut dan diberi sertifikat ibadah, serta tetap dijaga komunikasinya melalui media sosial dan WhatsApp. Keluhan jamaah ditindaklanjuti melalui prosedur khusus termasuk pemanggilan tim lapangan, verifikasi masalah, dan pemberian solusi. Evaluasi internal dilakukan secara menyeluruh dan terjadwal, bahkan hasilnya digunakan untuk menyusun laporan pertanggungjawaban kepada Kementerian Agama. Praktik ini menunjukkan bahwa status legalitas sangat berpengaruh terhadap kualitas sistem dan akuntabilitas layanan yang diberikan.

Berbeda dengan dua travel umrah tersebut, Travel Bali Prima Jember yang bergerak di bidang angkutan umum dan telah berbadan hukum juga menerapkan bentuk pelayanan pasca-perjalanan meskipun tidak seformal biro umrah. Mereka tidak memiliki prosedur tetap, namun tetap responsif terhadap masalah pasca-perjalanan seperti barang tertinggal dan keluhan lainnya. Penanganan keluhan dilakukan secara langsung dan diikuti dengan evaluasi internal. Hal ini menunjukkan

bahwa walaupun tidak ada sistem khusus, keberadaan legalitas tetap mendorong adanya tanggung jawab dalam memberikan layanan lanjutan kepada konsumen.

Sebaliknya B Trans Travel yang belum berbadan hukum menunjukkan bahwa pelayanan pasca-perjalanan belum menjadi bagian dari sistem kerja mereka. Fokus utama hanya pada proses pengantaran penumpang hingga lokasi tujuan. Tidak ada survei kepuasan, tindak lanjut komunikasi, atau evaluasi internal yang dilakukan setelah perjalanan selesai. Kurangnya prosedur ini menunjukkan minimnya perhatian terhadap keberlanjutan kualitas layanan dan hubungan dengan pelanggan.

Dari keempat temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa status legalitas dan struktur organisasi sangat memengaruhi sejauh mana suatu agen travel memperhatikan pelayanan pasca-perjalanan. Agen yang resmi dan legal umumnya memiliki sistem evaluasi dan tindak lanjut yang lebih baik, sedangkan agen yang belum legal masih cenderung menjalankan pelayanan secara terbatas atau bahkan tidak memiliki sistem lanjutan sama sekali.

2. Pandangan Fiqh Maslahah Mursalah Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap jasa Agen Travel

Maslahat menurut pendapat Ibnu Ashur merupakan suatu sifat atau perbuatan yang dapat merealisasikan kebaikan atau kemanfaatan selamanya atau secara umum bagi orang banyak maupun individu. Menurut Abdul Wahab Khallaf Maslahah Mursalah yaitu segala sesuatu yang dapat

mendatangkan atau memberi kemaslahatan tetapi di dalamnya tidak terdapat ketegasan atau doktrin hukum untuk menyatakannya dan juga tidak ada dalil atau nash yang memperkuat (mendukung) atau menolaknya.¹⁰⁰

Dari sudut pandang fiqih masalah mursalah, perlindungan hukum terhadap konsumen jasa agen travel merupakan bagian dari upaya mewujudkan kemaslahatan dan mencegah kemadharatan (*jalb al-mashalih wa dar' al-mafasid*). Ketika hak-hak konsumen dilanggar, bukan hanya harta mereka yang terancam tetapi juga jiwa dan keselamatan mereka dalam perjalanan. Oleh karena itu, intervensi negara dalam bentuk regulasi, pengawasan, dan pemberian sanksi kepada agen travel yang tidak bertanggung jawab adalah bagian dari masalah mursalah. Regulasi tersebut berperan sebagai mekanisme perlindungan untuk memastikan keadilan dalam transaksi (akad ijarah) antara agen dan konsumen. Misalnya UU Perlindungan Konsumen di Indonesia Yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 berfungsi untuk menjamin hak-hak konsumen yang secara substansi sejalan dengan maqashid al-syari'ah yakni menjaga harta dan mencegah kedzaliman dalam transaksi.

