

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA OJEK  
ONLINE DI KOTA BENGKULU DITINJAU DARI HUKUM  
ISLAM DAN HUKUM POSITIF**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH) Dalam  
Bidang Hukum Ekonomi Syari'ah (HES)

Oleh :

**KARMILA FITRI NINGSIH**

NIM. 1416121839

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH (MUAMALAH)  
FAKULTAS SYARI'AH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
BENGKULU  
2018**

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Kota Bengkulu ditinjau dari Hukum Islam dan Hukum Positif” Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, \_\_\_\_\_ 2018 M  
1439 H

Mahasiswa yang Menyatakan

METERAI  
TEMPEL

4877BAFF209135569

6000  
ENAM RIBURUPIAH



Karmila Fitri Ningsih  
NIM 1416121839



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU  
FAKULTAS SYARIAH**

*Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax. (0736) 51771 Bengkulu*

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas nama Karmila Fitri Ningsih yang berjudul **Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Kota Bengkulu ditinjau dari Hukum Islam dan Hukum Positif**, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah IAIN Bengkulu pada :

Hari : **Senin**

Tanggal : **26 Agustus 2018M/14 Dzulhijjah 1439 H**

Dan dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana hukum dalam ilmu Hukum Ekonomi Syariah.

**Bengkulu, 30 Agustus 2018**

**18 Dzulhijjah 1439 H**

**Dekan Fakultas Syariah**



**Dr. Imam Mahdi, S.H., M.H**  
**NIP. 19650307 1989 031005**

**TIM SIDANG MUNAQASYAH**

**Ketua**

**Sekretaris**

**Drs. H. Supardi, M.Ag**  
**NIP. 196504101992031007**

**Penguji I**

**Rohmadi, MA**  
**NIP. 197103201996031001**

**Dr. Zurifah Nurdin, M.Ag**  
**NIP. 197209222000032001**

**Penguji II**

**Wery Gusmansyah**  
**NIP. 1982202122011011009**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Karmila Fitri Ningsih, NIM 1416121839 dengan judul "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Bengkulu ditinjau dari Hukum Islam dan Hukum Positif", Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (HES) Fakultas Syariah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 15 Agustus 2018

Pembimbing I



**Dra. Nurbaiti, MA**  
NIP.195311241983032002

Pembimbing II



**Dr. Zurifah Nurdin, M.Ag**  
NIP.197209222000032001

MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

*“Dan Bahwasanya Seorang Mnanusia, Tidak Meperoleh Selain Apa Yang Telah diusahakannya”*

**Jangan terlalu memikirkan masa lalu karena telah pergi dan selesai, dan jangan terlalu memikirkan masa depan hingga dia datang sendiri. Karena jika melakukan yang terbaik hari ini maka hari esok akan lebih baik.**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Sujud syukur ku ucapkan kepada Allah SWT yang Maha Agung dan Maha Tinggi yang telah menjadikan aku manusia yang senantiasa selalu berfikir, berilmu, dan senantiasa bersabar dalam menjalankan kehidupan ini. Semoga dengan langkah keberhasilan ini mengantarkan aku menuju cita-citaku demi meraih dan menggapai masadepan.

1. Kupersembahkan karya ini untuk kedua orang tuaku ayahanda Pardi dan ibunda Purnama sari (Alm) yang tiada henti-hentinya memanjatkan doa kepada Allah SWT. Semangat, kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan yang selalu mendorong dan memberikan kemampuan anakmu menghadapi rintangan kehidupan yang fana ini. Ayah, Ibu terimalah hadiah kecilku ini sebagai kado dari keseriusanku selama ini dalam belajar. Maafkan anakmu ini Ayah, Ibu yang selalu membuat ayah dan ibu harus berkorban menguras keringat setiap hari demi menunjang kesuksesan ku. Ayah, ibu aku sangat mencintai dan menyayangi kalian
2. Untuk saudaraku “abang Joli, uni Tika, adek Tiara dan Delima” terimakasih atas doa dan dukungan kalian. Kalian adalah salah satu alasan ku dalam menyelesaikan studi ku ini.
3. Dosen pembimbingku “Ibu Dra. Nurbaiti, MA” dan “Ibu Dr. Zurifah Nurdin, M.Ag” terimakasih banyak telah membimbingku sehingga kesulitan-kesulitan dapat aku lalui.
4. Untuk keluarga besar “Ikatan Bujang Gadis dan Putri Pariwisata Seluma” yang telah memberikan pengalaman dan ilmu yang berguna serta pengembangan potensi.

5. Untuk sahabat-sahabatku. Terimakasih telah menjadi sahabat sejati yang selalu membagi canda tawa senang sedih dan memberikan dorongan untukku tetap maju (Satria joni sapriadi, Eni putri sari, Dwi Kartika sari, Mikson Jaya )
6. Untuk teman-teman seperjuanganku Hukum Ekonomi Syariah lokal B yang tidak bisa sebutkan satu persatu. Terimakasih atas doa dan dukungannya, terimakasih untuk 4 tahun bersama. Semoga pertemanan kita terjalin selamanya walau jarak memisahkan
7. Untuk keluarga Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kelompok 85
8. Untuk Almamater yang telah menempahku.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah Swt atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang Diberikan Oleh Bank Konvensional”.

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad Saw, yang telah berjuang dalam menyampaikan ajaran Islam yang lurus untuk meraih kehidupan yang bahagia di dunia dan akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (HES) Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Sirajjudin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu
2. Dr. Imam Mahdi, S.H, M.H, selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIN Bengkulu
3. Wery Gusmansyah, S.H.I.,MH, selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah (HES)Fakultas Syari’ah IAIN Bengkulu dan selaku pembimbing akademik yang selalu membimbing dan mengarahkan dari semester awal hingga akhir.
4. Dra. Nurbaiti, MA, selaku Pembimbing I yang telah memberikan banyak ilmu, bimbingan dan saran dalam penulisan skripsi ini
5. Dr. Zurifah Nurdin, M.Ag, selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak ilmu, bimbingan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Syari’ah Iain Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Syariah IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.



8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depannya.

Bengkulu, 17 Agustus 2018  
Penulis

**Karmila Fitri Ningsih**  
**NIM. 1416121839**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Kegunaan Penelitian .....	9
F. Definisi Operasional .....	10
G. Penelitian Terdahulu .....	11
H. Metode Penelitian .....	13
I. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Perlindungan Konsumen .....	18
1. Pengertian Konsumen .....	18
2. Pengertian Hukum Perlindungan Perlindungan Konsumen .....	19
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	21
4. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha Dan Konsumen .....	23
B. Angkutan Umum Ojek Online .....	28
1. Pengertian Ojek Online .....	29
2. Perlindungan Konsumen ojek online .....	31
C. Hukum Islam .....	34
1. Konsep Maqasid syari'ah dan kriterianya .....	34
2. Konsep Masalah dalam Islam .....	37
<b>BAB III DESKRIPSI WILAYAH dan PENELITIAN</b>	
A. Letak Geografis .....	49
1. Letak Geografis .....	50
2. Sejarah Kota Bengkulu .....	50
3. Kondisi Penduduk .....	52
4. Kondisi Pendidikan dan Agama Masyarakat Kota Bengkulu .....	54
5. Kondisi Sosial dan Budaya Masyarakat Kota Bengkulu .....	56
6. Perkembangan Jasa Transportasi Angkutan Umum dan Aplikasi Media Online di Kota Bengkulu .....	57

B. Sepeda Motor Sebagai Transportasi Umum (Online) .....	60
1. Cara Operasional Ojek Online.....	60
2. Minat Penumpang Ojek Online dan Angkutan Umum Lainnya .....	63
3. <i>Evenement</i> CV. Bloon .....	65

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Analisis Dampak Penggunaan Sepeda Motor Sebagai Transportasi Umum .....	77
.....	
B. Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Kota Bengkulu .....	84

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	97

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN- LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
3.1 Jumlah Kecamatan, Kelurahan/Desa, Rukun Warga Rukun Tetangga dan Luas Wilayah Kota Bengkulu 2017 .....	52
3.2 Jumlah Penduduk Kota Bengkulu 2011-2017 .....	53
3.3 Rasio Jenis Kelamin Berdasarkan Kecamatan Tahun 2017 .....	54
3.4 Banyaknya Jenis Pendidikan Negeri dan Swasta Tahun 2017 .....	55
3.5 Minat Penumpang .....	63

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
3.6 Jumlah Kecamatan, Kelurahan/Desa, Rukun Warga Rukun Tetangga dan Luas Wilayah Kota Bengkulu 2017 .....	55
3.7 Jumlah Penduduk Kota Bengkulu 2011-2017 .....	56
3.8 Rasio Jenis Kelamin Berdasarkan Kecamatan Tahun 2017 .....	57
3.9 Banyaknya Jenis Pendidikan Negeri dan Swasta Tahun 2017 .....	58
3.10Minat Penumpang .....	67

## ABSTRAK

Persepsi Masyarakat Terhadap Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek *Online* di Kota Bengkulu ditinjau dari Hukum Islam dan Hukum Positif oleh Karmila Fitri Ningsih

Ada dua permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini, yaitu : (1) Bagaimana dampak penggunaan sepeda motor sebagai transportasi umum, (2) Bagaimana perlindungan konsumennya menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dampak serta penerapan perlindungan konsumen ojek online di kota Bengkulu yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana transportasi. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bermanfaat untuk memberikan informasi, Fakta dan data mekanisme dampak serta penerapan perlindungan konsumen ojek online di kota Bengkulu yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana transportasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) penggunaan sepeda motor sebagai transportasi umum belum memiliki regulasi dan tidak diatur di dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sehingga akan berdampak pada aspek keamanan dan keselamatan konsumen ojek *online* atau pengguna jalan lainnya. dalam menjamin keamanan dan keselamatan *konsumen*. (2) Penerapan perlindungan konsumen yang ditetapkan oleh perusahaan ojek Bloon sesuai dengan tujuan umum dari hukum syari'ah atau *maqasid syari'ah* yaitu untuk merealisasikan kemaslahatan hidup manusia dengan cara mendatangkan masalah dan menghindari mudharat. Dan sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan *konsumen* dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Ojek *Online*, Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*Globalisasi* yang terjadi saat ini di setiap negara tanpa terkecuali Indonesia telah banyak merubah aspek kehidupan seperti *budaya*, *ekonomi*, dan *pendidikan*. Salah satu dari *globalisasi* ini adalah meningkatnya pergerakan atau perpindahan masyarakat dari satu tempat ke tempat yang lain dan terjadi dalam waktu yang cepat. Perpindahan ini dibutuhkan tidak hanya pada manusia tetapi juga dibutuhkan pada barang dan jasa, sarana transportasi memindahkan orang dan barang akan terpenuhi dengan adanya angkutan umum. Angkutan umum merupakan bagian penting dari pergerakan ekonomi baik di bidang *distribusi* barang, jasa, serta perpindahan tenaga kerja.<sup>1</sup> Kebutuhan dan ketersediaan jasa transportasi berkorelasi positif dalam kegiatan ekonomi dan pembangunan dalam masyarakat. Manusia memerlukan bantuan orang lain dan ia juga diperlukan oleh yang lainnya terutama dalam hal kebaikan manusia harus saling tolong menolong satu dengan yang lainnya.<sup>2</sup> Hal ini termasuk dalam kebutuhan manusia terhadap transportasi untuk memindahkan orang atau barang serta meningkatkan kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat. Seperti yang dijelaskan dalam Al-qur'an surat *Al-Baqarah* ayat 164 :

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمُوتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ وَالْفُلْكِ الَّتِي تَجْرِي فِي الْبَحْرِ بِمَا يَنْفَعُ النَّاسَ وَمَا أَنْزَلَ اللَّهُ مِنْ السَّمَاءِ مِنْ مَاءٍ فَأَحْيَا بِهِ الْأَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ فِيهَا مِنْ كُلِّ دَابَّةٍ ۗ وَتَصْرِيفِ الرِّيْحِ وَالسَّحَابِ الْمُسَخَّرِ بَيْنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَعْقِلُونَ

Artinya : “*Sesungguhnya pada penciptaan langit dan bumi, pergantian malam dan siang, kapal yang berlayar di laut dengan (muatan) yang bermanfaat bagi manusia, apa yang diturunkan Allah dari langit berupa air, lalu dengan itu dihidupkan-Nya bumi setelah mati (kering), dan Dia tebarkan di dalamnya bermacam-macam binatang, dan perkisaran angin dan awan yang*

---

<sup>1</sup> Soegijatna jakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, (Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 1995), h.1

<sup>2</sup> Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Amzah, 2013), h.54

*dikendalikan antara langit dan bumi, (semua itu) sungguh, merupakan tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi orang-orang yang mengerti.”<sup>3</sup>*

Pada ketentuan Al-Qur'an di atas menunjukkan bahwa masalah pengangkutan merupakan masalah yang penting dalam kehidupan manusia. Seseorang dalam hal pengangkutan diperkenankan membuat perjanjian dengan orang lain atas dasar prinsip saling menguntungkan.<sup>4</sup>

Perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tidak terlepas dari perkembangan ilmu pengetahuan (*science*) dan teknologi. Semakin maju ilmu pengetahuan (*science*) dan teknologi semakin maju dan semakin canggih juga roda transportasi dan komunikasi yang ada dalam masyarakat.<sup>5</sup>

Keberadaan ojek saat ini tidak bisa di pandang sebelah mata sebagai angkutan biasa jasa layanan ojek telah memasuki era baru dengan lahirnya layanan ojek berbasis *online*. Layanan ojek berbasis *online* merupakan sebuah era yang memanfaatkan jaringan *internet* dengan menciptakan *star up* atau aplikasi pemesanan ojek secara *online* yang telah merubah ojek dari pangkalan menjadi berbasis *online* melalui media sosial atau aplikasi pada *smartphone*. Layanan ojek *online* berhasil menawarkan berbagai keunggulan dibandingkan angkutan umum lain yang tersedia saat ini. Hingga saat ini telah banyak ditemukan jasa angkutan umum menggunakan sepeda motor (ojek) dengan aplikasi berbasis online seperti GOJEK, GRAB, SMARTJEK, OKB-Jek, BLOON dan masih banyak lainnya yang saat ini mulai merambah di kota-kota besar di luar Jakarta termasuk kota Bengkulu. Dalam waktu singkat layanan ojek *online* berhasil menjaring ribuan tenaga kerja di Indonesia untuk menjadi pengemudi ojek (*Driver*) dan mendapatkan pasar yang begitu luas dalam mengembangkan usahanya. Namun keberadaan ojek *Online* ini membuat dilema mengenai pengaturan tentang angkutan

---

<sup>3</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: CV penerbit Diponegoro, 2011) h.19

<sup>4</sup> Abdul ghofur ansori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indoesia*, (GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS, 2010), h.138

<sup>5</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), h.1



umum di Indonesia karena secara jelas sepeda motor tidak termasuk ke dalam kendaraan bermotor yang dapat difungsikan sebagai angkutan umum. Penggunaan sepeda motor sebagai sarana angkutan umum tanpa dasar hukum yang jelas dikhawatirkan dapat memicu permasalahan dalam masyarakat berkaitan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban pengemudi yang akan berdampak terhadap pelaksanaan standar pelayanan minimal terhadap pengguna jasa . Selain itu iklim usaha yang tidak sehat juga akan berpengaruh terhadap hubungan antar penyelenggara angkutan umum antar angkutan umum dalam trayek ojek berbasis *online*, apabila tidak ada peraturan yang jelas mengenai keberadaan sepeda motor sebagai angkutan umum. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan dan Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan yang membatasi angkutan umum yaitu hanya untuk kendaraan roda empat ke atas. Melihat tingginya angka kecelakaan yang disebabkan oleh sepeda motor menjadi perhatian serius dari aspek keamanan dan keselamatan dimana sepeda motor juga sangat rentan karena tidak adanya wadah tertutup yang melindungi pengemudi maupun penumpang dari hal-hal yang tidak diinginkan. Apalagi aksi pembegalan pada sepeda motor masih menghantui masyarakat. Sebelum ada peraturan hukum tidak pula ada perusahaan asuransi yang mau memproteksi keselamatan pengemudi maupun *konsumen* (pengguna jasa) ojek *online*.

