

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari analisis dan teori yang sudah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan yaitu :

- 1.1.1 Bentuk tanggung jawab pemilik travel lintas sumatera diperoleh dalam bentuk manifes dan pemberian asuransi. Manifes adalah dokumen resmi yang memuat daftar nama penumpang, tujuan keberangkatan, waktu keberangkatan, serta informasi kendaraan yang digunakan dalam suatu perjalanan, khususnya dalam jasa angkutan umum. Jadi apabila terjadi insiden di perjalanan maka pihak travel sudah bekerja sama dengan perusahaan asuransi dan bertanggungjawab atas resiko yang terjadi seperti kecelakaan, sakit, dan sebagainya.
- 1.1.2 Respon mahasiswa terhadap pelayanan travel Keluhan utama meliputi keterlambatan penjemputan, pemindahan duduk secara mendadak, tarif yang berbeda dan tidak konsisten, serta praktik penambahan penumpang tanpa pemberitahuan sebelumnya. Hal-hal tersebut menunjukkan bahwa hak-hak dasar konsumen yakni mendapatkan layanan yang adil, tepat waktu, transparan, dan nyaman belum terpenuhi secara menyeluruh, mengganggu kepercayaan dan kepuasan mahasiswa sebagai penumpang. Oleh karena itu ada beberapa hal yang harus ditingkatkan oleh pemilik travel yaitu : menerapkan sistem yang transparan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas seperti ketepatan waktu, kualitas pelayanan, transparansi informasi dan Penanganan keluhan pelanggan.
- 1.1.3 Undang-undang Perlindungan Konsumen No 8 tahun 1999 menegaskan bahwa perlindungan konsumen bertujuan menjamin kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta kepastian hukum melalui keadilan, transparansi, dan informasi yang jelas. Dalam layanan angkutan eksekutif antar Sumatera, ditemukan berbagai pelanggaran

seperti jadwal dan tarif tidak jelas, kendaraan overkapasitas, diskriminasi, dan tanpa kompensasi yang jelas melanggar Pasal 4 UUPK. Bentuk-bentuk pelanggaran ini mencerminkan ketidaksesuaian antara akad yang disepakati dengan manfaat yang diberikan, sehingga bertentangan dengan prinsip dasar ijarah. Oleh karena itu, perlindungan konsumen menurut hukum positif dan fikih muamalah saling mendukung keduanya menuntut pelaku usaha menyediakan jasa yang adil, jujur, aman, dan bertanggung jawab. Penerapan kedua perspektif ini sangat penting agar sektor transportasi antar Sumatera bisa memenuhi kaidah syariah dan ketentuan hukum positif, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa selaku konsumen.

1.2 Saran

Setelah selesai penyusunan skripsi ini, maka penulis akan menyampaikan beberapa saran sebagai masukan yang bermanfaat bagi penyedia jasa travel sebagai berikut : ★