Berikut ini dasar_dasar dari Masalah Mursalah baik dari alquran maupun hadits, yakni :

Quran Surah Al-Anbiya ayat 107

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

¹⁰⁰ Sapiudin Shidiq, Ushul Fiqh, 88

“Dan tidaklah Kami mengutus engkau (Muhammad), melainkan untuk menjadi rahmat bagi seluruh alam”.¹⁰¹

Ayat ini menjadi landasan utama dalam memahami bahwa seluruh ajaran Islam, termasuk hukum-hukum yang dibangun melalui ijtihad seperti masalah mursalah, bertujuan untuk membawa rahmat, kebaikan, dan manfaat bagi seluruh umat manusia. Rahmat dalam ayat ini bermakna kasih sayang, perlindungan, dan kemaslahatan yang bersifat menyeluruh dan universal—tidak hanya untuk umat Islam, tetapi juga bagi alam secara keseluruhan. Oleh karena itu, setiap produk hukum yang lahir, termasuk melalui pendekatan masalah mursalah, harus merefleksikan nilai-nilai rahmat tersebut. Dalam konteks pelayanan jasa travel syariah, penerapan prinsip masalah mursalah terlihat dari upaya menyediakan layanan yang aman, jujur, profesional, dan melindungi keselamatan penumpang. Hal ini mencerminkan misi Islam sebagai rahmat bagi semesta, di mana hukum tidak sekadar bersifat tekstual, tetapi juga berfungsi memberikan kemudahan, keadilan, dan perlindungan terhadap kebutuhan zaman dan realitas sosial yang terus berkembang. Maka, ayat ini menjadi pondasi normatif bahwa segala bentuk kebijakan dan pelayanan, termasuk dalam transportasi dan muamalah modern, harus berorientasi pada kemaslahatan publik yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai syariat.

Quran surat Al-Qashash ayat 77 yakni :

وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

¹⁰¹ <https://quran.nu.or.id> di akses pada tanggal 05 Mei 2025, 09.24 WIB.

“Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”¹⁰²

Ayat ini menunjukkan bahwa Islam sangat menekankan pentingnya perbuatan baik (ihsan) dan larangan terhadap kerusakan (fasad) dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pelayanan dan muamalah. Dalam konteks fiqh, masalah mursalah merupakan bentuk ijtihad yang bertujuan menciptakan kemanfaatan umum dan mencegah kerusakan, sekalipun tidak terdapat dalil yang secara eksplisit mengaturnya. Maka, ayat ini dapat dijadikan sebagai dasar normatif bahwa setiap tindakan atau kebijakan yang dilakukan manusia harus berorientasi pada kebaikan kolektif serta menghindari segala bentuk mudarat atau bahaya. Dalam praktik pelayanan jasa, termasuk jasa travel syariah, penerapan nilai ihsan tercermin dalam upaya menyediakan layanan yang aman, jujur, transparan, dan bertanggung jawab terhadap keselamatan penumpang. Sebaliknya, mengabaikan keselamatan, menipu konsumen, atau melanggar etika pelayanan dapat dikategorikan sebagai bentuk kerusakan yang dilarang syariat. Oleh karena itu, ayat ini memperkuat argumen bahwa masalah mursalah adalah instrumen hukum yang sejalan dengan misi Islam sebagai agama yang menjunjung tinggi kemaslahatan, keadilan, dan kebaikan universal.

Hadits bukhori yang berbunyi :

¹⁰² <https://quran.nu.or.id> di akses pada tanggal 05 Mei 2025, 09.32 WIB.

“Diceritakan Badal bin Mahrab, diceritakan syai’bah dari Qatadah berkata saya mendengar Abi Khulail pembicarakan dari Abdullah bin Haris Hakim Bin Hizam RA. Bahwa Rasulullah berkata : dalam jual beli dengan cara khiyar selain belum terpisah ataupun sudah maka terdapat kejujuran dan kejelasan diantara mereka maka terdapat berkah dalam transaksinya dan jika mereka menyembuyikan dan berdusta, maka Allah akan menghapus berkah dari transaksi tersebut”(HR. Al Bukhari).¹⁰³

Hadits tersebut memiliki relevansi yang kuat dengan prinsip masalah mursalah. Hadis ini menekankan pentingnya kejujuran dan transparansi dalam muamalah, yang merupakan bagian dari upaya mewujudkan kemaslahatan dalam kehidupan sosial dan ekonomi. Dalam konteks jasa travel syariah, kejujuran dalam menyampaikan informasi terkait layanan, jadwal, harga, dan keselamatan sangatlah penting untuk menjaga kepercayaan konsumen serta menghindari kerugian atau bahaya. Masalah mursalah berperan sebagai dasar pertimbangan hukum terhadap hal-hal yang tidak secara eksplisit diatur dalam nash, namun dibutuhkan demi kemaslahatan umum. Dengan menjadikan kejujuran dan keterbukaan sebagai bagian dari standar pelayanan, jasa travel tidak hanya memenuhi aspek legal tetapi juga mencerminkan nilai-nilai maqashid al-syari’ah, khususnya dalam menjaga jiwa (*hifz al-nafs*) dan harta (*hifz al-mal*) pengguna layanan. Oleh karena itu, hadis ini menjadi landasan normatif yang mendukung pentingnya regulasi dan etika pelayanan berbasis kemaslahatan dalam pengembangan sistem jasa transportasi yang aman dan sesuai dengan prinsip syariah.