Islam memberikan pedoman-pedoman atau aturan-aturan hukum yang pada umumnya dalam bentuk garis besar hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan peluang umum bagi perkembangan perekonomian dikemudian hari.<sup>6</sup> Ojek *online* dianggap memberikan kemudahan bagi konsumennya sehingga sebagai *konsumen* mereka ingin mendapatkan pelayanan yang baik yang memberikan kenyamanan serta keselamatan hal ini sesuai dengan tujuan umum *maqasid syari'ah* dalam Islam. Imam al-

---

<sup>6</sup> Suhrawardi K. Lubis dan Farid Wajdi, *Hukum Ekonomi Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), h.5

Syaitibi dalam kitab al-muwafaqat berkata “Sekali-kali tidaklah syariat itu dibuat kecuali untuk merealisasikan manusia baik di dunia dan di akhirat dan dalam rangka mencegah kemafsadatan yang akan menimpa mereka”<sup>7</sup>, Tujuan umum dari hukum syariat adalah untuk merealisasikan kemaslahatan hidup manusia dengan mendatangkan manfaat dan menghindari mudharat sebagaimana dijelaskan dalam surah *Al-Anbiya*’ ayat 107:

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

Artinya : “ Dan tiadalah Kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam. ”<sup>8</sup>

Rahmat dalam ayat di atas dimaksudkan adalah kemaslahatan untuk semesta alam termasuk di dalamnya manusia. Layanan jasa transportasi ojek *online* ini direspon positif oleh masyarakat dan menarik minat bukan saja dari kalangan ojek pangkalan bahkan masyarakat umum juga ingin bergabung menjadi tenaga jasa ojek *online* ini. Sekarang jasa ojek *online* telah menjadi *trend* bahkan menjadi andalan bagi masyarakat dalam memesan barang yang diinginkan untuk dihantar ke mereka dalam waktu yang cepat. Hal Ini berpengaruh pada peningkatan pergerakan ekonomi sehingga kepuasan konsumen menjadi hal terpenting yang perlu diperhatikan. Ojek *online* sesuai dengan visinya dan yang selama ini dianggap memudahkan bagi masyarakat ternyata tidak selamanya memberikan kenyamanan bagi konsumen. Benturan kepentingan yang muncul dari fenomena transportasi ojek *online* bahkan telah berujung pada *evenement* yang bertentangan dengan aspek perlindungan konsumen. Pelayanan ojek *online* sangat perlu ditingkatkan supaya lebih andal dan terjamin keamanannya untuk melindungi pengguna jasa ojek *online* dengan mengharapkan terwujudnya penyelenggaraan angkutan lalu lintas yang aman, selamat, tertib, lancar dan sama seperti moda transportasi lainnya. Untuk memberikan jaminan tersebut pemerintah dibebani fungsi pembinaan dan pengawasan

---

<sup>7</sup> Sapiudin Shidiq. *Ushul Fiqh*. (Cet. 3; Jakarta: Kencana, 2017), h. 225

<sup>8</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: CV penerbit Diponegoro,2011), h.264

pada sektor perlindungan konsumen dengan demikian semua orang dapat melakukan pertimbangan dalam memilih jasa transportasi ojek *online* sebagai alternatif. Adanya ojek *online* menimbulkan perbedaan pendapat bagi sebagian pihak dimana memiliki nilai positif untuk sebagian masyarakat yang memerlukan jasanya karena mudah di panggil kapan saja dan dimana saja dengan menggunakan dan memanfaatkan media sosial atau aplikasi ojek *online* dari *smartphone* yang kini hampir dimiliki oleh setiap masyarakat dari berbagai lapisan di Indonesia. Dibalik kemaslahatan yang didapatkan dari jasa transportasi ojek *online* juga banyak terdapat keresahan yang dialami oleh penumpangnya karena semakin maraknya *evenement* pada saat konsumen menggunakan jasa transportasi *online* ini dan kurangnya penanggung jawaban dari pihak *driver* serta perusahaan ojek *online*. Seharusnya penumpang sebagai konsumen apabila terjadi *evenement* tetap mendapatkan perlindungan konsumen sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Dalam undang-undang perlindungan konsumen telah ditegaskan bahwa *konsumen* memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa.. Perusahaan transportasi *online* (pelaku usaha) bertanggung jawab apabila penumpangnya (*konsumen*) mengalami *evenement* dimana pada dasarnya tanggung jawab terhadap kepuasan konsumen ini merupakan sebuah prinsip yang berasal dari Al- Qur'an. Seperti yang dijelaskan dalam Surat An-nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا  
بَصِيرًا

Artinya: “*sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*”<sup>9</sup>

Dalam ayat di atas dapat di ambil makna bahwa amanat adalah sesuatu yang dipercayakan kepada seseorang baik harta maupun ilmu pengetahuan dan sebagainya yang mesti dipelihara dengan sebaik-baiknya demikian pula jasa transportasi ojek *online* yang dimanfaatkan pengguna jasa kepada pihak ojek *online* harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Seperti yang peneliti temukan berdasarkan pengalaman serta perbincangan dengan orang-orang yang merupakan pelanggan ojek *online*. Ada hal-hal yang tentu saja mereka keluhkan dari layanan yang diberikan oleh ojek *online*, dimana Keluhan *konsumen* didominasi oleh beberapa hal sebagai berikut:

1. *Driver* ugal-ugalan di jalan,
2. Kedatangan *driver* tidak sesuai dengan *estimasi* yang dijanjikan,
3. Tarif ojek sering berubah-ubah secara mendadak,
4. Penumpang tidak diantarkan sampai tujuan
5. *Driver* bersikap tidak sopan kepada *konsumen*
6. *Driver* meminta *cancel* pesanan
7. Pesanan *konsumen* rusak ditangan pegemudi/*driver*

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas, maka timbul beberapa masalah sebagai berikut :

---

<sup>9</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: CV penerbit Diponegoro ,2011) h.69

1. Bagaimana dampak penggunaan sepeda motor sebagai angkutan umum di Kota Bengkulu?
2. Bagaimana pandangan Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa ojek *online* di Bengkulu ?

### **C. Batasan Masalah**

Supaya masalah dalam penelitian terarah dan tidak melebar dari pokok permasalahan untuk itu peneliti membatasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Mengingat di kota Bengkulu ditemukan beberapa perusahaan ojek *online* untuk itu peneliti membatasi perusahaan ojek *online* yang akan dibahas hanya CV. BLOON (Bengkulu Ojek Online) yang memiliki kantor di alamat Jl. Hibrida 3, Gang Mayang 5 No 21c, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Sawah Lebar, Ratu Agung, Kota Bengkulu
2. Peneliti juga membatasi pengguna jasa ojek Bloon mengingat sudah tercatat sekitar 60.000 *konsumen* yang menggunakan ojek Bloon se-Kota Bengkulu untuk itu peneliti membatasi penelitian terhadap pengguna jasa ojek Bloon di Kelurahan Sido Mulyo, Kec. Gading Cempaka, Kota Bengkulu

Maka secara jelas peneliti telah memberikan batasan pada penelitian yang akan dilakukan karena mengingat jumlah angkutan ojek *online* dan pengguna jasa ojek *online* yang mungkin akan memakan waktu dan biaya jika peneliti harus melakukan penelitian secara menyeluruh.

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dampak penggunaan sepeda motor sebagai angkutan umum di kota Bengkulu.

2. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa ojek *online* ini sesuai dalam Hukum Islam dan Hukum Positif

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis. Secara umum kegunaan penelitian yang dilakukan penulis ini dapat ditinjau dari dua aspek, yaitu:

1. Secara teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang hukum Islam terutama dalam bidang *muamalah* karena mengingat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lanjutan di tema perlindungan konsumen selanjutnya.

2. Secara praktis

- a. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi pada masyarakat umum dan diharapkan dapat memberikan pengetahuan dari segi hukum atas kegiatan usaha ojek *online*.

- b. Bagi Pemerintah

Sebagai masukan kepada Pemerintah dan instansi terkait memiliki wewenang dalam penyempurnaan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan kegiatan usaha angkutan umum.

- c. Bagi Perusahaan Ojek *Online*

Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan dan program-program yang diterapkannya memberikan informasi yang jelas dalam menjalankan kegiatan usaha ojek *online*.

#### **F. Definisi Operasional**

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami beberapa istilah yang ada di dalam penelitian ini, maka penulis memberikan penjelasan atau definisi dari beberapa istilah sebagai berikut:

1. Ojek Online Bengkulu adalah perusahaan yang melayani jasa transportasi *online* ke wilayah tertentu. Dalam penelitian ini penulis memilih BLOON (Bengkulu Ojek Online) beralamat di Jl. Hibrida 3, Gang Mayang 5 No. 21c, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Sawah Lebar, Ratu Agung, Kota Bengkulu.
2. Undang-Undang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam penelitian ini penulis mengangkat perlindungan *konsumen* yang diberikan *Driver* dan perusahaan ojek online kepada pengguna jasa terhadap kerusakan barang, keterlambatan, kesalahan dalam memberikan barang pesanan, dan *Driver* meminta untuk cancel pemesanan yang terjadi.
3. Analisis hukum Islam yakni menjabarkan data yang telah diperoleh untuk ditelaah lebih mendalam dan dikoreksi dengan landasan teori syariat Islam yaitu teori *maqasid syari'ah* sebagai tolak ukur untuk menentukan bahwa suatu peristiwa merupakan masalah

#### **G. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah deskripsi tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan yang bertujuan untuk memperoleh suatu gambaran yang memiliki hubungan topik yang akan diteliti dari beberapa penelitian terdahulu yang sejenis atau memiliki keterkaitan, sehingga tidak ada pengulangan penelitian dan duplikasi. Dalam penelusuran awal, sampai saat ini penulis menemukan beberapa penelitian terkait perlindungan konsumen pada transportasi *online*. Diantaranya:

1. Sebuah judul skripsi pada tahun 2016 yakni “Analisis Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Layanan Jasa PT. Ojek Syar’i Indonesia di Surabaya” yang ditulis oleh Leti Latifah. Skripsi ini menjelaskan bahwa adanya penetapan tarif layanan jasa PT. Ojek Syar’i Indonesia ini menggunakan empat akad yaitu order, tarif jarak minimal, tariftunggu dan tarif pembatalan.<sup>10</sup>
2. skripsi pada tahun 2015 yang ditulis oleh saudari Anisatun Najibah Rohmah dengan judul “Tinjauan Hukum Islam terhadap produk pengiriman barang bergaransi Pos Express di PT. POS INDONESIA (PERSERO) Kantor Pos 6000 Surabaya”. Kesimpulan dari skripsi tersebut jika ditinjau dari hukum Islam sudah benar, karena kurir dari PT. Pos Indonesia menyerahkan langsung kepada alamat yang dituju.<sup>11</sup>
3. Sebuah judul skripsi pada tahun 2017 yakni “Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap pertanggung jawaban atas kesalahan produksi di Wira Konveksi Sidoarjo” yang ditulis oleh Vanda Indarsita. Skripsi ini menjelaskan pertanggung jawaban dari konveksi sebagai pelaku usaha dalam kelalaiannya dalam produksi sehingga menyebabkan kerugian pada konsumen.<sup>12</sup>

Dengan adanya kajian pustaka di atas hal ini jelas sangat berbeda dengan penelitian penelitian yang akan penulis lakukan dengan judul “Perlindungan konsumen pengguna jasa ojek *online* Bengkulu ditinjau dari Hukum Islam dan Hukum Positif” Dalam penelitian ini penulis ingin memfokuskan pada dampak keberadaan ojek

---

<sup>10</sup> Leti Latifah, “Analisis Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Layanan Jasa PT. Ojek Syar’i Indonesia di Surabaya” (Skripsi—UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2016).

<sup>11</sup> Ahsinatun Najibah Rohmah, “Tinjauan hukum Islam terhadap pengiriman barang bergaransi Pos Express di PT. Pos Indonesia i (Skripsi--UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2015),

<sup>12</sup> Vanda Indarsita, “Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pertanggung Jawaban Atas Kesalahan Produksi Di Wira Konveksi Sidoarjo” (Skripsi—UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2017)



*online* dan perlindungan konsumen yang diberikan kepada pengguna jasa menurut hukum Islam serta Undnag-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reseacrh*), yaitu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam tentang sepeda motor sebagai angkutan umum dan perlindungan konsumen menuru Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 19999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang teliti.

### **2. Objek penelitian**

Objek penelitian pada penelitian ini adalah pengguna jasa ojek *online* Bloon di Kelurahan Cempaka Permai, Kec. Gading Cempaka Kota Bengkulu, perusahaan ojek online di kota Bengkulu (CV. BLOON), dan pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan transpotrtasi ojek *online*.

### **3. Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian ini berlokasi di kota Bengkulu peneliti melakukan pengamatan langsung pada pengguna jasa ojek online di kota Bengkulu tepatnya daerah Kelurahan Cempaka Permai, Kec. Gading Cempaka, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu dan kantor CV. BLOON beralamat di Jl. Hibrida 3, Gang Mayang 5 No. 21c, sido mulyo, Gading Cempaka, Sawah Lebar,Ratu Agung, Kota

Bengkulu. Serta pada Dinas Perhubungan Kota Bengkulu untuk memperoleh data guna menunjang data sekunder.

#### 4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

##### a. Sumber Data Primer

Sumber data ini adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Data primer diperoleh langsung dari sumber utamanya yakni pengguna jasa ojek *online* Bloon, penyedia jasa ojek *online* dalam hal ini ojek Bloon. Data primer ini didapat dengan menggunakan teknik:

##### 1) Observasi

Yaitu tehnik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung pada lokasi penelitian yang ada dengan mengumpulkan pertanyaan-pertanyaan terhadap objek yang akan diteliti.

##### 2) Wawancara (interview)

yaitu teknik pengumpulan data dimana penulis melakukan wawancara secara langsung kepada objek yang akan diteliti dalam hal ini melakukan tanya jawab yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti kepada pihak masyarakat pengguna jasa angkutan ojek Bloon dan pengusaha angkutan ojek Bloon mengenai perlindungan konsumen yang diberikan dan didapat mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Wawancara juga dilakukan kepada pengusaha angkutan umum yang telah lebih dahulu ada seperti taksi karena menjadi pihak yang sama-sama menjalankan usaha dalam bidang penyelenggaraan angkutan umum serta pihak-pihak yang memiliki keterkaitan terhadap pelaksanaan transportasi dalam hal ini ditangani oleh dinas perhubungan.

##### 3) Dokumentasi

yaitu cara yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, buku, surat kabar, artikel baik cetak maupun *online* yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti penulis.

#### b. Sumber Data Sekunder

Selain data yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam dilakukan pula pengumpulan data sekunder yaitu data yang telah ada dalam masyarakat dan lembaga tertentu. Fungsi data sekunder adalah membantu memberikan keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembandingan.

#### 5. Teknik Analisis Data

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul dan dianggap telah memadai maka data tersebut dianalisa secara deskriptif kemudian disimpulkan secara deduktif yaitu dengan menarik kesimpulan dari pernyataan yang bersifat umum ke pernyataan yang bersifat khusus. Dari hasil analisa itu maka dapat dilakukan penafsiran data sesuai dengan tujuan yang akan dicapai adapun dalam penelitian ini penafsiran data yang digunakan adalah deskriptif dengan jalan menghubungkan kategori-kategori data yang berkaitan untuk disimpulkan menganalisa berdasarkan kualitas data yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penulisan penelitian dalam hal ini tentang perlindungan konsumen pengguna jasa ojek *online* ditinjau dari Hukum Islam dan Hukum Positif. Penelitian ini akan dikemukakan secara deduktif mengenai beberapa teori atau ketentuan-ketentuan umum yang berlaku baik menurut Hukum Islam maupun Hukum Positif kemudian penulis berusaha menganalisa dan menemukan lebih spesifik menuju sasaran pembahasan.<sup>13</sup>

### I. Sistematika penulisan

---

<sup>13</sup> Abdulkadir Muhamad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), h. 172

Adapun sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab dengan perincian sebagai berikut:

Bab I : Berisi pendahuluan terdiri dari sub bab yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Membahas tentang konsep transportasi, hukum Islam dalam konsep *maqasid syari'ah*, serta konsep perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Bab III : Berisi tentang deskripsi wilayah lokasi penelitian, sepeda motor sebagai transportasi umum (*online*) dan profil perusahaan ojek *online* Bloon.

Bab IV : Penulis akan membagi menjadi 2 (dua) sub bab yakni berisi tentang dampak keberadaan ojek *online* dalam masyarakat kota Bengkulu dan tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap penerapan perlindungan konsumen pengguna jasa ojek *online*.

Bab V : merupakan bagian akhir dari skripsi atau penutup Berisi tentang kesimpulan dan saran. Pada bagian terakhir proposal ini adalah daftar pustaka dan lampiran-lampiran

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **A. Perlindungan Konsumen**

Sejarah pemenuhan keperluan hidup manusia, menciptakan hubungan independen antara pemberi keperluan dan penikmat keperluan. Hubungan ini yang sekarang kita kenal hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. pelaku usaha membuat keperluan-keperluan manusia manusia sebagai kegiatannya. Sedangkan konsumen adalah pihak yang menikmati hasil produksi atau buatan pelaku usaha.

Setiap pelaku usaha memproduksi produknya bertujuan untuk mendapat keuntungan yang sebesar-besarnya. Sedangkan konsumen adalah pihak yang ingin menikmati produk yang mereka perlukan, kenikmatan yang tidak ada cela. Sehingga terkadang banyak konsumen yang ingin menikmati meskipun barang dan/atau jasa yang diinginkan harus mengeluarkan dana yang cukup besar demi menikmati barang dan/jasa tersebut.

#### **1. Pengertian Konsumen**

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah lawan dari (produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Besar Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>14</sup> Para ahli (di antaranya Hondius, Brack, Keijser, dan Kluwer-Deventer) sepakat bahwa arti konsumen (yang bersal dari bahasa Belanda: *konsument*) adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diesten*) yang di

---

<sup>14</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Diadit Media, 2001), h. 3

serahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ordernemer*) pengusaha mana di sini mempunyai arti luas yang mencakup produsen dan pedagang perantara (*tusserhandelaar*) konsumen dan pengusaha ini mempunyai hubungan timbal balik.<sup>15</sup> Jadi, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan.

## **2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen**

Pada hakikatnya peran hukum untuk kemajuan perekonomian adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Setiap pelaku usaha tidak mungkin mampu bersaing tanpa bantuan para konsumen. akan tetapi pada praktinya para konsumen sering sekali dirugikan oleh pelaku yang mereka derita kepada pelaku usaha, hal ini disebabkan karena para pelaku konsumen beranggapan bahwa mereka adalah pihak yang sangat lemah. Sehingga dengan adanya anggapan ini maka dibuatlah hukum perlindungan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki payung hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya payung hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme namun konsumen biasanya segan untuk menuntut kerugian. Adapun yang dimaksud dengan perlindungan konsumen menurut Pasal 1 Ayat 1 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah :

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

UUPK membuat tumusan tentang perlindungan konsumen cukup mudah dipahami karena susunan kalimat yang mudah dipahami dan mencakup banyak hal

---

<sup>15</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 4-9.

tentang jaminan perlindungan terhadap perlindungan konsumen. perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas. Meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek yaitu:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang dan jasa yang disesuaikan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan konsumen terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.<sup>16</sup>

Dengan adanya peraturan tentang perlindungan konsumen, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini juga mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha, namun dalam hal ini, konsumen tetap harus menjadi konsumen cerda yaitu lebih mengedepankan keperluan dibandingkan keinginan.

### **3. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.<sup>17</sup> Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas tersebut yang memiliki relevansi dalam pembangunan nasional. Asas-asas perlindungan konsumen dijelaskan melalui penjelasan atas pasal 2, yang diuraikan sebagai berikut.

---

<sup>16</sup> Adrianus Meliala, 1993, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan). H.152

<sup>17</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian* (Bandung: Mandar Maju, 2011), h.5

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan keseimbangan dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, serta pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>18</sup>

Sejalan dengan asas-asas sebagaimana telah diuraikan di atas, perlindungan konsumen memiliki tujuan sebagaimana diuraikan dalam ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, antara lain sebagai berikut.

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.

---

<sup>18</sup> Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, edisi revisi, (Jakarta: PT. Grasindo, 2006) h. 28



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

#### **4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Konsumen**

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha didasarkan pada suatu perikatan, baik yang berasal dari perjanjian maupun undang-undang.<sup>19</sup> Subekti mengatakan bahwa perikatan merupakan suatu hubungan hukum antara dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu dari pihak dari pihak yang lain dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi tuntutan itu. Objek perikatan menurut C. Asser adalah apa yang harus dipenuhi oleh si berutang dan merupakan hak si berpiutang yang biasanya disebut penunaian atau prestasi yang dapat berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu.<sup>20</sup> Menurut Wirjono Prodjodikoro, *Burgerlijk Wetboek* sendiri mengatur bahwa suatu perjanjian sebagai perhubungan hukum di mana seseorang tertentu, berdasarkan suatu janji, wajib melakukan suatu hal, dan orang lain tertentu

---

<sup>19</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermedia, 2002), h. 4

<sup>20</sup> C. Asser, *Pedoman Untuk Pengajian Hukum Perdata Belanda* (Jakarta: Dian Rakyat, 1991), h. 13

menuntut pelaksanaan kewajiban itu.<sup>21</sup> Dalam konteks perlindungan konsumen di mana hak dan kewajiban masing-masing pihak (baik konsumen maupun pelaku usaha) sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perikatan ini bersumber dari Undang-Undang. Menurut Pasal 1352 *Burgerlijk Wetboek*, perikatan yang dilahirkan dari Undang-undang saja (*uit de wet alleen*) atau dari Undang-Undang sebagai akibat perbuatan orang (*uit de wet ten gevolge vans' mensen toedoen*).<sup>22</sup> Salah satu asas perlindungan konsumen yang dianut oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah asas keseimbangan, yakni terdapatnya keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual. Selain itu, asas kepastian hukum dalam konteks perlindungan konsumen menjamin keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta adanya kewajiban baik pelaku usaha maupun konsumen untuk menaati hukum, dalam kerangka jaminan kepastian hukum. Sejalan dengan asas-asas tersebut, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan apa yang menjadi hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen. Hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha diatur dalam 4 (empat) buah pasal dalam Bab 111 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sebagaimana dijabarkan di bawah ini.