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan memulihkan kepercayaan penumpang, travel sebaiknya menerapkan sistem penjemputan tepat waktu menggunakan manajemen rute dan pelacakan *real-time* sehingga mahasiswa tidak lagi menunggu lama secara tidak pasti.
2. Pihak travel harus menetapkan tarif resmi dan standarisasi layanan per-rute yang dipublikasikan di loket, media sosial, dan *WhatsApp*, serta menerapkan SOP jika terjadi penambahan penumpang, sehingga tidak ada lagi diskriminasi atau biaya mendadak tanpa alasan jelas.
3. Pelatihan sopir dan petugas sangat diperlukan dengan etika layanan pelanggan, penggunaan bahasa yang sopan, serta penguatan sikap adil dan empati agar pengalaman setiap penumpang menjadi konsisten, nyaman, dan aman.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Fikri Arga, *perlindungan konsumen bagi penggunaan enchanced smart architecture frame (eSAF) pada sepeda motor honda dalam perspektif undang-undang No 8 Tahun 1999 dan fikih muamalah*, Skripsi, Uin Imam Bonjol Padang.
- Afandi, M Yazid. *Fiqih Muamalah*. Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009.
- Az-zuhaili, Prof.Dr. Wahbah. *Fiqih Islam Wa Adillatuhu* . Jakaarta : Gema Insani, 2011.
- Daeng , Yusuf Mohd, Siti Yulia Makkininnawa , och Daeng Fadly Yusuf. 2024. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Pekanbaru: Taman Karya.
- Fatimah, Siti. 2019. *Pengantar transportasi*. Ponorogo: penerbit myria publisher.
- Ghazaly, Abdul Rahman Dkk. 2010. *Fiqih Muamalah*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Habib, Abdillah El, Ahmad Rifai Rohman, Ahmad Zulfikar, och Akhmad Maulana Hidayat. 2021. *Jauhar Al-Aisy*. Bekasi: Guepedia.
- Haroen, Nasrun. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007.
- Hasanudin, and Jaih Mubarak. *Fikih Muamalah Maliyyah Akad Ijarah dan Ju'alah*. Jakarta: Simbiosis Rekatama Media, 2017.
- Ikhlis, Rahmatul Putra. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk Kesehatan Dan Kosmetik PT. Melia Sehat Sejahtera Kota Padang*. Skripsi, Padang: Universitas Islam Negeri Uin Imam Bonjol Padang,
- Indradewi, Agung Sagung Ngurah. 2020. *Hukum Perlindungan Konsumen: Hubungan Konsumen Produsen, Asas, Tujuan, Dan Asoek Hukum Perdata, Administrasi, Pidana*. Denpasar-Bali: Udayana University Press.
- Karim, Helmi. 1997. *Fiqih Muamalah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lovita, Sonia. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pemasangan Sambung Bulu Mata (Eyelash Extension) Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Hukum Islam Di Kec. Pancung Soal Kab. Pesisir Selatan*. Skripsi , Padang Universitas Islam Negeri Uin Imam Bonjol Padang.
- Lubis. 2019. *Studi Komparasi Ganti Rugi Menurut Hukum Perdata Dengan Hukum Islam*. Jurnal ppkn dan hukum.
- Masri, Esther, Oti Handayani, Rama Dhianty , och Sri Wahyuni. 2019. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.

- Miru ahmad & yodo Sutarman. 2004, "*Hukum Perlindungan Konsumen*.", rajawali pers, depok.
- Mufid, Moh. 2019. *Kaidah Fikih Ekonomi dan Keuangan Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Nasution, Az., 1995 *Hukum dan Konsumen: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Nurhalis. (2015). *perlindungan konsumen dalam perspektif hukum islam dan undang-undang nomor 8 tahun 1999*. *Jurnal IUS*, 530-531.
- Nurogo, Dito, Ahmad Nilnal Munachidil Ula, Siti Hamidah, Muhammad Abas, och Mohammad Adnan. 2023. *Pengantar Fikih Muamalah*. Solok: Mfy Media Literasi Indonesia.
- Panjaitan, Hulman. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Pedrianti, Tara Putri. *Interviwi by Aulia Rahmah*. Mahasiswa (25 Oktober 2024).
- Ridwan, Saputra. *Interviwi By Aulia Rahmah*. Driver Travel (26 Oktober 2024).
- Rozalinda. *Fikih Ekonomi Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- santri, y. a. (2020). *perlindungan hukum bagi konsumen dengan label halal, pada makanan khas minang dikota padang*. padang: uin imam bonjol padang.
- Shidarta. 2003. *Hukum Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhatrizal. *Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999*. Universitas Medan Area, Medan: Suhatriza, 2006.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Syakh, H, Ariyadi, och Norwili. 2020. *Fikih Muamalah (Memahami Konsep dan Diaklektika Kontemporer)*. Yogyakarta: K-Media.
- Tasmi, Syilvi. *Kesadaran Hukum Terhadap Penumpang Tanpa Tiket Pengguna Jasa Travel PT. Nusa Mulya*. Skripsi, padang: Universitas Islam Negeri Uin Imam Bonjol Padang.
- Ya'qub, Hamzah, 1984, *Kode Etik Dagang Menurut Islam (Pola Pembinaan Hidup Dalam Berekonomi)*, Bandung: Diponegoro.
- Zulham, 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.