¹⁰³ Muhammad bin Ismail Abu Abdullah, *Al-Bukhari, Sahih Al-Bukhari*, (Yaman: Ridwana, 2008), jus 2, 733. No 1976.

Dilihat dari kepentingan dan kualitas Masalahah, ahli ushul fiqh membagi Masalahah menjadi 3 tingkatan, yaitu: ¹⁰⁴

d. Al-Maslahah al-Dharuriyat

Maslahah Dharuriyat adalah Masalahah yang berkaitan dengan kebutuhan dasar manusia di dunia dan di akhirat. Kemaslahatan ini sangat penting bagi kehidupan manusia, apabila tidak terpenuhi akan menimbulkan kehancuran, bencana dan kerusakan terhadap kehidupan manusia. Kemaslahatan ini meliputi pemeliharaan agama, diri, akal, keturunan dan harta.

e. Al-Maslahah al-Hajiyat

Maslahah Hajiyat adalah kemaslahatan yang menyempurnakan kemaslahatan pokok dan juga menghilangkan kesulitan yang dihadapi manusia. Kemaslahatan ini adalah ketentuan hukum yang mendatangkan keringanan bagi kehidupan manusia.

f. Al-Maslahah al-Tahsiniyat

Maslahah tahsiniyat adalah kemaslahatan yang sifatnya pelengkap. Kemaslahatan ini dimaksudkan untuk memperbaiki budi pekerti. Apabila kemaslahatan ini tidak terwujud dalam kehidupan manusia, maka tidak sampai menimbulkan kerusakan dalam kehidupan manusia. Misalnya, dalam ibadah, keharusan bersuci, menutup aurat dan memakai pakaian yang indah.

¹⁰⁴ Amir Syarifuddin, *Ushul fiqh jilid 2* (Jakarta: Kencana, 2011), hal 347.

Dalam analisis terhadap praktik perlindungan konsumen pada jasa agen travel, pendekatan fiqih masalah mursalah menjadi relevan untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan mampu mewujudkan kemaslahatan secara utuh.

Jika ditinjau dari kategori masalah dharuriyat atau kebutuhan pokok, Travel Bali Prima dan MU Travel menunjukkan pemenuhan yang cukup ideal. Travel Bali Prima memiliki legalitas yang jelas, kendaraan yang layak dan aman, serta sistem kompensasi apabila terjadi masalah. Sementara itu MU Travel sebagai penyelenggara resmi PPIU dan PIHK tidak hanya menyediakan dokumen dan fasilitas hukum, tetapi juga menjamin keselamatan jiwa dan hak-hak jamaah melalui asuransi perjalanan, keberadaan tim medis, serta pendampingan ibadah yang profesional. Sebaliknya B Trans belum mampu memenuhi kategori ini secara optimal. Ketiadaan legalitas dan sistem tanggung jawab yang jelas menyebabkan perlindungan hukum dan keselamatan konsumen tidak terjamin secara struktural. Begitu juga Hijau Travel yang meskipun berupaya menjaga keselamatan jamaah melalui komunikasi dan pendampingan selama perjalanan namun karena belum berbadan hukum, tanggung jawab hukum secara penuh masih diserahkan pada mitra resminya.

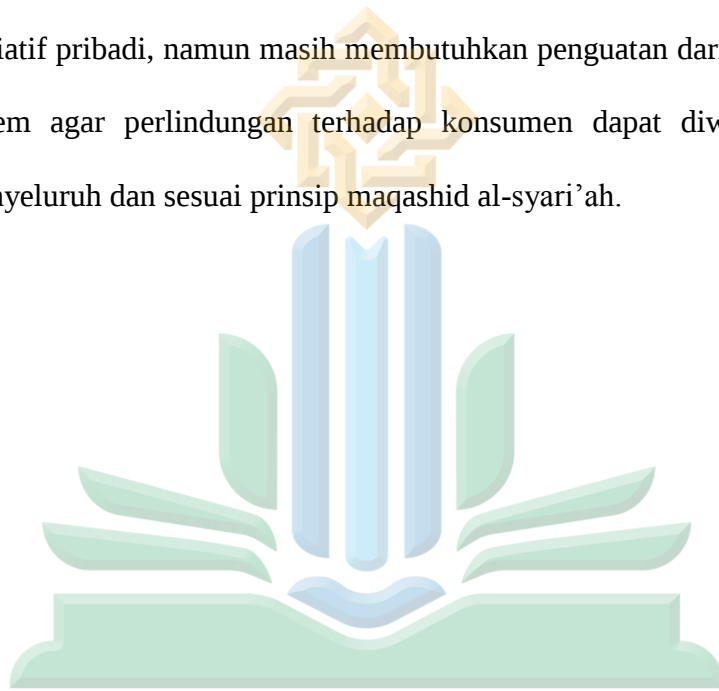
Pada kategori masalah hajiyat yang mencakup pemenuhan kebutuhan pelengkap guna mencegah kesulitan, Bali Prima dan MU Travel kembali menunjukkan keunggulan. Bali Prima menyediakan sistem pemesanan yang tertib, pengaturan tempat duduk yang bisa disesuaikan, serta transparansi