1) Hak konsumen antara lain:

- a) Hak atas kenyamanan, kemanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

---

<sup>21</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian* (Bandung: Mandar Maju, 2011), h.

<sup>22</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perikatan dengan Penjelasan* (Bandung: Alumni, 1983), h.7

- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
  - c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
  - d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
  - e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
  - f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
  - g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, yakni hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya
  - h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
  - i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>23</sup>
- 2) Kewajiban konsumen antara lain:
- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keselamatan
  - b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa

---

<sup>23</sup> Kristiyanti, Celina Tri siwi, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), H.30

- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
  - d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>24</sup>
- 3) Hak pelaku usaha antara lain:
- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
  - b) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
  - c) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
  - d) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>25</sup>
- 4) Kewajiban pelaku usaha antara lain:
- a) Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
  - b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
  - c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, yang berarti pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan dan dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen
  - d) Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku

---

<sup>24</sup> Abdul Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2008), H.235

<sup>25</sup> *Ibid.*, H. 236

- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, mencoba barang dan/jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau yang diperdagangkan, dengan catatan bahwa dimaksud dengan barang dan/jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian
- f) Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>26</sup>

## **B. Angkutan Umum Ojek Online**

Kata Angkutan berasal dari kata dasar angkut yang berarti mengangkat dan membawa. Dalam kamus hukum dicantumkan bahwa pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>27</sup> Seiring bertambahnya jumlah populasi kendaraan dan tingkat teknologi transportasi masyarakat membuat inovasi kendaraan tersebut digunakan untuk mengangkut orang atau barang dengan memberi jasa kepada masyarakat menggunakan tarif atau pembayaran tunai. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 41 tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan dijelaskan angkutan adalah pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Pasal 47 ayat 1 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan membagi kendaraan menjadi kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Kemudian pada pasal 47 ayat 2 menjelaskan kendaraan bermotor dibagi lagi menjadi sepeda motor, mobil penumpang, mobil bus, mobil barang dan kendaraan khusus. Kendaraan bermotor ada yang perseorangan dan ada juga kendaraan bermotor umum.

---

<sup>26</sup> Nasution, Az, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, (Jakarta: Diadit Media, 2001), H.17

<sup>27</sup> Setiawan, Widagdo. *Kamus Hukum*. (Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, 2012), h. 413

Berdasarkan pasal 1 poin 10 Undang-Undang 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran.<sup>28</sup>

### **1. Pengertian Ojek Online**

Ojek merupakan jasa transportasi dengan menggunakan sepeda motor dan dipungut bayaran dan kata *Online* yang dalam bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai “dalam jaringan”, atau yang lebih dikenal sebagai daring yaitu keadaan komputer yang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet yang dapat mengakses internet atau *browsing* atau mencari informasi-informasi di internet.<sup>29</sup> Jadi ojek *online* adalah jasa transportasi dengan memanfaatkan akses internet untuk melakukan komunikasi atau menjalankan transaksi bisnis. Akan tetapi, permasalahan utamanya terletak pada kendaraan itu sendiri yaitu sepeda motor. Sepeda motor dinilai tidak sesuai dengan angkutan perkotaan di jalan-jalan utama. Bahkan ojek tidak termasuk dalam angkutan umum yang terdapat dalam Undang-Undang 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan dan dalam Peraturan Pemerintah ( PP ) Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan juga tidak di sebutkan dengan jelas mengenai penggunaan sepeda motor sebagai kendaraan umum untuk mengangkut orang. Pasal 10 ayat 4 Peraturan Pemerintah ( PP ) Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan hanya menjelaskan teknis sepeda motor sebagai angkutan barang jadi belum ada peraturan yang mengatur secara jelas mengenai keberadaan ojek khususnya ojek online kota Bengkulu yang di anggap melanggar peraturan angkutan orang.<sup>30</sup> Dengan begitu pelaku usaha jasa transportasi online harus memenuhi syarat agar bisa di izinkan oleh pemerintah dengan

---

<sup>28</sup> Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

<sup>29</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Online*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), H.10

<sup>30</sup> <http://www.semaraknews.com.id/2017/11/Ojek-online-di-bengkulu.html?m=1>. Diakses 30 mei 2018

melengkapi syarat dan ketentuan untuk semua layanan transportasi online wajib mendaftarkan pengemudinya ke dalam bentuk badan usaha karna sudah di legalkan oleh pemerintah.

Seorang ahli hukum dari Jerman Gustav Radbruch mengemukakan tiga konsep dasar tujuan hukum yaitu keadilan, kepastian, dan kemanfaatan. Kemanfaatan hukum merupakan salah satu keutamaan keberadaan hukum itu sendiri. Tujuan kemanfaatan itu adalah bekerjanya hukum di masyarakat efektif atau kemanfaatan hukum berfungsi sebagai alat untuk memotret fenomena masyarakat atau realita sosial dan dapat memberi manfaat atau berdaya guna bagi masyarakat.<sup>31</sup> Kegiatan pengangkutan di darat terdapat dua jenis angkutan yakni angkutan yang beroperasi di jalan dan angkutan yang beroperasi di atas rel dan dalam hal ini akan di bahas mengenai jenis angkutan barang di jalan. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Jalan pada pasal 137 ayat 2 di tentukan bahwa angkutan barang dapat menggunakan kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Tanggung jawab dalam arti *liability* dapat diartikan sebagai tanggung gugat dan merupakan bentuk spesifik dari tanggung jawab hukum menurut hukum perdata tanggung gugat merujuk pada posisi seseorang atau badan hukum yang di pandang harus membayar suatu kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum.<sup>32</sup>

## **2. Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi Online**

Salah satu konsekuensi dari semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi adalah munculnya jenis dan spesifikasi

---

<sup>31</sup> Namid S. Attamimi dan Farid Indaris, *Ilmu per Undang-Undangan, Jenis Fungsi dan Materi Muatan* (Yogyakarta: Kanisis, 2007). H.35

<sup>32</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008). H.17

barang dan/atau jasa yang baru. Globalisasi juga menyebabkan semakin terbukanya akses informasi atas ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi memunculkan inovasi-inovasi baru di bidang industri barang dan/atau jasa. Salah satu inovasi baru di bidang industri jasa adalah pengangkutan umum dengan menggunakan aplikasi internet sebagaimana telah dioperasikan oleh berbagai perusahaan transportasi jalan *online* dalam konteks Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perusahaan transportasi jalan *online* berkedudukan sebagai pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa transportasi *online* berkedudukan sebagai konsumen.<sup>33</sup>

John F. Kennedy mengatakan pada tahun 1962 bahwa 2/3 dari penggunaan uang di dunia ekonomi dilakukan oleh konsumen. Apa yang dikatakan oleh John F. Kennedy dalam *Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest* merupakan gambaran dari perlunya diadakan perlindungan hukum terhadap konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah yang terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Untuk memberikan jaminan tersebut pemerintah dibebani fungsi pembinaan dan pengawasan pada sektor perlindungan konsumen. Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilakukannya kewajiban

---

<sup>33</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), h. 95



konsumen dan pelaku usaha. Selain bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen Pemerintah juga melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya.

Hubungan hukum antara perusahaan pengangkutan umum *online* yang berkedudukan sebagai pelaku usaha dengan pengguna jasa pengangkutan umum *online* berkedudukan sebagai konsumen dilaksanakan dengan mengacu pada asas-asas umum perlindungan konsumen. Salah satu asas perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah asas kepastian hukum, yang dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Sesuai asas tersebut, baik hak-hak pelaku usaha maupun hak-hak konsumen dilindungi oleh peraturan perundang-undangan, dan sebaliknya masing-masing pelaku usaha maupun konsumen sama-sama memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Usaha transportasi jalan *online* tidak bisa dilepaskan dari aspek hukum perlindungan konsumen. Ditinjau dari jenis usaha yang dijalankannya, transportasi jalan *online* termasuk usaha perdagangan jasa. Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberi pengertian atas jasa setiap layanan yang terbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

## C. Hukum Islam

Dalam sejarah hukum Islam Rasulullah Saw sangat mengutamakan akhlak dalam menjalankan ekonomi, sehingga hal ini menjadi tauladan bagi seluruh umat Islam dalam menjalankan kegiatan ekonomi salah satunya hubungan baik antar konsumen dengan pelaku usaha. Berdasarkan pesan dari Rasulullah Saw yang telah beliau ajarkan bahwa pelaku usaha harus menerapkan sifat-sifat terpuji dalam menjalankan usahanya, senantiasa bersikap adil, baik, bekerjasam, *amanah*, *tawakal*, *qana'ah*, *sabar dan tabah*. Selain itu Rasulullah juga memberikan nasihat kepada pelaku usaha untuk meninggalkan sifat curang, menjaga kejujuran dan membangun dirinya sendiri pada sisi kegiatan perekonomian yang baik dan stabil sebagai tujuan umum dari syariat (*Maqasid syariah*) untuk merealisasikan kemaslahatan hidup manusia dengan mendatangkan manfaat dan menghindari mudharat. Kemaslahatan yang hakiki yang berorientasi kepada terpeliharanya lima perkara yaitu agama, jiwa, harta, akal, dan keturunan. Dengan kelima perkara inilah manusia dapat menjalankan kehidupan yang mulia.

### 1. Pengertian *Maqasid Al-syari'ah*

Secara etimologi, *maqasid al-syari'ah* merupakan gabungan dua kata *maqasid* dan *al-syari'ah*. Kata *maqasid* adalah bentuk plural dari *maqshad*, *qasd*, *maqsid* atau *qusud* yang merupakan derivasi dari kata kerja *qasada yasqudu* dengan beragam makna, seperti menuju suatu arah, tujuan, tengah-tengah, adil dan tidak melampaui batas, jalan lurus, tengah-tengah, antara berlebih-lebihan dan kekurangan. Sementara itu, *syari'ah* yang secara etimologi bermakna jalan menuju mata air, dalam terminologi fiqh berarti hukum-hukum yang disyariatkan oleh Allah SWT untuk hamba-Nya, baik yang ditetapkan melalui al-Qur'an maupun sunnah Nabi Muhammad SAW yang berupa perkataan, perbuatan atau ketetapan Nabi. Secara

terminologis, makna *Maqasid Al-Syari'ah* berkembang dari makna yang paling sederhana sampai pada makna yang holistik.<sup>34</sup>

Di kalangan ulama sebelum Al-Shaytibi, belum ditemukan definisi yang tetap tentang *maqasid al-syari'ah*. Al-bannanni mengartikannya sebagai hikmah hukum, Al-Asnawi mengartikannya dengan tujuan-tujuan hukum, sementara Al-Ghazali mendefinisikannya dengan memperoleh manfaat dan menolak mafsadat.<sup>35</sup> Variasi definisi tersebut mengindikasikan kaitan erat *maqasid al-syari'ah* yang berarti maksud atau tujuan ditetapkan hukum dalam islam. Karena itu, yang menjadi bahasan di dalamnya adalah mengenai masalah hikmah, *illat*, tujuan atau niat, dan kemaslahatan ditetapkan suatu hukum.

Tujuan hukum harus diketahui oleh mujtahid guna mengembangkan pemikiran hukum dalam islam secara umum dan menjawab persoalan-persoalan hukum kontemporer yang kasusnya belum disebutkan didalam Al-Qur'an dan hadist. Syariat ini menjaga sesuatu dari kelima kebutuhan primer, yaitu agama, akal, keturunan, jiwa, dan harta.<sup>36</sup> Kelima hal ini merupakan pondasi kemakmuran tiap-tiap agama, yang mana seandainya tanpa kelima hal ini, maka kemaslahatan dunia tidak akan berjalan lurus, sehingga hilanglah keselamatan di akhirat. Ulama ushul fiqh menetapkan bahwa nash Al-Qur'an dan Hadis Nabi selain menerangkan hukum melalui bunyi bahasanya juga melalui *maqasid syari'ah* (tujuan hukum). Berangkat dari *maqasid syari'ah*, maka istinbat hukum dapat dikembangkan untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang tidak terjawab oleh kandungan dalam Al-Qur'an Dan Hadis melalui *qiyas*, *istihsan*, *masalah mursalah*, dan *urf* yang juga dapat disebut sebagai dalil pentingnya mengetahui tujuan umum hukum syariat karena dapat berfungsi sebagai alat bantu untuk memahami nash dan penerapannya terhadap peristiwa yang

---

<sup>34</sup> Abd A'la, *Fiqh Minoritas* (Yogyakarta: PT.LkiS Printing Cemerlang, 2010), h. 164

<sup>35</sup> Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2008), 367

<sup>36</sup> Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqasid Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2010), H.8

tidak ada hukumnya. Dengan demikian, kata *maqasid al-syariah* berarti apa yang dimaksud oleh Allah dalam menetapkan hukum, apa yang dituju Allah dalam menetapkan hukum atau apa yang ingin dicapai Allah dalam menetapkan suatu hukum.

a. Kriteria *maqasid syari'ah*

Dalam sisi legalitas hujjahnya, *maqasid syari'ah* haruslah memenuhi empat macam kriteria:

- 1) *Maqasid syari'ah* haruslah *tsabit*, maksudnya bahwa sebuah hikmah dari pensyari'atan hukum bisa direkomendasikan sebagai tujuan syari'at apabila dapat dipastikan keberadaannya, atau terdapat *dzahanni* (asumsi) yang mendekati kepastian.
- 2) *Maqasid syari'ah* haruslah *zhahir* dalam artian bahwa para ulama' tidak mempertentangkan wujud keberadaannya sebagai tujuan syari'at (*'illat*). Seperti pensyari'atan nikah yang bertujuan untuk memelihara garis keturunan, tujuan semacam ini tidak dipungkiri oleh seorangpun ulama'.
- 3) *Maqasid syari'ah* haruslah *mundobith* maksudnya bahwa suatu hikmah harus mempunyai standar yang jelas (*jami' mani'*), seperti perlindungan terhadap akal (*hifzh al-aql*) yang merupakan tujuan diharamkannya *khamr*.
- 4) *Maqasid syari'ah* haruslah *muntharid* maksudnya suatu hikmah haruslah stabil dan berkesinambungan, tidak berbeda-beda atau berubah karena perbedaan atau perubahan dimensi ruang dan waktu.<sup>37</sup>

## 2. Konsep *Mashlahah* Dalam Islam

a. *Mashlahah Mursalah*

---

<sup>37</sup> Effendi satria, *Ushul Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), h.79-84

Sebelum menjelaskan arti *Mashlahah Mursalah* perlu dibahas lebih dahulu tentang *mashlahah* karena *masalahah mursalah* merupakan salah satu bentuk dari *mashlahah*. Beberapa definisi *masalahah* dari para ulama.

1) Imam Al-Ghazali mendefinisikan sebagai berikut

*Mashlahah* pada dasarnya ialah meraih manfaat (keuntungan) dan menolak madarat (kerusakan). maksudnya adalah menjaga lima unsur *maqasid as-syari'ah* yaitu agama, jiwa, akal, nasab, dan harta. Selanjutnya ia menegaskan, setiap perkara yang ada salah satu unsur dari *maqashid as-syari'ah* maka ia disebut *mashlahah*

2) Al-Khawarizmi mendefinisikan *masalahah* sebagai berikut

Menjaga tujuan hukum Islam dengan cara mencegah kerusakan/bencana (*mafsadat*) atau hal-hal yang akan merugikan diri manusia.

3) Al-Iez Ibn Abdi al-Salam dalam kitabnya, *Qawa'id al-Ahkam*, memberikan arti masalahah sebagai “kesenangan dan kenikmatan.” maksudnya adalah “sebab-sebab yang mendatangkan kesenangan dan kenikmatan” tersebut.<sup>38</sup>

Dari beberapa definisi tentang *mashlahah* dengan rumusan yang berbeda tersebut dapat disimpulkan bahwa *mashlahah* adalah sesuatu yang dipandang baik oleh akal sehat, mendatangkan kebaikan dan menghindarkan keburukan (kerusakan) bagi manusia, sejalan dengan tujuan *syara'*.

*Maslahah mursalah* menurut atas dua kata yaitu masalahah dan mursalah yang berarti prinsip kemaslahatan (kebaikan) yang dipergunakan menetapkan suatu hukum islam atau berarti suatu perbuatan yang mmiliki nilai baik (manfaat). Ahli Ushul fiqih mengatakan bahwa *masalahah mursalah* menetapkan

---

<sup>38</sup> Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2008), H.366-369

hukum bagi masalah yang tidak ada nashnya dan ijma.<sup>39</sup> Disisi lain A. Hanafi, M.A mendefinisikan *maslahah mursalah* adalah suatu kebaikan (masalah) yang tidak dijelaskan hukum mengerjakannya atau meninggalkannya, sedang apabila dikerjakan akan membawa manfaat atau menghindarkan mudharat. Sedangkan menurut Mustafa Ahmad Al-Zarqa, *maslahah mursalah* adalah menarik manfaat dan menolak mudharat maksudnya syariat Islam telah menetapkan kewajiban memelihara kemaslahatan dan memperhatikan berbagai aspek kehidupan.<sup>40</sup>

Dari pengertian beberapa pendapat diatas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa *maslahah mursalah* adalah mengaskan hukum yang jelas untuk melakukan atau meninggalkan sesuatu guna mencapai kemaslahatan. Tidak ada hukum *syara'* yang sepi dari *mashlahah*. Seluruh suruhan Allah SWT bagi manusia untuk melakukannya mengandung manfaat untuk dirinya baik secara langsung maupun tidak. *Mashlahah* diperhitungkan oleh mujtahid yang berijtihad untuk menetapkan hukum suatu masalah yang tidak ditemukan hukumnya baik dalam Al-Qur'an, Sunnah Nabi ataupun *Ijma'*, dalam hal ini si mujtahid menggunakan metode *mashlahah* dalam menggali dan menetapkan hukum. Apabila di katakan bahwa perdagangan itu suatu kemaslahatan dan menuntut ilmu itu suatu kemaslahatan maka hal tersebut berarti bahwa perdagangan dan menuntut ilmu itu penyebab di perolehnya manfaat lahir dan batin.

b. Syarat-syarat *maslahah mursalah*

Golongan yang mengakui kejujahan *Maslahah Mursalah* dalam pembentukan hukum (Islam) telah mensyaratkan sejumlah syarat tertentu yang dipenuhi sehingga *Maslahah* tidak bercampur dengan hawa nafsu, tujuan dan

---

<sup>39</sup> Afif Muhamad, *Ushul Fiqh*, (Tegal: 2008), H. 58

<sup>40</sup> Mardhani, *Ushul Fiqh* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), H. 337.

keinginan yang merusak manusia dan agama.<sup>41</sup> Syarat-syarat itu adalah sebagai berikut:

- 1) *Mashlahah mursalah* itu adalah *mashlahah* yang hakiki yang bersifat umum, dalam arti dapat di terima oleh akal sehat bahwa ia betul-betul mendatangkan manfaat bagi manusia dan menghindarkan *mudharat* dari manusia secara utuh.
- 2) Yang di nilai akal sehat sebagai suatu *mashlahah* yang hakiki betul-betul telah sejalan dengan maksud dengan tujuan *syara'* dalam menetapkan setiap hukum, yaitu mewujudkan kemashlahatan bagi umat manusia.
- 3) Yang di nilai akal sehat sebagai suatu *mashlahah* yang hakiki dan telah sejalan dengan tujuan *syara'* dalam menetapkan hukum itu tidak berbenturan dengan *dallil syara'* yang telah ada.
- 4) *Mashlahah mursalah* di amalkan dalam kondisi mendesak yang seandainya masalah tidak diselesaikan dengan cara ini, maka umat akan berada dalam kesulitan, dengan arti *masalah mursalah* harus di tempuh untuk menghindarkan umat dari kesulitan.<sup>42</sup>

Dari persyaratan di atas terlihat bahwa ulama yang menggunakan *mashlahah mursalah* dalam berijtihad cukup berhati-hati dalam menggunakannya karena meski bagaimana juga apa yang dilakukan ulama ini adalah keberanian menetapkan dalam hal-hal yang pada waktu itu tidak ditemukan petunjuk hukum.

