

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA JASA ANGKUTAN
EKSEKUTIF ANTAR SUMATERA TINJAUAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN FIKIH
(Studi Kasus Mahasiswa Uin Imam Bonjol Padang)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Meraih Gelar Sarjana Hukum (SH)
Pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Disusun Oleh:

Aulia Rahmah

NIM. 2113040034

**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1447 H/2025 M**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa sejauh yang saya ketahui, dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, melainkan yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar kepustakaan.

Padang, 01 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Aulia Rahmah

NIM. 2113040034

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aulia Rahmah

Nim : 2113040034

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan
Eksekutif Antar Sumatera Tinjauan Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1999 dan Fikih (Studi Kasus Mahasiswa
Uin Imam Bonjol Padang)**

Dengan ini menyatakan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk
kepentingan akademis pada fakultas Syari'ah UIN Imam Bonjol Padang.

Padang, 01 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Aulia Rahmah
NIM. 2113040034

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi dengan judul **Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Eksekutif Antar Sumatera Tinjauan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 dan Fikih (Studi kasus mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang)** yang disusun oleh **Aulia Rahmah NIM 2113040034** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

Padang, 01 Agustus 2025

Pembimbing I



Dra. Syofia Ulfah, M.Pd., Ph. D
Nip: 1968032319940322003

Pembimbing II



Dr. Aulia Rahmat, S.H., M.A. HK
Nip: 198701082015031004

HALAMAN PENGESAHAN

Naskah skripsi dengan judul **Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Eksekutif Antar Sumatera Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Fikih (Studi Kasus Mahasiswa Uin Imam Bonjol Padang)** yang disusun oleh **Aulia Rahmah NIM. 2113040034** Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang telah memenuhi persyaratan ilmiah dan perbaiki sebagaimana kritikan dan saran dari Tim Penguji Sidang *Munaqasyah*.

Disahkan di : Padang

Tanggal : 25 Agustus 2025

Tim Penguji Sidang *Munaqasyah*

Dr.Duhriah M.Ag

NIP. 197712012007012024

Penguji I

Muhammad Taufik, S.Ag., MSi

NIP. 197605172005011004

Penguji II

Dra.Syofia Ulfah, M.Pd., Ph.D

NIP.1968032319940322003

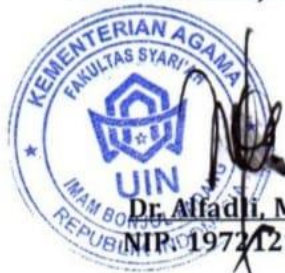
Penguji III / Pembimbing I

Dr. Aulia Rahmat, SHL,M.A,HK

NIP. 198701082015031004

Penguji IV / Pembimbing II

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari' ah
UIN Imam Bonjol Padang



Dr. Affadli, M.Ag

NIP. 197212131998031001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji serta syukur yang tidak terhingga penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat dan ridha-Nya kepada seluruh hamba-Nya, terutama kepada penulis yang telah memberikan kesehatan dan ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Eksekutif Antar Sumatera Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Fikih" (Studi Kasus Mahasiswa Uin Imam Bonjol Padang)**. Shalawat dan salam penulis do'akan kepada Allah SWT semoga disampaikan buat junjungan umat baginda Rasulullah SAW yang telah memperbaiki akhlak dan budi pekerti manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan nuansa Islami seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) program Strata Satu (S1) pada program studi Hukum Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah UIN Imam Bonjol Padang. Pada proses pembuatannya diselesaikan tidak begitu saja tanpa ada motivasi dari sendiri, dorongan dan niat kesungguhan yang kuat serta bantuan moral dan meteril dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya dan tak terhingga kepada Tuhan yang Maha Esa dan kepada orang yang sangat berarti dalam kehidupan penulis, ayahanda tercinta **Afrizal** dan Ibunda tersayang **Mesrawati** yang telah menjaga, mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang serta untaian doa dan semangat yang tidak henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Serta ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada saudara tercinta **Muhammad Padli dan Alvin Apriansyah** yang telah menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari

perhatian, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak yang sangat berarti bagi penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang yaitu Ibu Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd, beserta wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan Bapak Prof. Nurus Shalihin, M.Si, Ph.D Wakil Rektor Bidang Perencanaan dan Keuangan Bapak Dr. Lukmanul Hakim, M.Ag dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Bapak Prof. Dr. Nelmawarni, M.Hum., Ph.D yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk kuliah dan menjadi mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang ini.
2. Dekan Fakultas Syariah yaitu bapak Dr. Alfadli M,Ag Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Syariah yaitu bapak Dr. Abrar, M. Ag, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum yaitu ibu Dr. Azhariah Khalida, M.Ag, Perancangan dan Keuangan Fakultas Syariah, Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Syariah yaitu ibu Dr. Ridha Mulyani, S.H, M.H, serta Bapak dan Ibu karyawan Fakultas Syariah yang telah meluangkan waktu untuk melayani
3. Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah yaitu ibu Dr. Hamda Sulfinadia, M.Ag dan Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah yaitu ibu Fauzi Yati, S.E.I, M.E.Sy.
4. Pembimbing Akademik (PA) yaitu ibu Dra. Syofia Ulfah, M.Pd., Ph.D yang telah mengarahkan penulis dari awal penyelesaian skripsi ini.
5. Pembimbing I yaitu ibu Dra. Syofia Ulfah, M.Pd., Ph.D dan Pembimbing II yaitu Bapak Dr. Aulia Rahmat, SHI., M.A, HK yang telah menjadi motivator terbaik penulis, telah banyak memberikan ilmu, bimbingan, dan arahan, dengan sabar, ikhlas, dan rasa tanggung jawab sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Pimpinan perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dan Perpustakaan. Fakultas Syari'ah beserta Karyawan/Karyawati yang telah membantu

menyelesaikan skripsi ini dengan pemanfaatan sarana dan prasarana yang telah tersedia.

7. Kepada narasumber yang telah membantu memberikan data dalam penelitian yang penulis teliti dan tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Keluarga besar ayah dan ibu yang telah memberikan semangat kepada penulis dan tidak lupa kepada Sepupu Rusnida Putri S.Kom, dan Ayu Cantika Putri S.Pd terimakasih atas dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah khususnya lokal HES'A Bp.21, teman-teman KKN Padang Aia Dingin dan teman-teman Praktik Pengadilan Agama Pulau Punjung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
10. Kepada sahabatku Nofita Rahmadhani, Yulia Nur Hilmiah terimakasih semangat dan support dalam perjuangan akhir perkuliahan dan kepada teman-teman seperjuangan Muktiqah Asral S.H, Fadhila Tunnisak, Dina Misriani yang senantiasa membantu penulis sejak awal hingga akhir perkuliahan, menjadi tempat untuk berkeluh kesah, dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan kepada Ilham Oktavianus yang sudah memberikan support kepada penulis dalam penulisan skripsi ini sampai selesai.

Akhir kata dan ribuan ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis mulai dari proses perkuliahan sampai mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H). Semoga amal kebaikan dinilai ibadah oleh Allah SWT, Aamiin