informasi layanan. MU Travel memberikan fasilitas penginapan, makanan tiga kali sehari, dan muthawwif yang siap membimbing jamaah, sehingga kebutuhan ibadah dapat dilaksanakan dengan nyaman tanpa beban teknis. Sementara itu B Trans memberikan kemudahan dalam pemesanan dan harga yang terjangkau, namun masih minim dalam struktur pelayanan. Hijau Travel meskipun hanya bertanggung jawab sampai Bandara Juanda, tetap memberikan makan, pengaturan duduk sesuai mahram, dan bantuan bagi jamaah lansia, yang merupakan bentuk hajiyyat dalam skala terbatas.

Adapun dalam kategori masalah tahsiniyat yang mencerminkan nilai-nilai etika, profesionalisme, dan penghormatan terhadap kenyamanan konsumen, MU Travel menunjukkan integrasi nilai-nilai syariah melalui tour leader tersertifikasi, layanan penuh perhatian terhadap jamaah lansia, serta evaluasi pasca-perjalanan yang sistematis. Bali Prima juga menunjukkan etika layanan melalui sopir yang ramah, kebersihan kendaraan, dan kepedulian terhadap penumpang yang membutuhkan bantuan. Di sisi lain B Trans dan Hijau Travel juga menunjukkan nilai tahsiniyat, meskipun masih bersifat personal dan belum berbasis sistem. Pendekatan moral seperti keramahan sopir, kesediaan berhenti di tengah jalan, serta komunikasi yang terbuka kepada jamaah, menjadi bentuk tanggung jawab sosial yang tumbuh dari kesadaran individu, bukan sistem kelembagaan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemenuhan masalah dalam perspektif fiqh masalah mursalah pada agen travel sangat

dipengaruhi oleh legalitas usaha dan struktur layanan yang tersedia. MU Travel dan Bali Prima telah mampu merepresentasikan kemaslahatan secara utuh pada semua tingkatan, baik *dharuriyat*, *hajiyyat*, maupun *tahsiniyat*. Sementara itu, Hijau Travel dan B Trans berada pada tingkatan kemaslahatan parsial yang lebih menekankan pada pendekatan moral dan inisiatif pribadi, namun masih membutuhkan penguatan dari sisi hukum dan sistem agar perlindungan terhadap konsumen dapat diwujudkan secara menyeluruh dan sesuai prinsip *maqashid al-syari'ah*.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan merupakan proses terpadu yang berlangsung secara terus-menerus dan melibatkan interaksi antara penyedia jasa dan konsumen dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan terbagi menjadi tiga, yakni lisan, tulisan, dan perbuatan, yang masing-masing memiliki peran dalam menunjang efektivitas penyampaian jasa. Dalam konteks agen travel, pelayanan menjadi faktor kunci dalam menentukan kualitas pengalaman pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian terhadap empat agen travel, yaitu Bali Prima Travel, B Trans, Hijau Travel, dan MU Travel, ditemukan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh aspek legalitas, struktur organisasi, serta orientasi terhadap kepuasan pelanggan. Dalam tahap pra-perjalanan, agen legal seperti Bali Prima dan MU Travel menunjukkan kesiapan lebih baik melalui sistem kerja yang tertata dan fasilitas yang lengkap, dibandingkan agen tidak resmi seperti B Trans dan Hijau Travel. Pada tahap selama perjalanan, agen legal unggul dalam aspek *tangibles*, *reliability*, dan *assurance*, sedangkan agen tidak resmi lebih menonjol dalam *responsiveness* dan *empathy*. Sementara itu, dalam tahap pasca-perjalanan, hanya agen legal yang memiliki sistem tindak lanjut yang profesional dan evaluatif, sedangkan agen tidak legal cenderung tidak memiliki prosedur pasca layanan yang jelas.

2. Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa agen travel dalam perspektif fiqih masalah mursalah merupakan bentuk nyata dari upaya menjaga kemaslahatan umat dengan melindungi jiwa, harta, dan hak-hak konsumen. Masalah mursalah menjadi dasar legitimasi intervensi hukum yang tidak secara eksplisit disebut dalam nash, namun sejalan dengan maqashid al-syari'ah. Studi kasus terhadap empat agen travel yakni Bali Prima Jember, B Trans, MU Travel, dan Hijau Travel menunjukkan bahwa legalitas, sistem layanan, dan tanggung jawab profesional menjadi faktor penting dalam pemenuhan unsur masalah pada tiga tingkat dharuriyat, hajiyat, dan tahsiniyat. Bali Prima dan MU Travel yang telah memenuhi standar legalitas dan regulasi terbukti mampu menghadirkan perlindungan yang komprehensif dan sesuai dengan prinsip syariah. Sebaliknya, B Trans dan Hijau Travel, meskipun memiliki niat baik dan tanggung jawab moral, masih belum optimal dalam memberikan perlindungan hukum karena ketiadaan legalitas formal. Oleh karena itu legalitas dan struktur kelembagaan tidak hanya penting secara administratif tetapi juga merupakan manifestasi dari maqashid al-syari'ah dalam konteks perlindungan konsumen.

B. Saran

1. Agen Travel

Pertama, Agen travel khususnya yang belum berbadan hukum hendaknya untuk segera mengurus perizinan dan legalitas usaha agar dapat memberikan perlindungan hukum maksimal kepada konsumen. Legalitas bukan hanya

kewajiban administratif, tetapi juga bagian dari implementasi masalah dharuriyat dalam menjaga harta dan jiwa konsumen. Kedua, dalam penyusunan Sistem dan SOP Pelayanan harus terstruktur, harus mengutamakan kenyamanan dan keamanan penumpang.

2. Penumpang

Pertama, Penumpang hendaknya menggunakan jasa agen travel yang telah memiliki legalitas resmi agar mendapatkan jaminan hukum dan perlindungan menyeluruh, terutama dalam hal keselamatan perjalanan dan kompensasi jika terjadi pelanggaran. Kedua, Jika mengalami kerugian atau pelayanan tidak sesuai, konsumen hendaknya melapor ke instansi terkait seperti Yayasan LPKSM atau Dinas Perhubungan. Ini penting sebagai upaya menegakkan hak dan mendorong akuntabilitas agen travel.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abubakar, R. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga. 2021.
- Al-Tahir Ibn Ashur, M. *Ibn Ashur: Treatise on Maqasid Al-Shari'ah*. CV. Media Sains Indonesia. 2006.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahan*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro. 2015.
- Abdul, dkk. *Managemen Transportasi*. Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri. 2023.
- Fathul, M., & Sultan, M. *Pragmatik: Teori dan Analisis Makna Konteks dalam Bahasa*. Mataram. 2019.
- Firdaus. *Ushul Fiqh: Metode Mengkaji dan Memahami Hukum Islam Secara Komprehensif*. Depok: Rajawali Pers, 2017.
- Haroen, N. *Usul Fikih*. Jakarta: Logos Wacana Ilmu. 2000.
- Irwan, K. *Buku Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Lembaga Studi Hukum Indonesia (LSHI). 2023.
- Jonaedi, E., & Johnny, I. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Jakarta: Prenada Media. 2018.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2010.
- Kurniawan, Basuki. *Logika dan Penalaran Hukum*. Bondowoso. Licensi. 2021.
- Mertokusumo, R. M. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Penerbit Fakultas Hukum UGM. 2016.
- Muhammad, D. *Pariwisata Halal: Perspektif Multidimensi*. Malang: UIN Maliki Press. 2017.
- Mukhsin, N. U. *Al-Maslahah Al-Mursalah: Kajian Atas Relevansinya dengan Pembaharuan Hukum Islam*. Banda Aceh: Turats. 2017.
- Sanabil. Fatimah, S. *Pengantar Transportasi*. Ponorogo: Myria Publisher. 2019.
- Satjipto, R. *Hukum Progresif: Sebuah Sintesa Hukum Indonesia*. Yogyakarta: Genta Publishing. 2009.

Serlika, A. *Sosiologi Hukum*. Jakarta: Prenada Media. 2021.

Sudikno, M. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Penerbit Fakultas Hukum UGM. 2016.

Suratmaputra, M. A. *Filsafat Hukum Islam al-Ghazali, Masalah Mursalah dan Relevansinya dengan Pembaharuan Hukum Islam*. Jakarta: Pustaka. 2002.