#### c. Relevansi Masalah Mursalah di Masa Kini dan Mendatang

Telah disinggung dalam bahasan tentang relevansi *istihsan* di masa kini dan mendatang bahwa pada saat ini dan lebih-lebih lagi pada masa mendatang permasalahan kehidupan manusia akan semakin cepat berkembang dan semakin

---

<sup>41</sup> Suansar Khatib, *Ushul Fiqh*, (Bogor : PT. IPB Press, 2014), H. 85

<sup>42</sup> Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2008), H.383

kompleks.<sup>43</sup> Permasalahan itu harus dihadapi umat islam yang menuntut adanya jawaban penyelesaiannya dari segi hukum. Semua persoalan tersebut tidak akan dapat dihadapi kalau hanya semata-mata mengandalkan pendekatan dengan cara atau metode lama yang digunakan ulama terdahulu. Kita akan menghadapi kesulitan menemukan dalil *nash* atau petunjuk *syara'* untuk menundukkan hukum dari kasus yang muncul.<sup>44</sup> Menetapkan hukum dari *nash* dalam upaya untuk mencari solusi agar seluruh tindak tanduk umat islam dapat ditempatkan dalam tatanan hukum agama *masalahah mursalah* itu dapat dijadikan salah satu alternatif sebagai dasar dalam berijtihad. Untuk mengeliminasi atau menghilangkan kekhawatiran akan tergelincir pada sikap semaunya dan sekehendak nafsu maka dalam berijtihad dengan menggunakan *masalahah mursalah* itu sebaiknya dilakukan secara bersama-sama.

#### d. Konsep Mashlahah Dari Segi Kualitas Dan Kepentingan Mashlahah

Pembagian *mashlahah* dari segi kualitas dan kepentingan kemashlahatan dapat kita lihat dari pernyataan Abdul Wahab Khallaf yaitu “tujuan umum syar’i dalam mensyariatkan hukum-hukum adalah demi tercapainya kemashlahatan manusia dengan terjaminnya *daruriyyat* mereka, terpenuhi *hajiyyat* dan *tahsiniyyat* mereka.”<sup>45</sup> Dari ungkapan tersebut dapat dilihat bahwa dari segi kekuatannya *mashlahah* dapat diklasifikasikan pada hal berikut:

1) *Darurriyat*, yaitu memelihara kebutuhan yang bersifat esensial itu adalah memelihara agama, jiwa, akal, keturunan dan harta dengan batas jangan sampai terancam. Tidak terjaganya kebutuhan ini akan mengancam eksistensi kelima tujuan pokok *maqasid syari'ah*.

---

<sup>43</sup> *Ibid.*, H.387

<sup>44</sup> *Ibid.*, H.389

<sup>45</sup> Suansar Khatib, *Ushul Fiqh*, (Bogor : PT. IPB Press, 2014), H. 791



- 2) *Hajiyyat*, yaitu kebutuhan yang tidak bersifat esensial, melainkan termasuk kebutuhan yang dapat menghindarkan manusia dari kesulitan dalam hidupnya. Apabila kelompok ini tidak terjaga akan menimbulkan kesulitan bagi mukallaf, kelompok ini erat kaitannya dengan rukhsah.
- 3) *Tahsiniyyat*, yaitu kebutuhan dalam meningkatkan martabat seseorang dalam masyarakat dan di hadapan Tuhan-nya, sesuai dengan kepatuhan.<sup>46</sup>

Gambaran utuh tentang *maqasid syari'ah* berikut akan dijelaskan kelima pokok kemaslahatan dengan peringkatnya masing-masing:

- 1) Memelihara Agama (*Hifzh Al-Din*)

Menjaga atau memelihara agama, berdasarkan kepentingannya, dapat dibedakan menjadi tiga peringkat:

- a) Menjaga agama dalam peringkat *daruriyyatt*, adalah memelihara dan melaksanakan kewajiban agama yang masuk peringkat primer seperti mengerjakan shalat wajib. Apabila shalat itu diabaikan maka akan mengancam eksistensi agama.
- b) Memelihara agama dalam peringkat *hajiyyat*, adalah melaksanakan ketentuan agama dengan maksud menghindari kesulitan seperti shalat jamak dan shalat qhasar bagi orang yang sedang bepergian. Apabila ketentuan ini tidak dilaksanakan maka akan mempersulit bagi orang yang melakukannya.
- c) Memelihara agama dalam peringkat *tahsiniyyat*, yaitu mengikuti petunjuk agama guna menjunjung tinggi martabat manusia sekaligus melengkapi pelaksanaan kewajiban terhadap Tuhan misalnya menutup aurat, baik di dalam maupun di luar shalat, membersihkan badan, pakaian, dan tempat.

---

<sup>46</sup> Suansar Khatib, *Ushul Fiqh*, (Bogor : PT. IPB Press, 2014), H. 80-81

Kegiatan ini erat kaitannya dengan akhlak yang terpuji. Kalau hal ini tidak mungkin untuk dilakukan maka hal ini tidak akan mengancam eksistensi agama dan tidak pula mempersulit bagi orang yang melakukannya.<sup>47</sup>

## 2) Memelihara Jiwa (*Hafizh Al-Nafs*)<sup>48</sup>

Memelihara jiwa berdasarkan tingkatan kepentingannya dapat dibedakan menjadi tiga peringkat:

- a) Memelihara jiwa dalam peringkat *darurriyatt*, seperti memenuhi kebutuhan pokok berupa makanan untuk mempertahankan hidup. Kalau kebutuhan pokok ini diabaikan maka akan berakibat terancamnya eksistensi jiwa manusia.
- b) Memelihara jiwa dalam peringkat *hajjiyyat* seperti diperbolehkan berburu binatang untuk menikmati makanan yang lezat dan halal. Kalau kegiatan ini diabaikan maka tidak akan mengancam eksistensi manusia melainkan hanya mempersulit hidupnya.
- c) Memelihara jiwa dalam peringkat *tahsiniyyat*, seperti ditetapkannya tata cara makan dan minum. Kegiatan ini hanya berhubungan dengan kesopanan dan etika sama sekali tidak akan mengancam eksistensi jiwa manusia ataupun mempersulit kehidupan seseorang.

## 3) Memelihara Akal (*Hafizh Al-'Aql*)

Memelihara akal dilihat dari segi kepentingannya dapat dibedakan menjadi tiga peringkat:

- a) Memelihara akal dalam peringkat *darurriyat* seperti diharamkan meminum minuman keras. Jika ketentuan ini tidak diindahkan, maka akan berakibat terancamnya eksistensi akal.

---

<sup>47</sup> Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqasid Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2010), H.1-5

<sup>48</sup> *Ibid*, h. 21

- b) Memelihara akal dalam peringkat *hajiyyat* seperti dianjurkannya menuntut ilmu pengetahuan. Sekiranya hal itu dilakukan maka tidak akan merusak akal tetapi akan mempersulit diri seseorang, dalam kaitannya dengan pengembangan ilmu pengetahuan.
- c) Memelihara akal dalam peringkat *tahsiniyyat*. Seperti menghindarkan diri dari menghayal atau mendengarkan sesuatu yang tidak berfaedah hal ini erat kaitannya dengan etika tidak akan mengancam eksistensi akal secara langsung.

#### 4) Memelihara Keturunan (*Hifzh Al-Nasl*)

Memelihara keturunan ditinjau dari segi tingkat kepentingannya dapat dibedakan menjadi tiga peringkat:

- a) Memelihara keturunan dalam peringkat *daruriyyat* seperti disyariatkan menikah dan dilarang berzina. Kalau kegiatan ini diabaikan maka eksistensi keturunan akan terancam.
- b) Memelihara keturunan dalam peringkat *hajiyyat* seperti ditetapkannya ketentuan menyebutkan mahar bagi suami pada waktu akad nikah dan diberikan hak talak padanya. Jika mahar itu tidak disebutkan pada waktu akad maka suami akan mengalami kesulitan karena ia harus membayar mahar misl. Sedangkan dalam kasus talak suami akan mengalami kesulitan jika ia tidak menggunakan hak talaknya, padahal situasi rumah tangganya tidak harmonis.
- c) Memelihara keturunan dalam peringkat *tahsiniyyat*, seperti disyariatkannya *khitbah* atau *walimat* dalam perkawinan. Hal ini dilakukan dalam rangka melengkapi kegiatan perkawinan. Jika hal ini diabaikan maka tidak akan

mengancam eksistensi keturunan dan tidak pula mempersulit orang yang melakukan perkawinan.

#### 5) Memelihara Harta (*Hifzh Al-Mal*)

Harta merupakan salah satu kebutuhan inti dalam kehidupan dimana manusia tidak akan bisa terpisah darinya. Manusia termotivasi untuk mencari harta demi menjaga eksistensinya dan demi menambah kenikmatan materi dan religi dia tidak boleh berdiri sebagai penghalang antara dirinya dengan harta. Dilihat dari segi kepentingannya, memelihara harta dapat dibedakan menjadi tiga peringkat:

- a) Memelihara harta dalam peringkat *darurriyat*, seperti syariat tentang cara pemilikan harta dan larangan mengambil harta orang lain dengan cara yang tidak sah. Apabila aturan itu dilanggar, maka berakibat terancamnya eksistensi harta.
- b) Memelihara harta dalam dalam peringkat *hajjiyatt* seperti syariat tentang jual-beli dengan cara salam. Apabila cara ini tidak dipakai maka tidak akan mengancam eksistensi harta, melainkan mempersulit orang yang memerlukan modal.
- c) Memelihara harta dalam peringkat *tahsiniyyat*, seperti ketentuan tentang menghindarkan diri dari pengecohhan atau penipuan. Hal ini erat kaitannya dengan etika bermuamalah atau etika bisnis. Hal ini juga akan berpengaruh kepada sah tidaknya jual beli itu sebab peringkat yang ketiga ini juga merupakan syarat adanya peringkat yang kedua dan pertama.

Dalam masing-masing peringkat seperti telah dijelaskan diatas terdapat hal-hal atau kegiatan-kegiatan yang bersifat penyempurna terhadap pelaksanaan tujuan syari'at islam. Tujuan umum dari hukum *syari'at* adalah untuk

merealisasikan kemaslahatan hidup manusia dengan mendatangkan manfaat dan menghindari mudharat. Kemaslahatan yang hakiki yang berorientasi kepada terpeliharanya lima perkara yaitu agama, jiwa, harta, akal, dan keturunan. Dengan kelima perkara inilah manusia manusia dapat menjalankan kehidupannya yang mulia. Menurut Imam Syaitibi, kemaslahatan yang akan diwujudkan oleh hukum Islam dari kelima perkara di atas memiliki tiga peringkat kebutuhan *daruriyyat, hajiyyat, dan tahsiniyyat* pengelompokan ini didasarkan pada tingkat kebutuha dan skala prioritasnya. Menurut Abdul Wahab Khallaf, jika tiga peringkat kebutuhan masing-masing *daruriyyat, hajiyyat, dan tahsiniyyat*. telah dipenuhi secara sempurna berarti telah terealisasi kemaslahatan manusia yang merupakan tujuan hukum *syari'at*.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Mardhani, *Ushul Fiqh* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 337.

### **BAB III**

## **DESKRIPSI WILAYAH DAN PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Wilayah Kota Bengkulu**

Kota Bengkulu merupakan ibukota Provinsi Bengkulu yang terbentuk berdasarkan Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Selatan. Adapun luas keseluruhan Kota Bengkulu ini yaitu 151,69 km<sup>2</sup>. Terletak di Pantai Barat Pulau Sumatera bagian selatan, diantara 102<sup>o</sup> 16' Bujur timur dan 3<sup>o</sup> 48' lintang selatan, dengan ketinggian satu (1) meter sampai enam (6) meter di atas permukaan laut. (BPS Kota Bengkulu,2017).<sup>50</sup> Adapun batas-batas wilayah administrative Kota Bengkulu ini meliputi:

- a. Sebelah Barat dengan Lautan Samudera Indonesia
- b. Sebelah Timur dengan Kabupaten Bengkulu Utara
- c. Sebelah Selatan dengan Kabupaten Seluma
- d. Sebelah Utara dengan Bengkulu Tengah

Curah hujan pada tahun 2017 lebih rendah dibanding dengan tahun 2016. Curah hujan terbanyak terjadi pada bulan Oktober, Maret, dan Februari. Sedangkan jumlah hujan tertinggi yaitu selama 27 hari terjadi pada bulan Maret dan Oktober dan rata-rata hari hujan di Kota Bengkulu pada tahun 2017 sebanyak 23 hari hujan.

#### **1. Letak Geografis dan Iklim Kota Bengkulu**

Wilayah Kota Bengkulu berdasarkan letak geografis berada ditepi pantai Barat Sumatera dengan posisi 102<sup>o</sup>12"-102<sup>o</sup>22" Bujur Timur dan 3045"-3159" Lintang Selatan. Kota Bengkulu terletak pada ketinggian antara 0 -100 m/dpl, dengan

---

<sup>50</sup> Badan Pusat Statistik Kota Bengkulu 2016

persebaran sporadic pada setiap wilayah kota, sehingga menyebabkan morfologi kota yang bergelombang. Lokasi dengan titik tertinggi (hingga 100m/dpl) berada dibagian Tenggara (Kec. Selebar). Semetara titik terendah (antara 0 10 m/dpl) di bagian Selatan, Utara dan Timur, sedangkan Pusat Kota Bengkulu sendiri berada pada ketinggian antara 10-25 m/dpl.

## **2. Sejarah Kota Bengkulu**

Kota Bengkulu merupakan ibukota Provinsi Bengkulu yang berada di pulau Sumatera dan yang terbentuk berdasarkan Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 1 tahun 1957 kota kecil Bengkulu diubah statusnya menjadi Kotapraja, meliputi 4 wilayah kedadatan yang membawahi 28 Kepangkuan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 tahun 1967 jo Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1968 Provinsi Bengkulu berdiri dan Kota Bengkulu dijadikan sebagai ibu kotanya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 1986 luas Kota Bengkulu adalah 144.52 km<sup>2</sup>, sedangkan berdasarkan hasil pengukuran tahun 2017 oleh Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional (Bakosurtanal), Luas Kota Bengkulu adalah seluas 151.69 km<sup>2</sup>.<sup>51</sup>

Sebutan Kota praja selanjutnya diganti dengan Kota madya Dati II Bengkulu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintah di daerah. Istilah Kotamadya Dati II Bengkulu berubah menjadi Kota Bengkulu berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah di daerah tentang kewenangan Pemerintah di

---

<sup>51</sup> DEPDIBUD, *Adat Istiadat Daerah Bengkulu*, (Bengkulu , November ,1991)

daerah. Pada tahun 2017, Kota Bengkulu yang semula terdiri dari 4 Kecamatan dengan 57 kelurahan dimekarkan menjadi 9 Kecamatan dengan 67 kelurahan.

Kota Bengkulu terdiri dari 9 Kecamatan yaitu kecamatan Selebar, dengan 6 kelurahan dan luas wilayah 46.36 km<sup>2</sup>. Kecamatan Kampung Melayu dengan 6 Kelurahan dengan luas wilayah 23.14 km<sup>2</sup>, kecamatan Gading Cempaka dengan 5 Kelurahan dengan luas wilayah 14.42 km<sup>2</sup>, Kecamatan Ratu Samban dengan 9 Kelurahan dengan luas wilayah 2.84 km<sup>2</sup>, kecamatan Ratu Agung 8 Kelurahan dengan luas wilayah 11.02 km<sup>2</sup>, Kecamatan Teluk Segara dengan 13 Kelurahan dengan luas wilayah 2.76 km<sup>2</sup>, Kecamatan Sungai Serut dengan 7 Kelurahan dengan Luas wilayah 13,52 km<sup>2</sup> dan Kecamatan Muara Bangkahulu dengan 7 Kelurahan dengan luas wilayah 23..18 km<sup>2</sup> dan Kecamatan Singgaran Pati dengan 6 Kelurahan dengan luas wilayah 14.44 km<sup>2</sup>, lebih rinci dapat dilihat pada tabel 3.1. Secara administrasi kota Bengkulu berbatasan sebelah Utara dan Timur dengan Kabupaten Bengkulu Tengah, sebelah selatan dengan kabupaten Seluma, sebelah Barat dengan Samudera Hindia.