Padang, 01 Agustus 2025

Penulis



Aulia Rahmah

2113040034

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Jasa Angkutan Eksekutif Antar Sumatera: Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Fikih (Studi Kasus Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang)** ditulis oleh **Aulia Rahmah, NIM 2113040034** Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah. Penelitian ini mengkaji perlindungan konsumen mahasiswa pengguna jasa travel eksekutif antar-Sumatera di Padang, yang kerap mengalami ketidaknyamanan seperti pengisian kendaraan melebihi kapasitas dan ketidakjujuran pelayanan. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi tanggung jawab penyedia jasa, mengetahui persepsi mahasiswa terhadap layanan travel di Padang, serta menganalisis bentuk perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan prinsip-prinsip Hukum Islam (fikih). Jenis penelitian ini melalui metode penelitian lapangan, berlokasi di kota padang, dengan pemilik jasa travel, supir, dan mahasiswa sebagai informan penelitian. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab penyedia jasa diwujudkan melalui pemberian manifes dan asuransi. Respon konsumen menunjukkan bentuk tujuh bentuk pelanggaran hak konsumen yaitu pengisian kendaraan melebihi kapasitas, perpindahan tempat duduk sepihak, gangguan pada bagasi penumpang, ketidakkonsistenan tarif, ketidakpastian waktu keberangkatan, perubahan jadwal sepihak, dan permintaan biaya tambahan tidak logis. Solusi krusial yang diusulkan adalah penerapan sistem transparan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Analisis perlindungan hukum menunjukkan bahwa menurut UU No. 8/1999, hak-hak konsumen atas kenyamanan, informasi yang jujur dan jelas, serta pembinaan/perlindungan seringkali tidak terpenuhi dan melanggar pasal 4 UUPK. Sementara dalam perspektif Hukum Islam, perlindungan konsumen bagi pengguna jasa travel sudah menerapkan satu perlindungan diwujudkan melalui mekanisme *dhaman* (ganti rugi) tetapi ada yang dilanggar dengan adanya ketidaksesuaian akad yang disepakati dengan manfaat yang diberikan oleh pihak travel, sehingga bertentangan dengan prinsip dasar ijarah.

Kata Kunci: Jasa Travel, Tanggung Jawab, Perlindungan Konsumen

DAFTAR ISI

HALAMAN ORISINALITAS.....	i
PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Signifikasi Penelitian.....	7
1.6 Studi Literatur.....	7
1.7 Kerangka Teori.....	10
1.8 Metode Penelitian.....	14
BAB II KONSEP IJARAH DAN PERLINDUNGAN	17
 KONSUMEN.....	
2.1 IJARAH.....	17
2.1.1 Pengertian dan Dasar Hukum Ijarah.....	17
2.1.2 Rukun dan Syarat Ijarah.....	20
2.1.3 Macam-Macam Ijarah.....	22
2.1.4 Berakhirnya Ijarah.....	26
2.2 PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	27
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	27
2.2.2 Perlindungan Konsumen Menurut Pasal 4 Nomor 8 tahun 1999.....	30
2.2.3 Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	31
2.2.4 Perlindungan Konsumen Menurut Fikih...	34
BAB III PROFIL PERUSAHAAN PENYEDIA JASA	43
 TRAVEL ANTAR LINTAS SUMATERA DI	
 KOTA PADANG.....	
3.1 Jenis Transportasi Jasa Travel Antar Lintas Sumatera.....	43
3.2 Sistem Pelayanan Jasa Travel Antar Lintas Sumatera.....	47

BAB IV	PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA JASA TRAVEL ANTAR SUMATERA PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN FIKIH.....	57
	4.1 Bentuk Tanggung Jawab Penyedia Jasa Travel Antar Sumatera Terhadap Mahasiswa Kota Padang	57
	4.2 Respon Konsumen Dan Solusi Tentang Pelayanan Jasa Travel Antar Sumatera Terhadap Mahasiswa Kota Padang.....	68
	4.3 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Fikih.....	79
BAB V	PENUTUP	80
	5.1 Kesimpulan.....	
	5.2 Saran.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	: Mobil Avanza.....	44
Gambar 3.2.1	: Mobil Grand Max.....	44
Gambar 3.2.2	: Mobil Innova.....	45
Gambar 3.2.3	: Mobil Luxio.....	45
Gambar 3.2.4	: Mobil Ayla.....	46
Gambar 3.2.5	: Mobil Sigra.....	46
Gambar 3.3	: Loket Travel Dan Kartu Rute Perjalanan.....	48
Gambar 3.4	: Loket Putra Indah.....	52
Gambar 3.5	: Loket Mahmudah Travel.....	54
Gambar 3.5.1	: Hak Dan Kewajiban Supir/Driver Mahmudah Travel.....	55
Gambar 4.1	: Buku Manifes Penumpang.....	60
Gambar 4.2	: Tiket (Asuransi Penumpang).....	61
Gambar 4.3.1	: Pemberhentian Penumpang.....	65
Gambar 4.4.1	: Pemberian Minuman.....	65