Syarifuddin, Amir. *Ushul Fiqh*. Jakarta: Prenada Media Group. 2011.

Zein, Satria Effendi M. *Ushul Fiqh*. Jakarta: Kencana. 2017.

Jurnal

Ahmad, F. *Pemikiran Hukum Progresif Prof. Dr. Satjipto Rahardjo*. Journal Of Cross Knowledge, Jurnal Hukum Dan Pembangunan Ekonomi, 10(1), 30 Juli 2022.

Chalid, S., & Nadyasari, N. *Implementasi Kebijakan Terhadap Angkutan Antar Jemput Dalam Provinsi Travel Di Kota Pekanbaru*. Earticle, Universitas Riau. 2015.

Chrysnaputra, D. R. *Pariwisata halal dan Travel Syariah pasca pandemi Covid-19*. An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah. 2021.

Della, R. H., dkk. *Keselamatan lalu lintas*. Purbalingga: Eureka Media Aksara. 2024.

Destianti, S., dkk. *Implementasi Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No.108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah Pada Biro Perjalanan Wisata Syariah*. Jurnal Al-Fatih Global Mulia. 2021.

Hasyim, S. L. *Kajian Yuridis Terhadap Agen Perjalanan (Travel Agent) Dalam Bisnis Pariwisata*. Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah. 2010.

Hidayat, R. M., dkk. *Pengantar Ilmu Hukum*. Bandung: Widina Media Utama.

Kurniasih Esy, *Perlindungan Konsumen Dalam Hal Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengusaha Travel Tanpa Izin Operasional*, Jurnal Analisis Hukum 2022.

Meidiarti, R. E. (n.d.). *Perlindungan hukum terhadap penumpang angkutan kota berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999*. Jurnal Ilmu Hukum Uniska. 2022.

- Misran. *Al-Mashlahah Mursalah: Suatu metodologi alternatif dalam menyelesaikan persoalan hukum kontemporer*. Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-undangan dan Pranata Sosial, Yogyakarta.2016.
- Mukminto, E., & Awaludin, M. *Pluralisme hukum progresif: Memberi ruang keadilan bagi yang liyan*. Jurnal Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang. 2019.
- Nurhayati. *Memahami Konsep Syariah, Fikih, Hukum Dan Ushul Fikih*. J-HES: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah. 2018.
- Risna, D. S. *Menebarkan Keadilan Sosial Dengan Hukum Progresif Di Era Komodifikasi Hukum*. Jurnal Hukum Islam, STAIN Pekalongan. 2015.
- Syatar, A., dkk. *Pencantuman Labelisasi Halal Bagi Kepercayaan Konsumen Perspektif Masalah Mursalah*. Kalosara: Family Law Review. 2023.
- Soleha, *potensi pariwisata halal di indonesia dalam menarik wisatawan internasional*. Journal of Islamic Tourism Halal Food Islamic Traveling and Creative Economy. 2023.
- Zulfi, D. Z. *Implementasi Pendekatan Yuridis Normatif Dan Pendekatan Normatif Sosiologis Dalam Penelitian Ilmu Hukum*. Pranata Hukum: Jurnal Hukum Universitas Bandar Lampung. 2011.

Skripsi dan Tesis

- Alifah vanessa, “Analisis Pengawasan Travel Ilegal Antar Kota Dalam Provinsi (Akdp) Oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau Di Kota Pekanbaru”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.
- Amrullah Hayatudin, “Tinjauan Masalah Mursalah terhadap Penggunaan Transportasi Online”, Fakultas Syariah Universitas islam Bandung. 2020.
- Ayu Putu Wijayanti I Gusti, “Bisnis Online Agent Ilegal Dalam Perkembangan Industri Pariwisata Bali”, Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama Dan Budaya 2019.
- Bitsmar, Ahmad, Ramadhan. “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Sosial Di Tinjau Dari Undangundang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Desawiwongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember)”. Skripsi : Fakultas Syariah Uin Khas Jember. 2023.
- Eka putri sar, “Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Dalam Menertibkan Travel Ilegal Dikota Pekanbaru”, Skripsi Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Daerah Riau Universitas Islam Riau Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. 2019.

Hanifa Rifati, “Penyelenggaraan Wisata Halal Ditinjau Dari Fatwa Dsn Mui No 108/Dsn-Mui/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Wisata Berdasarkan Prinsip Syariah” (Studi Pada Pt Cheria Tour Travel, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta. 2019.

Maisarah, “Perlindungan Hukum Terhadap Hak Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Angkutan HiAce Terminal Lueng Bata)”. Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. 2023.