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Kecamatan, Kelurahan/ Desa, Rukun Warga, Rukun Tetangga dan Luas Wilayah Kota Bengkulu tahun 2017**

No.	Kecamatan	Kelurahan	RW	RT	Luas (km <sup>2</sup> )
1	Selebar	6	39	169	46.36
2	Kampung Melayu	6	25	111	23.14
3	Gading Cmpaka	5	30	123	14.42
4	Ratu Agung	8	40	166	11.02
5	Ratu Samban	9	28	92	2.84
6	Singgaran Pati	6	35	123	14.44
7	Teluk Segara	13	31	96	2.76
8	Sungai Serut	7	2	77	13.53



9	Muara Bangkahulu	7	30	134	23.18
<b>Jumlah</b>		67	280	1.091	151.69

Sumber : BDA Kota Bengkulu 2017<sup>52</sup>

### 3. Kondisi Penduduk Kota Bengkulu

Faktor utama yang sangat menentukan dalam proses pertumbuhan dan perkembangan kota adalah faktor manusia dan kegiatannya serta pola pergerakan manusia. Ketiga faktor tersebut secara fisik termanifestasikan kepada perubahan akan tuntutan kebutuhan ruang. Pertumbuhan dan perkembangan kota dipengaruhi oleh faktor manusia yang menyangkut kelahiran, kematian, adanya migrasi, perkembangan tenaga kerja dan lain sebagainya. Jumlah penduduk Kota Bengkulu pada tahun 2011 adalah 274,477 jiwa, tahun 2012 adalah 278,831 Jiwa, tahun 2013 adalah 308,544 Jiwa, tahun 2014 adalah 313,324 Jiwa, tahun 2015 adalah 412,355 Jiwa, tahun 2016 adalah 412,467 Jiwa, dan tahun 2017 adalah 426,522 seperti dapat diuraikan pada tabel 3.2

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Penduduk Kota Bengkulu tahun 2011-2017**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	Selebar	32,490	29,760	46,211	49,610	66,244	66,398	68,338
2	Kampung Melayu	23,910	21,510	28,372	19,120	42,301	42,301	48,765
3	Gading Cempaka	72,577	76,011	78,767	53,324	50,294	50,294	54,987
4	Ratu Agung	50,150	42,990	49,255	70,200	62,038	62,038	58,776
5	Ratu Samban	21,480	29,850	24,624	15,060	31,808	31,808	28,332
6	Singaran Pati	-	-	-	30,780	53,592	53,592	50,556
7	Teluk Segara	23,240	26,640	23,998	25,340	29,422	29,422	33,990
8	Sungai Serut	20,300	25,700	21,981	16,180	29,314	29,314	34,335
9	Muara Bangkahulu	30,330	26,370	35,336	33,710	47,322	47,300	48,443

<sup>52</sup> Bengkulu Dalam Angka Kota Bengkulu 2016

JUMLAH	274,47	278,83	308,544	313,324	412.355	412,467	426,522
	7	1					

Sumber : BPS Kota Bengkulu 2017<sup>53</sup>

Jumlah penduduk Kota Bengkulu pada tahun 2017 adalah 426.522 jiwa, terdiri dari 215.843 perempuan dan laki-laki 210.679, ini menunjukkan bahwa penduduk laki-laki lebih sedikit dibandingkan dengan penduduk perempuan seperti dapat dijelaskan pada tabel 3.3

**Tabel 3.3**

**Rasio Jenis Kelamin Berdasarkan Kecamatan Tahun 2017**

No	Kecamatan	Jenis kelamin	
		Laki-laki (Lk)	Perempuan (Pr)
1	Selebar	35,115	33,097
2	Kampung melayu	21,385	22,284
3	Gading cempaka	29,520	27,694
4	Ratu agung	31,944	31,282
5	Ratu samban	16,403	12,701
6	Singgaran pati	27,610	26,801
7	Teluk segara	16,490	15,664
8	Sungai serut	13,495	16,522
9	Muara bangkahulu	23,881	24,634
	<b>Jumlah</b>	<b>215,843</b>	<b>210,679</b>

Sumber : BDA Kota Bengkulu 2017

#### 4. Kondisi Pendidikan dan Agama Masyarakat Kota Bengkulu

##### a. Pendidikan<sup>54</sup>

<sup>53</sup> Badan Pusat Statistik Kota Bengkulu 2017

<sup>54</sup> YAYASAN Bhakti Wawasan nusantara, profil Provinsi Republik Indonesia, h.303

Pada umumnya pendidikan penduduk Kota Bengkulu tergolong sudah maju, hal ini dapat dilihat dari sarana pendidikan yang tersedia. Hal ini dikarenakan eksistensi lembaga pendidikan adalah salah satu wadah untuk menambah ilmu pengetahuan untuk menjadi manusia yang berilmu pengetahuan yang bisa hidup mandiri, terampil dan mampu bersaing dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu tanpa adanya fasilitas yang memadai, tenaga pengajar yang berpotensi, maka pendidikan tidak akan maju. Adapun sarana pendidikan yang terdapat di Kota Bengkulu terdiri dari, Taman Kanak-kanak, Sekolah dasar, dan untuk lebih jelasnya tentang sarana pendidikan ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3.4**  
**Banyaknya Jenis Pendidikan Negeri dan Swasta Tahun 2017**

No	Sarana Pendidikan	Jumlah
1.	Taman Kanak-kanak	86
2.	Sekolah Dasar (SD)	104
3.	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Sekolah	51
4.	Menengah Umum Tk. Atas	28
5.	Sekolah Menengah Kejuruan Tk.	20
6.	AtasPerguruan Tinggi	11
<b>Jumlah</b>		<b>300</b>

*Sumber data : Diknas Kota Bengkulu 2017<sup>55</sup>*

b. Agama

Kota Bengkulu terdapat beberapa agama yang dianut. Ada yang beragama Islam, Kristen Protestan, Khatolik, Hindu, Budha, dan Konghucu. Keadaan penduduk di Kota Bengkulu yang nuansa keagamaansudah mulai maju, dari masyarakat sendiri merupakan masyarakat yang relative stabil dan baik. Yaitu baik antara umat Islam itu sendiri dan antar umat agama lainnya. Ini dpat dilihat

---

<sup>55</sup> Pendidikan Nasional Kota Bengkulu 2017

dalam hubungan kehidupan mereka sehari-hari, begitu juga kebebasan mereka dalam menjalankan perintah agamanya untuk beribadah tanpa saling mengganggu dan bermusuhan antar satu sama lain.<sup>56</sup>

Kehidupan dan toleransi umat beragama di Kota Bengkulu sudah berjalan dengan baik dan harmonis, hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan ibadah dan perayaan hari-hari besar keagamaan pelaksanaannya berjalan lancar. Sebagian besar masyarakat Kota Bengkulu menganut agama Islam yaitu sebesar 96,54 %, Kristen Protestan 1,99 %, Khatolik 1,02 %, Hindu 0,14%, dan Budha 0,30%, (Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu tahun 2017).

Masyarakat kota Bengkulu terutama yang beragama Islam mempunyai aktivitas-aktivitas keagamaan yang sangat kental baik dalam shalat berjama'ah di Masjid, pengajian-pengajian keagamaan dan lain-lain. Adanya keberadaan organisasi-organisasi keagamaan yang ada di Kota Bengkulu memastikan bahwa aktifitas keagamaan di Kota Bengkulu sudah sangat baik. Ada beberapa organisasi kemasyarakatan Islam yang eksis di Kota Bengkulu, seperti keberadaan Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kota Bengkulu, Nahdlatul Ulama Kota Bengkulu, Muhammadiyah Kota Bengkulu, IKADI, FPI, DMI, PERSIS, LDII, dll.

## **5. Kondisi Sosial dan Budaya Masyarakat di Kota Bengkulu**

Dalam tahapan keluarga sejahtera di Kota Bengkulu tahun 2011-2016 tidak sedikit pun mengalami peningkatan yakni dalam angka Pra Sejahtera: 1.775, sejahtera II : 22.465, Sejahtera III : 19.169 dan Sejahtera Plus : 3.967. (Dinas Sosial Kota : 2017). Fasilitas Kesehatan berupa Puskesmas sampai tahun 2017 berjumlah sebanyak

---

<sup>56</sup> Yayasan Bhaksi Wawasan Nusantara, *Profil Provinsi*. h.299

19, Puskesmas Pembantu sebanyak 20, Posyandu sebanyak 192, Poskesdes sebanyak 67. (Dinas Kesehatan Kota : 2017)

Kebudayaan berasal dari kata sansekerta buddayah, yang merupakan bentuk jamak dari buddhi, yang berarti hal-hal yang bersangkutan dengan akal. Menurut Koentjaraningrat mengatakan, bahwa menurut ilmu antropologi kebudayaan adalah keseluruhan system gagasan, tindakan dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang dijadikan milik diri manusia dengan belajar. Masyarakat Bengkulu adalah masyarakat yang religius dan menjunjung tinggi nilai-nilai moral dalam kehidupan. Masyarakat Bengkulu mayoritas beragama Islam dimana nilai-nilai ajaran Islam menjadi pedoman bagi masyarakatnya dalam menjalani setiap aktivitas.<sup>57</sup>

## **6. Perkembangan Jasa Transportasi Angkutan Jalan dan Aplikasi Media Online di Kota Bengkulu**

### **a. Perkembangan Jasa Transportasi Angkutan Jalan di Kota Bengkulu**

Dari hasil wawancara yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Bengkulu Marsudin selaku Kepala Seksi transportasi darat menguraikan keadaan dan standar transportasi angkutan jalan yang beroperasi di Kota Bengkulu sebagai berikut:

“Angkutan Kota di Bengkulu memiliki 5 trayek utama dan ada 1175 unit yang beroperasi di Kota Bengkulu. Pasar Panorama merupakan pusat pertemuan kelima rute angkot yang ada. Sejak tahun 1996 sampai saat ini jalur angkot di Kota Bengkulu belum pernah di ubah. Namun saat ini pihak Dinas Perhubungan sedang mengupayakan tambahan trayek untuk mempermudah masyarakat serta mengimbangi dominasi angkutan *online*. Trayeknya memang belum disahkan, tetapi kita sudah melakukan himbauan supaya mengkaji lagi jalur-jalur trayek yang bisa dilalui transportasi umum karena selama ini kita lihat angkot banyak mengeluh dengan rute yang kita tetapkan, mereka merasa dirugikan dengan adanya transportasi *online*, jadi harus memberanikan diri untuk melebarkan sayap. Sekarang masih dalam tahap pengkajian untuk menentukan jalur-jalur yang akan dibuat, yang penting masyarakat tertolong dan tidak berpikir seolah-olah didominasi oleh

---

<sup>57</sup> Yayasan Bhakti Wawasan Nusantara, *Profil Provinsi...* h.335

transportasi *online* yang menjadi pilihan masyarakat untuk berpergian khususnya tempat wisata, karena Bloon atau ojek online itu memang belum mempunyai izin dan regulasi beroperasi di Kota Bengkulu. karena setiap angkutan khusus Trayek di Kota Bengkulu harus mempunyai izin dan lulus uji SOP (*standard operating procedure*) yaitu standar pelayanan sehat dan aman”.<sup>58</sup>

Dalam pernyataan Bapak Marsudin pada trayek Kota Bengkulu, setiap angkutan umum untuk beroperasi disetiap titik kota Bengkulu memiliki regulasi dan SOP (*standard operating procedure*) agar terciptanya keamanan dan kenyamanan penumpang dalam menggunakan angkutan umum. Dinas Perhubungan Kota Bengkulu sesuai dengan misinya, yaitu:

- 1) Meningkatkan keamanan dan keselamatan transportasi
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan dan SDM perhubungan
- 3) Meningkatkan prasarana dan fasilitas perhubungan<sup>59</sup>

Meningkatkan pelayanan di bidang transportasi merupakan tujuan dinas perhubungan guna memudahkan masyarakat dalam menjangkau setiap tempat tujuannya dengan tetap memperhatikan keselamatan dan keamanan serta tidak menimbulkan kekacauan karena angkutan yang siap beroperasi di Kota Bengkulu sebelumnya harus teregulasi dan mempunyai izin beroperasi di jalan raya.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa perkembangan transportasi angkutan jalan di Kota Bengkulu saat ini masih dalam pengupayaan untuk mengembangkan sistem transportasi yang ada hingga mewujudkan prasarana transportasi yang berkualitas dalam meningkatkan *aksesibilitas*, kenyamanan, dan keselamatan dengan memperhatikan polemik kehadiran ojek *online* yang dengan jelas belum memiliki regulasi dan SOP (*standar operating procedure*) untuk beroperasi di Kota Bengkulu.

---

<sup>58</sup> Marsudin, Kepala Seksi Transportasi Darat Dinas Perhubungan Kota Bengkulu, Wawancara Oleh Penulis 18 Juli 2018

<sup>59</sup> <http://dishub.bengkuluprov.go.id/visi-dan-misi/> diakses pada Jum'at, 13 Juli 2018, 15:43 WIB

## b. Perkembangan Aplikasi Media *Online* di Kota Bengkulu

Kita saat ini hidup di zaman yang sangat erat hubungannya dengan teknologi yang semakin maju dan terus berkembang terutama kemajuan dibidang komunikasi yang salah satunya yaitu media online. Tidak heran jika banyak masyarakat tidak lepas dengan kebutuhannya terhadap jaringan internet untuk berbisnis ataupun untuk kegiatan pendidikan. Para pengguna pun bisa leluasa untuk mengunjungi media online kapanpun dan dimanapun dengan syarat terhubung dengan jaringan internet. Bagi mereka yang memiliki jiwa bisnis, media *online* merupakan sarana yang paling tepat untuk menawarkan jasa ataupun barang untuk diperjualbelikan dalam cakupan yang lebih luas. Di Kota Bengkulu pun media online telah bertumbuh dengan pesat dan sangat dimanfaatkan dalam bidang bisnis. Salah satunya dimanfaatkan oleh perusahaan CV. Bloon yaitu penyedia jasa angkutan barang/orang yang sangat mengandalkan media *online* sebagai sarana promosi karena jalur ini terbukti memberi pengaruh yang sangat besar dalam meningkatkan popularitas dan pendapatan perusahaan. Sepeti yang diterangkan oleh Direktur Ojek Bloon

“Bloon (Blun atau Bloon), ya nama unik yang dimiliki Bengkulu. ketika masyarakat mencari Ojek Online di Bengkulu alhamdulillah yang utama dan pertama kali muncul di media online adalah Ojek Bloon bahkan ada beberapa media online nasional yang memberitakan Bloon karena keunikan namanya. Terimakasih buat semua rekan wartawan dan rekan media yang sudah bersedia menulis dan mempromosikan ojek Bloon dengan sepenuh hati.”<sup>60</sup>

Pernyataan dari Direktur ojek Bloon telah jelas perusahaan ojek miliknya sangat terbantu dengan adanya peran dari media *online* sebagai sarana bisnis.

## **B. Sepeda Motor Sebagai Transportasi Umum (*Online*)**

### **1. Cara Operasional Ojek Bloon**

---

<sup>60</sup> Andreas, Direktur CV. Bloon, Wawancara Oleh Penulis 13 Juli 2018

Transportasi *online*. Transportasi dengan metode pemesanan online seperti Grab, Gojek, dan Uber memang tengah digandrung i oleh masyarakat. Layanan yang tersedia pun tidak hanya mencakup antar jemput, tetapi juga bisa digunakan untuk pemesanan makanan, mengantar barang dan berbagai layanan lainnya yang sangat berguna bagi masyarakat begitu juga masyarakat kota Bengkulu. Di kota Bengkulu juga telah hadir transportasi *online* yaitu ojek Bloon. Bloon merupakan ojek *online* pertama di kota Bengkulu. ojek Bloon memiliki perbedaan dan keunikan tersendiri karena tidak hanya menawarkan layanan antar jemput dan pemesanan ojek Bloon juga menyediakan layanan teman hangout. Tapi pernah tidak terpikir olehmu bagaimana cara kerja ojek Bloon? Bagaimana awal mula mereka diciptakan? Cara kerja ojek bloom terbilang sangat mudah dan cepat. Kamu bisa memesan layanan ini dengan menghubungi kontak admin yang tersedia di sosial media ojek Bloon. Akan ada 3 poin yang terikat dalam sistem kerja ojek Bloon yaitu Driver Bloon, konsumen dan ojek Bloon itu sendiri.

- a. Pertama-tama konsumen dapat melakukan pemesanan kepada ojek Bloon melalui sosial media dengan terlebih dahulu.
- b. Admin akan mengkonfirmasi pesanan dari konsumen
- c. Admin akan segera memproses pesanan tersebut dengan menghubungi driver ojek Bloon
- d. Lalu *driver* yang berhasil menerima pesanan dari admin berhak mengantar jemput penumpang atau memberikan pesenan sam[pa]i ketujuan dengan aman
- e. Setelah sampai tujuan atau pemesanan sampai, maka konsumen diharuskan membayar ke *driver*.

Ojek Bloon lebih memilih menggunakan sosial media karena lebih aman dan pergerakan semua driver lebih terpantau. Seperti yang dijelaskan Direktur CV. Bloon



“Sebenarnya ojek Bloon sudah memiliki aplikasi seperti Gojek dan Grab, tapi aplikasi Bloon belum dirilis karena saya merasa penggunaan sosial media lebih aman daripada menggunakan aplikasi, kalau menggunakan aplikasi itu sama halnya pihak perusahaan melepas tangan pesanan yang masuk kepada driver, jadi kemungkinan evenement atau kecelakaan kerja lebih beresiko tinggi terutama dalam pemesanan atau pengiriman dokumen penting ataupun barang berharga lainnya. Kalau pakai sosial media kan melalui perantara (Admin) jadi pihak perusahaan dapat memantau *Rider* yang menerima pesanan dan akan bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan ataupun kehilangan barang” Bukan hanya Jakarta ada Ojek *Online* seperti Go-Jek, Uber dan Grab Bike, tapi di Kota Bengkulu juga ada Bengkulu Ojek Online atau Bloon. Bloon hadir di Bengkulu untuk membantu masyarakat yang membutuhkan jasa ojek, untuk berpergian baik ke tempat kerja, ke pasar, liburan dan mengantar anak sekolah dan sebagainya. Andreas Oktaviabus selaku Direktur CV. Bloon Bengkulu menceritakan, Bloon hadir di Bengkulu sejak bulan Juni 2016 lalu, dan berkantor di Jalan Hibrida 3 Gang Mayang 5 NO. 21 Singaran Pati- Kota Bengkulu.<sup>61</sup>

Dari situlah masyarakat menyukai ojek berlayanan internet ini. Mereka mampu mengambil perhatian masyarakat tetapi disisi lain, ojek Bloon bukan layanan transportasi angkutan yang di atur oleh Undang-Undang transportasi di Indonesia. Para *driver* mudah mendapatkan *konsumen* karena sudah mengandalkan kemajuan teknologi, tanpa harus ke tempat pangkalan menunggu tanpa kepastian menunggu nomor urut antrian jatah narik.

## **2. Minat Penumpang Ojek *Online* Dan Angkutan Umum Lainnya**

Banyaknya tipe angkutan di Kota Bengkulu membuat persaingan untuk mengambil penumpang. Angkutan umum khususnya wilayah Kota Bengkulu dan sekitarnya sudah memiliki masing-masing trayek untuk pengoperasian di seluruh Kota Bengkulu. maka dari itu masyarakat tidak perlu khawatir ketika ingin menggunakan angkutan umum karena sudah memiliki kode-kode trayek tersendiri dan aturan yang mengatur undang-undang tentang transportasi angkutan umum.