Nadyasari, “Implementasi Kebijakan Terhadap Angkutan Antar Jemput Dalam Provinsi (Travel) Di Kota Pekanbaru”, Skripsi, Universitas Riau. 2015.

Rosy handayani, “Analisis Kelayakan Bisnis Travel Ditinjau Dari Aspek Pasar Serta Aspek Hukum Pada PT Fatir Djarum Aluih”, Skripsi, IAIN Btusangkar, 2022.

Yohanes Immanuel, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Perjalanan Oleh Pengusaha Jasa Perjalanan (Travel Agent)”. Skripsi Universitas Jember). 2018 .

Undang – Undang

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata

Sekretariat Negara Republik Indonesia Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Trayek

Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Angkutan Umum Dan Lalu Lintas.

Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang Undang Nomor. 30 Tahun 2021 Tentang Pelanggaran Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Sekretariat Negara Reoublik Indonesia

Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Kemen Parekraf, Usaha, Perjalanan, Wisata, Standar Berita Negara Indonesia

Website

Hestanto, Teori Manajemen Menurut George R. Terry Jakarta, Artikel 12 Mei 2024. Teori Manajemen Menurut George R. Terry | Hestanto

IZIN Team, Cara Membuat Surat Izin Usaha Pariwisata Atau Travel, IZIN, Diakses Tanggal 20 Oktober 2024, Cara Membuat Surat Izin Usaha Pariwisata Atau Travel

Keselamatan, Diakses Pada 3 Desember 2024, Dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Keselamatan>

Kementerian Perhubungan Indonesia, Pemberian Izin Angkutan Penumpang

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 29 November 2014 Pemberian Izin Angkutan Penumpang Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Menurut Ahli, Geograf, 10 Oktober 2024, Pengertian Jasa: Definisi Dan Penjelasan Lengkap Menurut Ahli - Geograf.

Pradhana Ditya Y, Jenis-Jenis Mobil Travel Wisata Di Indonesia, 20 Oktober 2024, Jenis-Jenis Mobil Travel Wisata Di Indonesia. Geograf, Pengertian Jasa: Definisi Dan Penjelasan Lengkap

Satjipto, Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas, 19 Juni 2024. Satjipto Rahardjo - Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas Website Hans Rizal, "Simak Contoh Penyajian Jenis Data Statistik Grafik," Diakses 31 Agustus 2024. Simak Contoh Penyajian Jenis Data Statistik Grafik

Ulfa Arieza, Beda Bus AKAP Dengan AKDP Dari Rute, Tarif, Dan Terminal, Diakses Pada 19 Oktober 2024, Beda Bus AKAP Dengan AKDP Dari Rute, Tarif, Dan Terminal

Wikipedia.2023, December 13. Hukum Makanan Islam. Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas. https://id.wikipedia.org/wiki/Hukum_Makanan_Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN

A. Pedoman Wawancara

1.	Bagaimana sejarah atau latar belakang berdirinya usaha travel Anda?
2.	Bagaimana alur kerja operasional travel Anda dari awal hingga akhir layanan?
3.	Apa saja fasilitas dan layanan yang diberikan kepada konsumen?
4.	Apakah tersedia SOP (Standard Operating Procedure) dalam melayani pelanggan?
5.	Bagaimana sistem pemesanan, pembayaran, dan konfirmasi yang digunakan?
6.	Bagaimana Anda menangani keluhan, pembatalan, atau kendala dari konsumen?
7.	Apa upaya Anda dalam menjaga kualitas pelayanan kepada konsumen?
8.	Apakah Anda mengetahui kewajiban hukum terhadap perlindungan konsumen?
9.	Bagaimana Anda memastikan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pelanggan?
10.	Apakah Anda menyediakan kontrak atau nota layanan sebagai bentuk perlindungan konsumen?
11.	Bagaimana sistem pengelolaan jadwal keberangkatan dan armada?
12.	Apakah usaha travel Anda sudah memiliki badan hukum (PT, CV, yayasan, dll)?
13.	Jika belum memiliki badan hukum, apa kendala atau alasan Anda?
14.	Apakah Anda mengetahui adanya undang-undang perlindungan konsumen? Jika ya, bagaimana penerapannya?
15.	Apakah ada upaya Anda untuk memberi perlindungan hukum bagi konsumen, meskipun belum berbadan hukum?
16.	Apa yang menjadi pembeda travel anda (Travel syariah) dengan travel angkutan umum?
17.	Apa yang menjadi keunggulan travel anda yang sudah berbadan hukum

	dengan travel yang masih belum berbadan hukum?
18.	Jika terjadi ketidaksesuaian layanan dengan yang dijanjikan, bagaimana Anda menyikapinya secara etis dan profesional?
19.	Apa pendapat Anda tentang pentingnya kejujuran, amanah, dan tanggung jawab dalam bisnis travel menurut Islam?
20.	Apakah Anda menyadari bahwa pelayanan kepada konsumen merupakan bagian dari tanggung jawab moral dan agama?
21.	Bagaimana Anda memastikan bahwa layanan yang Anda berikan membawa kemaslahatan (manfaat) bagi konsumen?
22.	Menurut Anda, apakah prinsip Maslahah Mursalah dapat menjadi dasar etika bisnis travel yang baik? Mengapa?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