---

<sup>61</sup> Andreas, Direktur CV. Bloon, Wawancara Oleh Penulis 13 Juli 2018

Untuk masyarakat kota berhak memilih angkutan apa saja yang mereka pilih sesuai dengan tujuan mereka serta soal keamanan dan kenyamanan. Kecanggihan teknologi saat ini membuat salah satu pengguna ojek membuat inovasi untuk memadukan kecanggihan teknologi internet dengan angkutan transportasi umum yang memudahkan masyarakat untuk mengakses melalui internet lebih mudah yang disebut angkutan *online*. Hadirnya angkutan *online* di tengah masyarakat kota besar termasuk kota Bengkulu yang merespon baik karena mudah dan cepat serta menghindari kemacetan, selain itu ada juga yang tidak merespon baik kehadiran angkutan *online* selain pengemudi angkutan konvensional. Seperti penjelasan tabel 3.5 :

**Tabel 3.5**  
**Minat Penumpang**

No	Nama Responden (Profesi)	Pernyataan	Keterangan
1.	Een (Pedagang)	Naik angkot itu lebih murah dan aman karena waktu saya naik ojek online pengemudinya merokok sambil mengendarai motor kan bahaya	Memilih Angkutan umum
2.	Adit (Karyawan)	Kalau saya merasa sangat terbantu dengan adanya ojek online karena dia bisa jemput saya ke rumah jadi saya gak perlu repot-repot nunggu keluar gang	Memilih Ojek <i>Online</i>
3.	Eni (Mahasiswa)	Saya orangnya suka makan tapi saya kadang-kadang malas pergi keluar dan solusinya hubungin ojek online dong untuk pesan antar makanan kan lebih efektif	Memilih Ojek <i>Online</i>
4.	Reza (Mahasiswa)	Males jadinya naik ojek online apalagi sama pengemudi yang masih muda saya sering di gangguin mending naik	Memilih Angkutan Umum

		angkot aman dan gak panas	
5.	Zella Wijaya (Anggota Humas Polda)	Naik ojek pangkalan ataupun angkot itu ribet mesti keluar rumah dulu dan nunggu lagi, mending hubungin ojek online pesan alngsung sampai	Memilih Ojek <i>Online</i>
6.	Eka Dariya (Guru SD)	Nyari angkot itu susah udh ditunggu lama gak ada lewat kalau ojek online cepat dihubungin beberapa menit sampai	Memilih Ojek <i>Online</i>
7.	Yuvaldo ( <i>freelance</i> )	Saya gak suka ribet jadi biar cepat saya pesan ojek online, kalo lapar tinggal hubungin ojek online.	Memilih Ojek <i>Online</i>
8.	Apri (Karyawan)	Sebenarnya angkot itu aman tapi yah gitu lama muter-muter juga, saya lebih milih ojek online karena cepat	Memilih Ojek <i>Online</i>
9.	Irma (PNS)	Ojek Online itu solusi jalan macet karena bisa memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin memiliki akses transportasi yang cepat,.	Memilih Ojek Online
10	Fenti (Honoror)	Enak pakai ojek online karena bisa masuk ke gang-gang kecil, saya gak perlu lagi jauh-jauh nunggu angkot	Memilih Ojek Online

Dari beberapa masyarakat dari berbagai kalangan yang berhasil saya wawancarai sudah cukup mewakili bahwa masyarakat di Kota Bengkulu lebih memilih ojek *online* sebagai transportasi umum dan menerima kehadiran ojek *online* dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi di era modern ini. Kelebihan dari ojek *online* yang menawarkan angkutan dan berbagai bidang jasa semakin lama akan membuat penumpang angkutan konvensional beralih ke ojek *online* apabila sudah teregulasi sesuai Undang-Undang No 22 Tahun 2009.

### 3. *Evenement* CV. Bloon (Bengkulu Ojek Online)

### **a. Profil CV. Bloon**

Bukan hanya di Jakarta ada ojek *online* seperti Gojek, Ufber dan Grab, tetapi di Kota Bengkulu juga ada Bengkulu Ojek Online atau Bloon. Bloon hadir di Bengkulu membantu masyarakat yang membutuhkan jasa ojek, untuk berpergian baik ke tempat kerja, ke pasar, liburan, mengantar anak sekolah, memesan barang dan sebagainya. Andreas Oktavianus selaku Direktur CV. Bloon Bengkulu menceritakan, Bloon hadir di Bengkulu secara *de facto* sejak 06 Juni 2016 dan secara *de jure* 1 oktober 2016. Saat ini ojek Bloon memiliki 12 *driver* yang beroperasi di Kota Bengkulu, dan berkantor di jalan Hibrida 3 Gang Mayang 5. Driver Bloon ini ciri khasnya menggunakan jaket berwarna merah bergambar sepeda motor tulisan Bloon bagi laki-laki, dan driver perempuan menggunakan jaket ping. “Mengapa namanya Bloon biar lebih dikenal dan mudah diingat saja kan simpel.” Ujar Andreas.

Menurut Andreas latar belakang ia membuka jasa ojek online ini, karena melihat kebutuhan masyarakat akan transportasi cepat, dan melihat di Jakarta ada Go Jek, Uber, dan Grab memunculkan sikapnya ingin jadi pengusaha dan hobi jalan-jalan dan untuk memenuhi kebutuhan sendiri seperti membeli makanan, pesan paket dan sebagainya. “Sayakan hobinya jalan-jalan, pesan makanan, dan memang ingin jadi pengusaha, terpikir bagaimana caranya agar itu mudah, dan saya posting di sosial media Bengkulu Ojek Online, ternyata banyak yang tertarik,”<sup>62</sup> terang Direktur Ojek Bloon ini.

### **b. Layanan CV. Bloon**

Ojek Bloon menyediakan berbagai macam layanan dan untuk saat ini calon penumpang bisa memesan menggunakan ssial media BBM, Line, Whatsapp, dan

---

<sup>62</sup> Andreas, Direktur CV. Bloon, Wawancara Oleh Penulis, 13 Juli 2018

telpon. Macam-macam layanan ojek Bloon untuk konsumen yang ada di kota Bengkulu dan sekitarnya:

- 1) Layanan ojek motor dan mobil
- 2) Kurir (antar paket)
- 3) Delivery food (pesan antar makanan)
- 4) Teman hangout adalah layanan yang dikhususkan untuk konsumen wanita yang memiliki teman untuk menghadiri pesta, menemani shopping, nonton bioskop atau sekedar jalan-jalan sore.<sup>63</sup>

Untuk tarif Bloon sedikit lebih mahal dari ojek pangkalan, yakni mulai Rp. 15.000/orang untuk 0-5 km. Di atas 5km dihitung Rp. 2000/km untuk dalam kota Bengkulu. sedangkan luar kota seperti ke Bintuhan Kaur biayanya Rp. 600.000, untuk jarak yang tidak terlalu jauh seperti Bengkulu Utara, Kepahiang dipatok Rp. 150.000.

Hingga saat ini jumlah Driver Bloon ada 12 orang dan syarat bagi yang ingin menjadi driver Bloon cukup bagi hasil 75:25 persen, dan star penjemputan mulai dari kantor Bloon di jalan Hibrida 3 Gang Mayang 5. Dari berdiri sampai saat ini perkembangan ojek Bloon sangat pesat. Dalam sehari ojek Bloon menerima 150-200 konsumen di dalam Kota Bengkulu dan 10-20 konsumen keluar kota Bengkulu dan selama 2 tahun ini telah tercatat 60.000 penggunajasa ojek Bloon.<sup>64</sup>

### **c. Evenement terhadap konsumen CV. Bloon**

Perkembangan pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi memunculkan berbagai inovasi baru di bidang industri barang dan/atau jasa. Salah satu inovasi baru di bidang insdustri jasa adalah pengangkutan umum dengan menggunakan aplikasi internet sebagaimana telah dioperasikn oleh perusahaan transportasijalan *online*, salah

---

<sup>63</sup>Teman hangout, "<https://m.facebook.com/ojekBLOON/posts/724289841110783>," (diakses 14 Juli 2018, 09:50 WIB)

<sup>64</sup> Andreas, Direktur CV. Bloon, Wawancara Oleh Penulis, 13 Juli 2018

satunya ojek Bloon. Terlepas dari adanya transportasi *online*, harapannya adalah mendapatkan kenyamanan dan keselamatan jiwa bagi penumpangnya.

Sesuai dengan visinya dan yang selama ini dianggap memberikan kemudahan bagi masyarakat ternyata tidak selamanya memberikan kenyamanan bagikonsumennya. Benturan yang muncul dari fenomena transportasi *online* dewasa ini bahkan telah berujung pada kejadian tidak terduga/tidak diinginkan atau disebut *evenement*. Pada sat penumpang yang menggunakan setiap transportasi *online* kemungkinan besar adalah penumpang mengalami kejahatan atau kecelakaan.<sup>65</sup>

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa *evenement* seperti:

1. *Driver* ugal-ugalan di jalan
2. Kedatangan *driver* tidak sesuai dengan *estimasi* yang dijanjikan
3. Tarif ojek sering berubah-ubah secara mendadak
4. Penumpang tidak di antar sampai tujuan
5. *Driver* bersikap tidak sopan kepada *konsumen*
6. *Diver* meminta *cancel* pesanan
7. Pesanan *konsumen* rusak ditangan pegemudi/*driver*

Beberapa kejadian tidak terduga yang terjadi pada konsumen. Hal ini terlihat pada hasil wawancara berikut yang telah penulis ringkas dalam tabel :

Nama Responden :Eka

No	<i>Evenement</i>	Ya	Tidak
1	<i>Driver</i> ugal-ugalan di jalan	✓	
2	Kedatangan <i>driver</i> tidak sesuai dengan <i>estimasi</i> yang dijanjikan		✓
3	Tarif ojek sering berubah-ubah secara mendadak		✓

<sup>65</sup> [Kanalhukum.id/konsultasi/perlindungan-hukum-konsumen-transportasi-online/7](http://kanalhukum.id/konsultasi/perlindungan-hukum-konsumen-transportasi-online/7). Diakses pada tanggal 10 Juli 2018

4	Penumpang tidak di antar sampai tujuan		✓
5	<i>Driver</i> bersikap tidak sopan kepada <i>konsumen</i>		✓
6	Driver meminta <i>cancel</i> pesanan		✓
7	Pesanan <i>konsumen</i> rusak ditangan <i>driver</i>		✓

Dari pernyataan di atas jelas, penumpang merasa resah akibat ulah *driver* yang ugal-ugalan di jalan ketika sedang mengendarai kendaraan, kasus ini bertentangan dengan aspek keamanan dan keselamatan dalam perlindungan konsumen

Nama Responden : Fenti

No	<i>Evenement</i>	Ya	Tidak
1	<i>Driver</i> ugal-ugalan di jalan		✓
2	Kedatangan <i>driver</i> tidak sesuai dengan <i>estimasi</i> yang dijanjikan	✓	
3	Tarif ojek sering berubah-ubah secara mendadak		✓
4	Penumpang tidak di antar sampai tujuan		✓
5	<i>Driver</i> bersikap tidak sopan kepada <i>konsumen</i>		✓
6	Driver meminta <i>cancel</i> pesanan		✓
7	Pesanan <i>konsumen</i> rusak ditangan <i>driver</i>		✓

Dari pernyataan di atas telah jelas, penumpang merasa resah akibat ulah *driver* yang tidak datang sesuai *estimasi* yang dijanjikan sehingga merugikan penumpang. Kasus ini bertentangan dengan aspek keadilan dalam perlindungan konsumen yaitu mendapatkan hak dan kewajiban secara adil

Nama Responden : Eni

No	<i>Evenement</i>	Ya	Tidak
1	<i>Driver</i> ugal-ugalan di jalan		✓
2	Kedatangan <i>driver</i> tidak sesuai dengan <i>estimasi</i> yang dijanjikan		✓
3	Tarif ojek online sering berubah-ubah secara mendadak	✓	
4	Penumpang tidak di antar sampai tujuan		✓
5	<i>Driver</i> bersikap tidak sopan kepada <i>konsumen</i>		✓
6	<i>Driver</i> meminta <i>cancel</i> pesanan		✓
7	Pesanan <i>konsumen</i> rusak ditangan <i>driver</i>		✓

Dari pernyataan di atas sudah jelas, konsumen merasa dirugikan karena tidak kesesuaian biaya penggunaan jasa yang telah ditentukan di awal dengan praktek di lapangan. Hal ini bertentangan dengan aspek keseimbangan dalam perlindungan konsumen

Nama Responden : Zella

No	<i>Evenement</i>	Ya	Tidak
1	<i>Driver</i> ugal-ugalan di jalan		✓
2	Kedatangan <i>driver</i> tidak sesuai dengan <i>estimasi</i> yang dijanjikan		✓
3	Tarif ojek sering berubah-ubah secara mendadak		✓
4	Penumpang tidak di antar sampai tujuan	✓	
5	<i>Driver</i> bersikap tidak sopan kepada <i>konsumen</i>		✓
6	<i>Driver</i> meminta <i>cancel</i> pesanan		✓
7	Pesanan <i>konsumen</i> rusak ditangan <i>driver</i>		✓



Penumpang merasa dirugikan akibat ulah *driver* yang melanggar aspek kepastian hukum dimana *driver* tidak menaati hukum dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan tidak mengantarkan pengguna jasa/konsumen ke tempat tujuan yang sudah dijanjikan.

Nama Responden : Een

No	<i>Evenement</i>	Ya	Tidak
1	<i>Driver</i> ugal-ugalan di jalan		✓
2	Kedatangan <i>driver</i> tidak sesuai dengan <i>estimasi</i> yang dijanjikan		✓
3	Tarif ojek sering berubah-ubah secara mendadak		✓
4	Penumpang tidak di antar sampai tujuan		✓
5	<i>Driver</i> bersikap tidak sopan kepada <i>konsumen</i>	✓	
6	<i>Driver</i> meminta <i>cancel</i> pesanan		✓
7	Pesanan <i>konsumen</i> rusak ditangan <i>driver</i>		✓

Dari pernyataan di atas jelas bahwa, penumpang merasa resah akibat ulah *driver* yang merugikan penumpang dan bersikap tidak sopan hal ini melanggar aspek kenyamanan dalam perlindungan konsumen.

Nama Responden : Yuvaldo

No	<i>Evenement</i>	Ya	Tidak
1	<i>Driver</i> ugal-ugalan di jalan		✓
2	Kedatangan <i>driver</i> tidak sesuai dengan <i>estimasi</i> yang dijanjikan		✓
3	Tarif ojek sering berubah-ubah secara mendadak		✓

4	Penumpang tidak di antar sampai tujuan		✓
5	<i>Driver</i> bersikap tidak sopan kepada <i>konsumen</i>		✓
6	<i>Driver</i> meminta <i>cancel</i> pesanan	✓	
7	Pesanan <i>konsumen</i> rusak ditangan <i>driver</i>		✓

“sikap cak itu benar-benar merugikan konsumen mbak, kami lah lamo nunggu tibo-tibo *driver* nyo minta *cancel* pesanan, alasannya karno jarak jauh dan idak searah. Kesal sebenarnya, banyak alasan yang mereka buat agar kami membatalkan pesanan. Sebab kalo *driver* yang membatalkan sendiri, mereka dak galak nerimo resiko dari pembatalan tersebut. Mereka jugo cuma minta maaf lewat pesan ajo mbak wong dak ketemu langsung smo *Driver*. Kalo kami kadukan ke Admin Bloon laju kenai sanksi kelak. Mereka dak galak rugi dan terpaksa merugikan pelanggan. Yah itulah kenyataan menggunakan ojek *Online*. Tapi aku dak kapok mbak cakmanopun layanan ojek *online* amatkubutuhkan untuk menembus kemacetan”<sup>66</sup>

Dari pernyataan di atas jelas, konsumen merasa kecewa karena sudah menunggu lama tetapi *driver* meminta cancel pesanan.

Nama Responden : Irma

No	<i>Evenement</i>	Ya	Tidak
1	<i>Driver</i> ugal-ugalan di jalan		✓
2	Kedatangan <i>driver</i> tidak sesuai dengan <i>estimasi</i> yang dijanjikan		✓
3	Tarif ojek sering berubah-ubah secara mendadak		✓
4	Penumpang tidak di antar sampai tujuan		✓
5	<i>Driver</i> bersikap tidak sopan kepada <i>konsumen</i>		✓
6	<i>Driver</i> meminta <i>cancel</i> pesanan		✓
7	Pesanan <i>konsumen</i> rusak ditangan <i>driver</i>	✓	

<sup>66</sup> Yuvaldo, Pengguna Jasa Ojek Bloon, Wawancara Oleh Penulis 16 Juli 2018.

Dari pernyataan di atas jelas, pengguna jasa merasa kecewa dengan ojek Bloon yang tidak berhati-hati dan memaksimalan pelayanannya saat menggunakan layanan *deliveryfood* padahal ibu Irma sudah menjadi pelanggan tetap ojek Bloon tidak hanya menggunakan jasa ojek, tetapi dia juga sering menggunakan pelayanan *deliveryfood* namun sudah 3 kali Ibu Irma merasa dikecewakan karena makanan dan kue yang dipesan rusak di tangan *driver* padahal pesanan tersebut ingin langsung dimanfaatkan saat itu juga, sehingga dari pelayanan driver ojek Bloon tidak menerapkan aspek manfaat yang telah diterangkan dalam perlindungan konsumen.

Dari beberapa konsumen yang berhasil saya wawancarai sudah cukup mewakili bahwa transportasi *online* Bloon yang selama ini dirasa memberikan kenyamanan dan keselamatan jiwa bagi penumpangnya sesuai dengan visinya, tetapi tidak selamanya memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa atau *konsumen* Bloon. Tetapi menurut pihak Bloon CV. Bloon sudah memuat kode etik yang harus dipatuhi oleh mitra pengemudi/*driver* dan telah disepakati bersama. Sehingga apabila terjadi *evenement* pada konsumen, pihak Bloon melayani fasilitas pengaduan pada admin Bloon dan akan berdampak langsung pada mitra pengemudi/*driver*.

CV. Bloon dalam usahanya memiliki beberapa produk pelayanan jasa diantaranya : Layanan ojek, Kurir (antar paket), Delivery food dan Teman hangout. Kemudian peneliti mencoba melakukan wawancara terhadap salah satu *driver* Bloon yaitu Dendi (24):

“jika saya menerima pemesanan *Delivery food*, tidak jarang kalau harga yang telah diberitahukan Admin ternyata berbeda dengan yang ada di rumah makan tersebut. Ini dikarenakan harga makanan ditambah dengan biaya parkir. Terkadang memang harga makanan tersebut sedang naik. Sehingga konsumen kaget saat saya memberikan struk pembelian tersebut. Yang benar harga yang harus dibayar oleh konsumen yaitu harga dari *stuck* yang diberikan rumah makan. Selain itu tarif ongkos kirim *Delivery food* ni sesuai yang diterangkan

admin. Yang saya dapatkan juga sedikit, padahal jarak yang ditempuh terkadang jauh sekali.”<sup>67</sup>

Lain halnya yang dituturkan oleh *driver* Bloon lainnya, Tedy (30):

“Tidak jarang penumpang yang saya terima tidak bisa saya temukan. Jadi. *Konsumen* sangat sulit dihubungi padahal kalau kita sudah terima *order*, kalau belum selesai gak bisa terima *order* lainnya. Kalau begitu *driver* yang rugi karena menunggu pelanggan gak respons, sudah berkali-kali ditelepon tidak diangkat, bahkan di-*reject*. Saya biasanya tunggu setengah jam. Kalau benar-benar tidak ada respon, ya saya lapor orderan selesai. Saya juga harus mencari *konsumen* lain untuk nambah pendapatan karena saya tidak memiliki pekerjaan lain jadi menjadi *driver* Bloon ini untuk menghidupi istri dan anak saya. Belum lagi beli pulsa paket data dan pulsa untuk menghubungi pelanggan.”<sup>68</sup>

Dari hasil yang telah dikemukakan oleh kedua pengendara ini telah mewakili bahwa efektivitas dalam Pelayanan Ojek Bloon dengan Lapangan masih perlu pertimbangan mengingat profesi sebagai mitra pengemudi/*driver* Bloon tidak hanya menjadi pekerjaan sampingan melainkan menjadi pekerjaan utama bagi mereka.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Admin CV. Bloon ialah :

“Dalam meberikan layanan CV. Bloon telah membuat peraturan yang harus dipatuhi oleh mitra pengemudi. Ketika konsumen mengalami hal yang tidak diinginkan. Dengan begitu kami akan menindak lanjuti ketika *evenement* terhadap penumpang.”<sup>69</sup>

Adapun peraturan CV. BLOON, yaitu:

- 1) Libur hanya satu kali dalam 1 minggu
- 2) Dilarang menolak orderan,
- 3) Driver yang tidak datang tanpa pemberitahuan akan dikenakan sanksi
- 4) Atribut lengkap digunakan saat bekerja, kecuali kotor/dicuci
- 5) Sebelum off *driver* wajib menyelesaikan kewajiban, jika tidak maka dengd Rp. 5.000,-
- 6) Orderan diberikan sesuai jam kedatangan
- 7) *Driver* berhak menanyakan alamat lengkap kepada Adimm

---

<sup>67</sup> Dendi, Driver Ojek Bloon, Wawancara Oleh Penulis 15 Juli 2018

<sup>68</sup> Tedy, Driver Ojek Bloon, Wawancara Oleh Penulis 15 Juli 2018

<sup>69</sup> Admin CV. Bloon, Wawancara Oleh Penulis, 15 Juli 2018

- 8) *Driver* harus berpenampilan rapi, bersih dan wangi
- 9) Dilarang melebihi ongkir yang sudah ditentukan
- 10) Wajib menjaga emosi saat bekerja

Pihak Bloon berusaha memberikan pelayanan secara maksimal dan siap penampung semua aduan dan keluhan dari konsumen dan akan menindak lanjuti perilaku pengemudi/*driver* yang membuat resah baik dengan sengaja ataupun tidak sengaja dengan memberikan peringatan atau bahkan membebankan dengan kepada pengemudi dan memungkinkan dikeluarkan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Dampak Penggunaan Sepeda Motor Sebagai Transportasi Umum**

Angkutan umum di Kota Bengkulu terbilang cukup banyak dengan jumlah 1175 unit kendaraan angkutan umum yang beroperasi di Kota Bengkulu yang membuat persaingan untuk mengambil penumpang. Angkutan umum khususnya di Kota Bengkulu sudah memiliki masing-masing trayek untuk pengoperasian di seluruh Kota Bengkulu. Maka dari itu masyarakat tidak perlu khawatir ketika ingin menggunakan angkutan umum karena sudah memiliki kode-kode trayek tersendiri dan aturan yang mengatur undang-undang transportasi angkutan umum.

Untuk masyarakat kota berhak memilih angkutan apa yang mereka pilih sesuai tujuan mereka serta soal keamanan dan kenyamanan. Kecanggihan teknologi ini membuat salah satu pengguna ojek membuat inovasi untuk memadukan kecanggihan teknologi internet dengan angkutan transportasi umum yang memudahkan masyarakat untuk mengakses melalui internet ataupun jejaring media online agar lebih mudah yang disebut angkutan *online*.

##### **1. Pandangan Masyarakat terhadap keberadaan ojek *online***

Hadirnya angkutan *online* di tengah masyarakat kota besar termasuk Kota Bengkulu yang merespon baik karena mudah dan cepat serta menghindari kemacetan, selain itu ada juga yang tidak merespon baik kehadiran angkutan *online* selain pengemudi angkutan konvensional. Beberapa data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara. Seorang penumpang angkutan kota Bengkulu yaitu Een (39) tahun yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga nr 80 1 sebagai berikut:

“Setiap hari saya belanja ke pasar naik angkot, karena kalau belanjaan di pasar banyak jadi barangku bisa diangkut sama angkot kalau naik ojek

*online* atau Bloon gak bisa bawakan barangku, nanti bahaya bisa jatuh, begitu juga dengan yang lain dan angkot lebih murah”<sup>70</sup>

Penumpang yang juga menggunakan angkutan kota Bengkulu yaitu, Reza (20) Mahasiswi di Institut Agama Islam Negeri Bengkulu yang jarak rumahnya 20 kilo meter dengan kampus mengatakan sebagai berikut:

“sudah lama naik angkot, sejak masuk kuliah 2 tahun yang lalu, aku rasa lebih enak naik angkot lebih murah daripada naik angkutan *online* atau ojek Bloon, karena mau dekat ataupun jauh jaraknya gak dihitung bayarnya tetap Rp. 3.000,-, sama saja kalau pulang Rp. 3.000,- jadi total Rp. 6.000,-. Untung-untung ada temen yang nawarin nganter pulang. Malah ribet naik angkutan *online* kalau panas, apalagi hujan enak kalau ada jas hujan, naik angkot lebih aman karena banyak orang jadi aku gak perlu khawatir.”<sup>71</sup>

Dari hasil wawancara pengguna angkutan *konvensional* bahwa mereka memilih mobil angkot karena lebih murah meskipun jaraknya ke lokasi tujuan jauh karena sudah memiliki trayek tersendiri dan fakto cuaca yang tidak menentu mereka memilih untuk menggunakan mobil angkot agar terlindung dari cuaca buruk. Adapun kehadiran angkutan *online* direspon baik oleh sebagian masyarakat di Kota Bengkulu. maka dari itu, sebagian dari penumpang angkutan umum *konvensional* di Kota Bengkulu beralih ke ojek Bloon. Selain itu banyak juga menggunakan jasa ojek Bloon yang mereka pesan.

Salah satu penumpang yang beralih ke angkutan *online* yaitu, Eka 26 tahun seorang Guru SD yang menggunakan jasa angkutan *online* ketika ada keperluan, baik di antarkan ke suatu tempat atau di antarkan sesuatu berupa makanan, atau pesanan barang untuk diantarkan, mengatakan:

“layanannya mudah, tidak perlu repot keluar menunggu angkot di pinggir jalan. Kalau aku selera makan geprek tinggal pesan lewat media *online* aja toh, itu baru menjamin. Kan rugi kau kalau tidak memanfaatkan kecanggihan internet”<sup>72</sup>

---

<sup>70</sup> Een, Ibu Rumah Tangga, Wawancara Oleh Penulis 18 Juli 2018

<sup>71</sup> Reza, Mahasiswa IAIN Bengkulu, Wawancara Oleh Penulis 18 Juli 2018

<sup>72</sup> Eka, Guru SDN 77 Kota Bengkulu, Wawancara Oleh Penulis 19 Juli 2018

Wawancara di atas menjelaskan bahwa ketertarikan penumpang ojek Bloon yang awalnya penumpang angkutan *konvensional* menerima baik kehadiran ojek *online* dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi di era modern ini.

Salah satu informan dari Angkutan umum Kota Bengkulu Andi (43) sopir angkot yang beroperasi di terminal Pasar Panorama, Pandangan Wanci tentang kehadiran ojek *online* mengatakan:

“Dulu waktu belum ada ojek *online* atau ojek Bloon penumpang yang keluar dirumahnya nunggu angkot di pinggir jalan lumayan banyak lah atau dio langsung ke minal, memang dak terlalu berpengaruh tapi kalau di itung rupiah nyo dikit-dikit kurang jugo pendapatan dibanding sebelum ado ojek *online*. Lah ado jatah masing-masing tapi itulah omset penumpang kami bekurang, kami dak pacak bebuat apo-apo lagi, kalau kami yang ngurus bisa ribut samo ojek *online* karno dio dak punyo trayek kalau kami jelas tertata dan beroperasi sesuai aturan, tapi yoh ndak cakamno lagi kito rakyat biaso nunggu kebijakan dari pemerintah ajo lagi”<sup>73</sup>

Keresahan pegendara angkutan kota Bengkulu yang merasakan kalau kehadiran ojek *online* ojek Bloon bukan salah satu transportasi yang mempunyai regulasi untuk mengambil penumpang di sembarang tempat setidaknya tidak memasuki wilayah yang sudah menjadi trayek angkutan Kota Bengkulu karena sudah menjadi bagianya masing-masing dari setiap pegendara angkutan.

Salah seorang sopir angkutan Kota Bengkulu yang berhenti di Jalan Pagar Dewa Bapak Wanci (56) Seorang yang sebelumnya bekerja sebagai sopir truck dan kemudian beralih menjadi sopir angkutan Kota Bengkulu mulai tahun 2010 karena upah dari menjadi sopir angkot lebih besat dari pada sopir truck, keluhan dari Wanci tentang angkutan ojek *online* Bloon mengatakan:

“Sebenarnya dak jadi masalah, kalau angkutan *online* itu beroperasi di seluruh sudut Kota Bengkulu, tetapi surat izinnya itu harus ada dan ikut peraturan pemerintah, karena setiap aturan itu ada kode etiknya. Yah masalah pendapatan tidak terlalu masalah karno sudah diatur semua rejeki masing-masing. Wilayah yang mereka datang i untuk mengambil

---

<sup>73</sup> Andii, Sopir Angkot, Wawancara Dilakukan oleh Penulis 19 Juli 2018



penumpang kadang merasa risih, sampai-sampai masuk wilayah kampus juga itu membuat kita para sopir merasa resah yang lain juga seperti itu karena saya merasakan juga. Kalau masalah cepat dan murah memang mereka menang tapi kelayakan kendaraan untuk beroperasi sangat diragukan karena tidak ada standar operasionalnya. Yang ditakutkannya ini dalam jangka panjang maka dari itu ketegasan pemerintah yang kami butuhkan.”<sup>74</sup>

Transportasi angkutan yang memiliki regulasi dan standar kelayakan operasional, sedangkan pengoperasian angkutan *online* berdasarkan jumlah unit individual. Secara kebebasan tidak ditentukan jumlah unit atau tidak ada ketentuan batasan, maka itu perusahaan angkutan *online* termasuk Bloon merupakan angkutan yang beroperasi belum mengantongi izin-izin prinsip dan izin usaha serta surat dari BKPM dan persetujuan dari pemerintah belum menyetujui izin yang sah untuk kelayakan turun di jalan raya.

## **2. Dampak Penggunaan Sepeda Motor Sebagai Transportasi Umum**

Kelebihan dari ojek *online* yang menawarkan angkutan dan berbagai bidang jasa yang semakin lama membuat penumpang angkutan *konvensional* beralih ke angkutan *online* menjadi pro dan kontra dari berbagai kalangan karena ojek *online* yang memanfaatkan sepeda motor sebagai sarana transportasi umum belum teregulasi sesuai Undang-Undang No. 22 Tahun 2009.

Dari hasil wawancara yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Bengkulu Oleh Bapak Marsudin kepala seksi transportasi darat, mengatakan:

“Dari pusat belum terdengar rancangan untuk sepeda motor ditetapkan sebagai transportasi umum, selaku badan yang membidangi urusan transportasi tentu permasalahan ojek online ini menjadi permasalahan yang cukup serius saat ini. Dibalik ojek *online* mempermudah kebutuhan masyarakat pada dasar ojek *online* ataupun ojek *konvensional* belum teregulasi sebagai transportasi umum karena mengingat data berbicara bahwa 70 persen kecelakaan lalu lintas melibatkan sepeda motor. Ini artinya, sepeda motor bukan moda transportasi yang menjamin keamanan dan keselamatan baik bagi pengguna jasa, pengemudi dan pengemudi angkutan lain. Sehingga apabila terjadi sesuatu yang tidak

---

<sup>74</sup> Wanci, Sopir Angkot, Wawancara Dilakukan oleh Penulis 19 Juli 2018

terduga dialami oleh konsumen maka kami tidak bertanggung jawab dan hal tersebut dikembalikan pada pengguna jasa dengan pengemudi atau perusahaan ojek *online* tersebut sebagai penanggung jawab. Kami tidak bisa bertindak lebih karena kami sudah mengingatkan bahwasannya motor tidak bukan transportasi umum dari sudut Undang-Undang Lalu Lintas”<sup>75</sup>

Salah seorang Kepala Seksi Angkutan Bidang LLAJ Dinas Perhubungan Provinsi Bengkulu yaitu ibu Neni yang mengatakan:

“angkot di kota Bengkulu ini banyak dan sudah beroperasi di seluruh penjuru di Kota Bengkulu, Tapi memang perilaku masyarakat sekarang tidak mau susah jalan dikit aja malas, jadinya mereka ketika ada tawaran ojek *online* ini jadi lebih praktis dengan adanya ojek *online* ini mereka merasa terbantu padahal mereka tidak memikirkan keselamatan mereka, motor itu tidak bisa menjamin keselamatan karena motor tidak punya rumah-rumah seperti mobil ketika terjadi gesekan atau senggolan sedikit mobil masih aman dan kalau motor gesekan sedikit aja udah jatuh nah itu orang tidak berpikir kesitu, jadi untuk perlindungan konsumennya walaupun ojek *online* itu tidak teregulasi maka apabila mereka tetap ingin menjalankan usaha itu yah itu mereka harus tetap menjamin keselamatan konsumen. Pemerintah tentu tidak serta merta melarang ojek *online* karena akan menimbulkan dampak negatif baik secara sosial dan ekonomi. Namun fokus utamanya adalah perlindungan konsumen sebagai pengguna jasa ojek *online*, sehingga aturan harus dibuat sebagai jembatan keterlibatan pemerintah dari segi pengawasan. Tanpa dasar hukum, hubungan antara konsumen dan ojek *online* sebagai pemberi jasa mutlak dalam ranah privat, sehingga pemerintah tidak dapat ikut campur mengawasi. Hal ini bertentangan dengan tujuan ojek *online* sebagai upaya untuk meningkatkan perlindungan konsumen”<sup>76</sup>

Ketetapan status ojek *online* atau Bloon yang tidak ikut dalam regulasi semakin lama mengusur angkutan konvensional apalagi pemerintah seolah-olah hanya melihat perkembangan ojek *online* yang dapat menimbulkan konflik berkepanjangan. Pada dasarnya, perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dan/atau barang dalam trayek wajib memenuhi

---

<sup>75</sup> Marsudin, Kepala Seksi Transportasi Darat Dinas Perhubungan Kota Bengkulu, Wawancara Oleh Penulis 18 Juli 2018

<sup>76</sup> Neni, Kepala Seksi Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Provinsi Bengkulu, Wawancara Oleh Penulis 14 Juli 2018

standar pelayanan minimal angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.<sup>77</sup>

Standar Pelayanan Minimal meliputi:<sup>78</sup>

- a. Keamanan,
- b. Keselamatan,
- c. Kenyamanan,
- d. Keterjangkauan,
- e. Kesetaraan, dan
- f. Keteraturan.

Sebagai transportasi umum yang harus diutamakan adalah memperhatikan 6 poin Standar Minimal Pelayan bertransportasi. Membahas dampak penggunaan sepeda motor sebagai transportasi umum di Kota Bengkulu memang tidak ada habisnya, apa lagi kemunculan angkutan *online* ini memikat hati para masyarakat karena harganya murah dan cepat. Namun kemunculan angkutan *online* dengan memanfaatkan sepeda motor sebagai kendaraannya yang tidak memiliki regulasi dan tidak mengikuti aturan Undang-Undang Transportasi yang telah ada sehingga berdampak bagi keamanan serta keselamatan penumpang yang bisa membahayakan transportasi dan pengguna jalan lainnya yang ada di jalan raya.

## **B. Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap *Evenement* Pada Transportasi *Online* CV. Bloon**

### **1. Analisis Praktik *Evenement* konsumen Pada Transportasi *online* CV. Bloon di Kota Bengkulu**

Perkembangan pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi memunculkan berbagai inovasi baru di bidang industri barang dan/atau jasa. Salah

---

<sup>77</sup> Pasal 2 ayat (1) Permenhub No. 98 Tahun 2015

<sup>78</sup> Pasal 2 ayat (1) Permenhub No. 98 Tahun 2015

satu inovasi di bidang industri jasa adalah pengangkutan umum dengan menggunakan aplikasi internet atau media *online* sebagaimana telah dioperasikan oleh perusahaan transportasi *online*, harapannya adalah mendapatkan kenyamanan dan keselamatan bagi penumpangnya sesuai dengan visinya dan yang selama ini dianggap memudahkan bagi masyarakat ternyata tidak selamanya memberikan kenyamanan bagi konsumennya. Benturan kepentingan yang muncul dari fenomena transportasi *online* saat ini bahkan telah berujung pada kejadian tidak terduga/tidak diinginkan atau disebut *evenement*. Pada saat penumpang yang menggunakan setiap transportasi *online* kemungkinan besar adalah penumpang mengalami kejahatan atau kecelakaan.<sup>79</sup>

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa *evenement* seperti:

1. *Driver* ugal-ugalan di jalan
2. Kedatangan *driver* tidak sesuai dengan *estimasi* yang dijanjikan
3. Tarif ojek sering berubah-ubah secara mendadak
4. Penumpang tidak di antar sampai tujuan
5. *Driver* bersikap tidak sopan kepada *konsumen*
6. *Diver* meminta *cancel* pesanan
7. Pesanan *konsumen* rusak ditangan *driver*

Beberapa kejadian yang terjadi sehingga konsumen, mereka merasa resah.

- a. *Driver* ugal-ugalan di jalan. Jika terjadi pengaduan dari penumpang kepada CV. Bloon maka pihak Bloon akan memberikan peringatan kepada pengemudi/*driver*.