B. Dokumentasi Foto Wawancara



Wawancara kepada ibu Ratna perwakilan Bali Prima Jember travel



SOP Bali Prima Jember

SOP Supir Bali Prima



Wawancara kepada ibu Intan salah satu pegawai MU Travel
(PT Mukhtar Indonesia Utama)



Kantor MU travel Haji & Umroh (PT Mukhtar Indonesia Utama)

PPIU:91201044207990001/24



Wawancara kepada ibu Yunita pemilik Hijau Travel Umroh & haji



Wawancara kepada BS Trans Travel

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Septia Devi Latifa
NIM : 212102020050
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Institusi : UIN Khas Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur - unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur - unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 08 Mei 2025
Saya yang menyatakan



Septia Devi Latifa
NIM. 212102020050



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
 e-mail: syariah@uinkhas.ac.id Website: www.fsyariah.uinkhas.ac.id



No : B-133/Un.22/D.2/KM.00.10.C/ 5 /2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

07 Mei 2025

Yth. Manager MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama)

Di

Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan untuk skripsi kepada mahasiswa berikut :

Nama : Septia Devi Latifa

NIM : 212102020050

Semester : VIII / 8

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Rekonteks Fiqih Masalah Mursalah: Jasa Travel Syariah Terhadap Perlindungan Hukum Keselamatan Penumpang

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

Dekan,

 Wikdani Hefni





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id Website: www.fsyariah.uinkhas.ac.id



No : B-135 /Un.22/D.2/KM.00.10.C/ 5 /2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

07 Mei 2025

Yth. Manager Bali Prima Jember Travel

Di

Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan untuk skripsi kepada mahasiswa berikut :

Nama : Septia Devi Latifa

NIM : 212102020050

Semester : VIII / 8

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Rekonteks Fiqih Masalah Mursalah: Jasa Travel Syariah Terhadap
Perlindungan Hukum Keselamatan Penumpang

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

Dekan,

Widani Hefni



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shelikah Intani Mukaromah

Jabatan : Admin

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Septia Devi Latifa

NIM : 212102020050

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Telah selesai melakukan penelitian dan pengambilan data penelitian di MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama) Jember, untuk memperoleh data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Rekonteks Fiqih Masalah Mursalah: Jasa Travel Syariah Terhadap Perlindungan Hukum Keselamatan Penumpang"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sepenuhnya.

Jember, 08 Mei 2025

MU Travel (PT Mukhtara Indonesia Utama)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Shelikah Intani Mukaromah

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shanti

Jabatan : Admin

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Septia Devi Latifa

NIM : 212102020050

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Telah selesai melakukan penelitian dan pengambilan data penelitian di Bali Prima Jember, untuk memperoleh data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Rekonteks Fiqih Masalah Mursalah: Jasa Travel Syariah Terhadap Perlindungan Hukum Keselamatan Penumpang"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sepenuhnya.

Jember, 08 Mei 2025
Bali Prima Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R


Shanti

 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
Jember, 08 Mei 2025
NUSA INDAH NO. 73 JEMBER

BIODATA PENULIS



Nama : Septia Devi Latifa
 Tempat, Tanggal Lahir : Denpasar, 02 September 2003
 NIM : 212102020050
 Fakultas : Syariah
 Jurusan/ Prodi : Hukum Islam/ Hukum Ekonomi Syariah
 Alamat : Desa Ubung Kaja, Kecamatan Denpasar
 Utara, Kabupaten Denpasar

Riwayat Pendidikan

1. SD Muhammadiyah 4 (2009-2015)
2. SMP Ibrahimy 3 Sukorejo (2015-2018)
3. SMA Ibrahimy 1 Sukorejo (2019-2021)
4. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2021-Sekarang)

Pengalaman Organisasi

1. Ketua Umum IKSASS Putri Bali (2019-2020)
2. Ketua Bidang 1 (Networking) HMPS HES (2023-2024)
3. Bendahara Umum PMII Rayon Fakultas Syariah (2024-2025)
4. Ketua Komisi B (Budgeting) SEMA-U UIN KHAS Jember (2025-2026)