“Sebelumnya sudah ada beberapa *konsumen* yang mengadu kalau *driver* kita ugal-ugalan, dan saya selaku CEO sudah memberikan peringatan kepada *driver*. Jikalau terbukti menyebabkan penumpang

---

<sup>79</sup> [Kanalhukum.id/konsultasi/perlindungan-hukum-konsumen-transportasi-online/7](http://Kanalhukum.id/konsultasi/perlindungan-hukum-konsumen-transportasi-online/7). Diakses pada tanggal 10 Juli 2018

cedera karena kelalaian atau perilaku yang disengaja, maka sanksi yang akan diterima oleh *driver* yaitu dikeluarkan dari CV. Bloon. Sedangkan terhadap konsumen yang cedera kami akan bertanggung jawab untuk biaya perawatan”<sup>80</sup>

CEO Perusahaan CV. Bloon sudah menerapkan peraturan untuk para *driver* dan menetapkan sanksi bagi *driver* yang dengan sengaja mengakibatkan kelalaian dan memberikan biaya perawatan yang harus diterima oleh konsumen yang mengalami *evnement* tersebut.

- b. Kedatangan *driver* tidak sesuai dengan *estimasi* yang dijanjikan. Apabila terjadi pengaduan dari penumpang maka pihak CV. Bloon akan membebaskan denda pada pengemudi/*driver* sebesar Rp.5.000,- dari 1 kali penggunaan jasa tersebut.
- c. Tarif ojek sering berubah secara mendadak. Dimana ketika *konsumen* menggunakan jasa pelayanan *Delivery food*, Admin telah menerangkan kepada *konsumen* biaya makanan ditambah dengan ongkos kirim penggunaan jasa yang harus dibayar *konsumen* kepada *driver*. Namun pada kenyataannya konsumen keluhkan harga *Deliveryfood* yang disampaikan admin tidak sesuai dengan yang dibayarkan disebabkan ada tambahan biaya parkir dan terkadang harga makanan di tempat membeli tersebut naik namun tanpa sepengetahuan dan laporan perusahaan CV. Bloon.
- d. Penumpang tidak di antar sampai tujuan. *Driver* tidak mengantarkan penumpang sampai pada tujuan sehingga menyalahi kode etik maka *driver* akan dikenakan ancaman denda Rp. 100.000,-.
- e. *Driver* bersikap tidak sopan kepada *konsumen*. Jika terjadi pengaduan dari *konsumen* kepada CV. Bloon maka tugas pengemudi/*driver* akan dibekukan sementara atau tidak dapat beroperasi sementara waktu.

---

<sup>80</sup> Andreas, Direktur CV. Bloon, Wawancara Dilakukan Oleh Penulis 28 Juli 2018

- f. *Driver* meminta cancel pesanan. Sesuai dengan aturan CV. Bloon. Membatalkan pesanan tanpa alasan yang jelas atau tanpa mengkonfirmasi kepada penumpang. Maka sanksi yang akan diterima oleh *driver* Bloon yaitu denda minimal Rp. 100.000.
- g. *Pesanan konsumen* rusak ditangan *driver*. Memberikan pelayanan secara maksimal merupakan tanggung jawab seorang usaha. Dengan kejadian pesanan rusak di tangan *driver* maka perlindungan konsumen yang diberikan oleh ojek Bloon adalah ganti rugi tersebut kepada pengemudi baik mengganti dengan barang ataupun dengan uang yang sejenis nilainya dengan barang yang rusak. Namun jika kerugian tersebut cukup besar maka ganti rugi tersebut dan ditanggung oleh *driver* dan perusahaan

## **2. Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap *Evenement* Pada Transportasi *Online* CV. Bloon**

### **a. Tinjauan Hukum Islam Terhadap *Evenement* Pada Transportasi *Oline* CV. Bloon**

Ulama ushul fiqh menyimpulkan bahwa nash Al-Qur Ulama ushul fiqh menyimpulkan bahwa nash Al-Qur'an dan hadis Nabi selain menunjukkan hukum melalui bunyi bahasanya juga melalui nash Imaqasid syari'ah (tujuan hukum). Berangkat dari *maqasid syariah*, maka istinbat hukum dapat dikembangkan untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang tidak terjawab oleh kandungan kebahasaan dalam Al-Qur'an dan hadis melalui *qiyas*, *istihsan*, *maslahah mursalah* dan *urf*' yang juga dapat disebut dalil.

Tujuan umum dari syariat adalah untuk merealisasikan kemaslahatan hidup manusia dengan mendatangkan manfaat dan menghindari mudharat. Kemaslahatan yang hakiki yang berorientasi kepada terpeliharanya lima perkara

yaitu agama, jiwa, harta, akal, dan keturunan. Dengan kelima perkara inilah manusia dapat menjalankan kehidupan yang mulia. Menurut Imam Syatibi, kemaslahatan yang akan diwujudkan oleh hukum Islam dari kelima perkara di atas memiliki tiga peringkat yakni kebutuhan *Daruriyyat*, *Hajiyyat*, dan *Tahsiniyyat*. Menurut Abdul Wahab Khallaf, jika tiga peringkat kebutuhan masing-masing telah dipenuhi secara sempurna berarti telah terealisasi kemaslahatan manusia yang merupakan tujuan hukum *syari'at*.

Dalam hukum Islam jika ditinjau dari *ushul fiqh* praktek yang dijalankan oleh CV. Bloon di Kota Bengkulu ini sesuai dengan tujuan umat dari hukum *syari'at* atau *maqasid syari'ah* yaitu untuk merealisasikan kemaslahatan kehidupan manusia dengan mendatangkan manfaat dan menghindari mudharat. Adanya jasa transportasi *online* memberikan kemudahan bagi konsumen dan mendatangkan rejeki bagi pengemudi.

Jika peneliti analisis dengan *ushul fiqh* menggunakan teori *maqasid syari'ah* kemaslahatan yang akan diwujudkan oleh hukum Islam yaitu memelihara harta dilihat dari segi kepentingannya, memelihara harta dapat dibedakan menjadi tiga tingkatan antara lain:

1) Memelihara harta dalam tingkat *daruriyyat*. Seperti disyariatkan tata cara pemilikan harta dan larangan mengambil harta orang lain dengan cara yang tidak sah. Jika aturan ini dilanggar maka akan mengancam keutuhan harta. Jika penulis meneliti kasus ini dalam *evenement* yang dialami penumpang ojek Bloon kaitannya dengan tingkat *daruriyyat* ini adalah konsumen tidak diantarkan sampai tujuan. Allah SWT telah mengabarkan Allah SWT bahwa sesungguhnya Ia memerintahkan (kepada kita) untuk menunaikan amanah kepada pemiliknya. Dalam sebuah hadits dijelaskan:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : أَدِّ الْأَمَانَةَ إِلَى مَنْ  
اِئْتَمَرَكَ وَلَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ. (رواه ابودوود و ترمذي)

Artinya: “Dari Abu Hurairah RA berkata: Bahwa Rasulullah SAW bersabda: Tunaikanlah amanah itu kepada orang memberikan amanah tersebut kepadamu, dan janganlah kamu mengkhianati orang-orang yang telah mengkhiantaimu. (Diriwayatkan oleh Abu Dawud dan At-Tirmidzi).”<sup>81</sup>

Dalam hal ini amanah yang dimaksud adalah seluruh jenis amanah yang wajib ditunaikan baik berupa hak-hak Allah atas hambanya, ataupun hak-hak sesama manusia, seperti antara *driver* Bloon dan pengguna jasa/konsumen, yang mereka saling mempercayai satu orang dengan yang lainnya. Maka Allah SWT telah memerintahkan untuk menunaikan amanah tersebut.

- 2) Memelihara harta dalam tingkat *hajiyyat*. Seperti yang disyariatkannya jual beli dengan cara salam. Apabila cara ini tidak dipakai maka tidak akan mengancam eksistensi harta melainkan akan mempersulit orang yang membutuhkan modal. Lalu jika penulis kaitan dengan kasus *evenement* yang dialami penumpang ojek Bloon kaitannya dalam tingkat *hajiyyat* adalah harga *deliveryfood* yang dibayarkan konsumen tidak sesuai dengan harga yang diterangkan oleh Admin Bloon, artinya tidak sesuai dengan akad.
- 3) Memelihara harta dalam tingkat *tahsiniyyat*. Seperti adanya ketentuan agar menghindari diri dari usaha penipuan. Hal ini erat kaitannya dengan masalah etika bermuamalah atau etika bisnis. Jika penulis kaitkan dengan kasus *evenement* yang dialami oleh pengguna jasa ojek Bloon kaitannya dalam tingkat *tahsiniyyat* yaitu pada kasus *driver* meminta *cancel* pesanan

---

<sup>81</sup> Al-Hafizh Ahad bin Ali bin Hajar al-Asqalani, *Bulughul Maram min Adillah al-Ahkam*, (Jakarta: Darul Haq, 2015), H. 485



padahal *konseumen*/pengguna jasa sudah menunggu *driver* dan *driver* sudah menyanggupi untuk menjemput sehingga *konsumen* merasa dibohongi dan di rugikan mengingkari suatu janji merupakan salah satu dari sifat-sifat tercela dalam agama Islam. Sebagaimana dalam hadits dijelaskan :

عن أبي هريرة قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: آيَةُ الْمُنَافِقِ ثَلَاثٌ :  
إِذَا حَدَّثَ كَذَبَ وَإِذَا وَعَدَ أَخْلَفَ وَإِذَا أُؤْتِمِّنَ خَانَ (رواه البخارى و المسلم )

Artinya: “Dari Abu Hurairah RA beliau berkata: Rasulullah Shallahu’alaihi wa sallam bersabda: Tanda orang munafik adatiga ; jika ia berbicara ia berdusta; jika ia berjanji ia ingkar; jika ia dipercayai ia berkhianat. (Diriwayatkan oleh Al-Bukhari dan Muslim)”<sup>82</sup>

#### **b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap *Evenement* Pada Transportasi *Online* CV. Bloon**

Sebagaimana yang sudah dijelaskan dalam kehidupan manusia di dunia tidak lepas dari manusia lainnya. Dalam hal ini di bidang bisnis antar antar pelaku usaha dan *konsumen* seperti jasa transportasi *online*. Di dalam usaha jasa transportasi *online*, kemungkinan terjadinya *evenement* menyebabkan keresahan bagi *konsumen* selaku pengguna jasa transportasi ojek *online*. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa *evenement* yang dialami penumpang yaitu:

- 1) *Driver* ugal-ugalan di jalan. Asas keamanan dan keselamatan *konsumen* dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tidak lain dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada *konsumen* dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Jaminan atas keamanan dan keselamatan ini merupakan hak *konsumen*. Jaminan tersebut diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dengan cara merumuskan sejumlah pasal yang berisi tentang tanggung jawab pelaku usaha apabila dikemudian hari terbukti

---

<sup>82</sup> Aisarut-Tasafir (1/734)

bahwa hak *konsumen* atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa tidak terpenuhi.<sup>83</sup>

- 2) Kedatangan *driver* tidak sesuai dengan *estimasi* yang dijanjikan. Hak untuk memiliki barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan merupakan hak *konsumen* yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Jaminan atas suatu yang telah dijanjikan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh transportasi *online*. Karena dengan transaksi melalui media *online* antara *konsumen*, pengemudi/*driver*, dan perusahaan transportasi *online* telah mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian yang mengakibatkan timbulnya hubungan hukum antara yang di sebut perikatan yang di dalamnya terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- 3) Tarif ojek sering berubah-ubah secara mendadak. Ketika konsumen menggunakan jasa *deliveryfood*, admin telah memberi tahukan harga pesanan dan ongkos kirim penggunaan ojek *online* yang harus dibayar *konsumen*. namun pada kenyataanya *konsumen* harga *deliveryfood* tidak sesuai dengan yang disampaikan Admin diawal perjanjian karena ada tambahan biaya parkir dan terkadang juga harga makanan dari resto tersebut naik namun tanpa sepengetahuan dan laporan perusahaan CV. Bloon Kota Bengkulu
- 4) Penumpang tidak di antar sampai tujuan. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dalm Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tidak lain dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada *konsumen* ddalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan

---

<sup>83</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermedia,2002), H.26

barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Jaminan atas keamanan dan keselamatan ini merupakan hak *konsumen*. Secara umum tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen diatur dalam ketentuan pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian *konsumen* akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”

Bentuk ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan dijelaskan melalui Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yakni dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Mekanisme pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi.

5) *Driver* bersikap tidak sopan kepada *konsumen*. asas keamanan dan keselamatan *konsumen* dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada *konsumen* dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang / jasa yang di konsumsi atau digunakan. Jaminan tersebut diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dengan cara merumuskan sejumlah pasal yang berisi tentang tanggung jawab pelaku usaha apabila dikemudian hari terbukti bahwa hak *konsumen* atas keamanan dan keselamatan dalam

mengonsumsi barang/jasa tidak terpenuhi.<sup>84</sup> Secara umum tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen diatur dalam ketentuan pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Bentuk ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan dijelaskan melalui Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yakni dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Mekanisme pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi.

6) *Driver* meminta *cancel* pesanan. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan bahwa perlindungan *konsumen* berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Terkait *evenement* yang dialami oleh penumpang yaitu *driver* meminta *cancel* pesanan, berdasarkan asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan kepada *konsumen* dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini dapat dijadikan acuan *Driver* Bloon.

7) Pesanan *konsumen* rusak ditangan *Driver*. Tanggung jawab yang berkaitan dengan bidang usaha perdagangan jasa dalam konteks perlindungan konsumen di atur dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dimana pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan sebagai bidang

---

<sup>84</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa,2002), H.26

usaha yang bergerak dalam bidang jasa angkutan, perusahaan angkutan umum yang menggunakan media internet tunduk kepada peraturan tersebut, tunduk pada kewajiban pemenuhan jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Menurut penulis terkait *evenement* yang dialami oleh penumpang ojek Bloon dari hasil wawancara dan pengamatan, tanggung jawab berupa ganti rugi yang diberikan kepada *konsumen* telah diberikan baik dari permintaan maaf dan ganti rugi barang dan/atau jasa yang sejenis nilainya serta memberikan sanksi peringatan, denda, ataupun pembekuan beroperasi sementara waktu, demi memberikan meberikan efek jera kepada *driver* yang tidak disiplin agar mengutamakan keamanan dan keselamatan *konsumen*.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Dari penelitian yang penulis lakukan, maka dapat diambil dari beberapa kesimpulan yaitu :

1. Kehadiran ojek *online* memberikan pengaruh positif dan negatif bagi pengguna jasa dan pengemudi angkutan umum lainnya (konvensional). Tanpa memiliki regulasi dan tidak termasuk angkutan umum yang memiliki trayek dalam Undang-Undang Transportasi dan Angkutan Jalan sehingga mengakibatkan pemerintah tidak dapat ikut campur mengawasi dan menjamin keamanan dan keselamatan pengguna jasa, serta memicu keresahan dari sejumlah angkutan umum di Kota Bengkulu. Kemunculan angkutan *online* dengan memanfaatkan sepeda motor sebagai kendaraannya yang tidak memiliki regulasi dan tidak mengikuti aturan Undang-Undang Transportasi dan Angkutan Jalan yang telah ada akan berdampak terhadap keamanan serta keselamatan penumpang yang bisa membahayakan transportasi dan pengguna jalan lainnya yang.
2. Fakta di lapangan menunjukkan beberapa kasus *evenement* yang bertentangan dengan aspek perlindungan konsumen yang terjadi pada *konsumen* ojek Bloon. Peraturan yang di tetapkan oleh perusahaan ojek Bloon pada dasarnya sesuai dengan tujuan hukum Islam atau *maqasid al syari'ah* yaitu untuk merealisasikan kemaslahatan hidup manusia dengan mendatangkan manfaat dan menghindari mudharat dan pihak perusahaan ojek Bloon telah menetapkan ketentuan pemberian ganti rugi baik berupa pengembalian uang atau penggantian bara/jasa yang sejenis nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sesuai pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

## **B. SARAN**

1. Ketegasan pemerintah dalam menetapkan regulasi dan izin operasi mengingat manfaat dan kemudahan yang didapatkan dari ojek *online* ini, serta ojek *online* harus ikut aturan dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Transportasi agar pemerintah dapat ikut campur dalam memberikan pengawasan dari segi keamanan dan keselamatan pengguna jasa.
2. Perusahaan CV. Bloon segera membenahi layanan dan media sosial yang digunakan dalam melakukan transaksi. Karena dengan media *online* ini akad yang dijalankan oleh perusahaan dan pengguna jasa dapat diketahui di awal, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi mitra pengemudi/*driver* maupun *konsumen* dan memberikan sanksi yang tegas bagi *driver* yang melanggar peraturan dan masyarakat sebagai *konsumen* jadilah *konsumen* yang memiliki edukasi dan pengetahuan yang luas agar dapat menjadi *konsumen* yang bijak dan pintar dalam mencegah kerugian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhamad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Abdul Ghofur Ansori. 2010. *Hukum Perjanjian Islam Di Indoesia*, GADJAH MADA : UNIVERSITY PRESS.
- Abdul Rasyid Saliman. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana.
- Abdul Kadir Muhammad. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ahmad Wardi Muslich. 2013. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Amzah.
- Andika Wijaya. 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika
- Ahsinatun Najibah Rohmah. 2015. “*Tinjauan hukum Islam terhadap pengiriman barang bergaransi Pos Express di PT. Pos Indonesia i*. Skripsi--UIN Sunan Ampel, Surabaya.
- Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar. 2010. *Maqasid Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Amir Syarifuddin. 2008. *Ushul Fiqh*. Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP.
- Az. Nasution. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media.
- C. Jotin Khisty, B. Kent Lall. 2003. *Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi*. Padang: Universitas Bung Hatta.
- Departemen Agama RI. 2011. *Al-Quran dan Terjemahnya*. Bandung: CV penerbit Diponegoro.
- Effendi satria. 2005. *Ushul Fiqh*. Jakarta: Prenada Media.
- Janus Sidabalok. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Kristiyanti, Celina Tri siwi. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Leti Latifah. 2016. *Analisis Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Layanan Jasa PT. Ojek Syar’i Indonesia di Surabaya*. Skripsi—UIN Sunan Ampel, Surabaya.
- Mardhani. 2014. *Ushul Fiqh*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.



- Muhamad. 2004 *Tema Khusus Etika Bisnis Dalam Islam*. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Namid S. Attamimi dan Farid Indaris. 2007. *Ilmu per Undang-Undangan, Jenis Fungsi dan Materi Muatan*. Yogyakarta: Kanisis.
- Nur Syam Aksa. 2014. *Pengantar Transportasi Wilayah Dan Kota*. Makassar: Universitas Alauddin.
- Peter Mahmud Marzuki. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sapiudin Shidiq. 2017. *Ushul Fiqh*. Cet. 3; Jakarta: Kencana.
- Soegijatna jakranegara, 1995. *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Suhrawardi K. Lubis dan Farid Wajdi. 2012. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Suansar Khatib. 2014. *Ushul Fiqh*. Bogor : PT. IPB Press.
- Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999*
- Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Vanda Indarsita, 2017. *Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pertanggung Jawaban Atas Kesalahan Produksi Di Wira Konveksi Sidoarjo*. (Skripsi—UIN Sunan Ampel, Surabaya.
- Wirjono Prodjodikoro. 2011. *Asas-Asas Hukum Perjanmnjian*. Bandung: Mandar Maju.