ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TERHADAP WANPRESTASI JASA DI PT. NINUL JAYA WISATA KABUPATEN KEDIRI

SKRIPSI

Oleh:

Septiana Nadzifatul Yazidah

NIM. C02216065

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Fakultas Syariah dan Hukum
Jurusan Hukum Perdata Islam
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
Surabaya
2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Septiana Nadzifatul Yazidah

NIM : C02216065

Fakultas : Syariah dan Hukum

Jurusan/Prodi : Hukum Perdata Islam/Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Terhadap Wanprestasi Jasa Di PT. Ninul Jaya Wisata Kabupaten Kediri

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 06 Agustus 2020
Saya yang menyatakan

METERAI TEMPEL
62B0AHF534355162
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Septiana Nadzifatul Yazidah
NIM. C0221605

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Septiana Nadzifatul Yazidah NIM. C02216065 telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 06 Agustus 2020

Pembimbing,

Drs. H. Akh Mukarram, M.Hum
NIP. 195609231986031002

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Septiana Nadzifatul Yazidah NIM. C02216065 telah dipertahankan didepan sidang Munaqosah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Kamis, 19 November 2020 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam ilmu Syariah.

Majelis Munaqosah Skripsi

Penguji I,	Penguji II,
Drs. Akh. Mukarram, M.Hum	Dr. H. Abdul Basith Junaidy, M.Ag
NIP. 196509231986031002	NIP. 197110212001121002
Penguji III,	Penguji IV,
Muh. Sholihuddin, MHI	Marli Candra, LLB (Hons), MCL
NIP. 197707252008011009	NIP. 198506242019031005

Surabaya, 19 November 2020

Mengesahkan,

Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dr. H. Masruhan, M.Ag

NIP. 195904041988031003

KEMENTRIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-mail: perpusuinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Septiana Nadzifatul Yazidah
NIM : C02216065
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/Hukum Perdata Islam
E-mail : Septiananadzifatul@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☐ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

Yang berjudul:

Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Terhadap Wanprestasi Jasa di PT. Ninul Jaya Wisata Kab. Kediri

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan, dan menampilkan/ mempublikasikan di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan/atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 November 2020

Penulis

Septiana Nadzifatul Yazidah
C02216065

ABSTRAK

Skripsi dengan judul **Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 terhadap Wanprestasi Jasa di PT. Ninul Jaya Wisata Kabupaten Kediri** untuk menjawab pertanyaan yang diringkas menjadi pertanyaan bagaimana bentuk akad kerjasama dalam transaksi sewa -menyewa pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Ninul Jaya Wisata di Kabupaten Kediri, selanjutnya dalam sebuah usaha jasa yang di berikana oleh pihak perusahaan juga ada kelalaian yang ditimbulkan karena kesengajaan maupun tidak sengaja menjadikan sebuah masalah bagaimana upaya penyelesaian wanprestasi dalam transaksi sewa-menyewa pemberian pelayanan jasa di PT. Ninul Jaya Wisata Kabupaten Kediri.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan *(field research).* Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, selanjutnya penulis melakukan analisis dengan metode deskriptif yang menggunakan pola pikir induktif yaitu menjelaskan akad kerjasama yang dilakukan perusahaan dengan konsumen dalam pelayanan biro perjalanan wisata lalu di analisis dengan konsep *Ija>rah*

Hasil dari penelitian memberikan kesimpulan bahwa praktik akad kerjasama yang dilakukan oleh PT. Ninul Jaya Wisata ini sudah memenuhi akad kerjasama yang sesuai dengan Hukum Islam yakni *ija>rah*, rukun dan syarat yang sah menurut *ija>rah* tetapi belum sesuai dengan Undang-undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap kelalaian perusahan karene kelalaian disengaja maupun tidak sengaja yang menimbulkan pihak konsumen merasa dirugikan atas kelalaian pihak biro perjalana wisata PT. Ninul Jaya Wisata.

Sejalan dengan paparan kesimpulan diatas, maka untuk lebih baik kedepannya penulis memberikan saran kepada pihak biro perjalanan wisata dan konsumen yang merasa dirugikan atas kelalaian yakni *pertama*, pemberian kompensasi atas kerugian sebaiknya secepatnya jangan melebihi batas waktu. *Kedua*, upaya penyelesaian wanprestasi seharusnya sesuai dengan kopensasi kerugian yang dibutuhkan konsumen. *Ketiga,* sebaiknya jika memberikan informasi itu harus jelas dan segera dibuat kesepakatan diawal akad kerjasama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN iv

MOTTO v

ABSTRAK vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TRANSLITRASI xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi dan Batasan Masalah 7

C. Rumusan Masalah 8

D. Kajian Pustaka 8

E. Tujuan Penelitian 11

F. Kegunaan Hasil Penelitian 12

G. Definisi Operasional 13

H. Metode Penelitian 14

I. Sistematika Pembahasan 20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II KONSEP *IJA>RAH*, UNDANG – UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, DAN WANPRESTASI

A. Sewa – menyewa *(Ija>rah)*..... 22

1. Pengertian *Ija>rah*..... 22

2. Dasar Hukum *Ija>rah*..... 23

3. Jenis – jenis *Ija>rah*..... 25

4. Rukun dan Syarat-syarat *Ija>rah*..... 27

5. Kosekuensi Hukum Akad *Ija>rah*..... 28

6. Berakhirnya Akad *Ija>rah*..... 30

B. Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 31

1. Hukum Perlindungan Konsumen 31

2. Pengertian Hak dan Kewajiban Konsumen 31

3. Pelaku Usaha 34

4. Asas – asas Perlindungan Konsumen 37

C. Wanprestasi 39

1. Pengertian Wanprestasi 39

2. Wanprestasi dalam Islam 40

a. Pengertian *Da>man al-hqd* 40

b. Dasar Hukum *Da>man al-hqd* 41

c. Rukun dan Syarat *Da>man al-hqd* 41

3. Upaya Penyelesaian 42

BAB III PROFIL DAN PRAKTIK SEWA – MENYEWA *(IJA>RAH)* TERHADAP JASA PELAYANAN BIRO PERJALANAN *TOUR AND TRAVEL* DI PT. NINUL JAYA WISATA KABUPATEN KEDIRI

A. PT. Ninul Jaya Wisata 43

1. Profil PT. Ninul Jaya Wisata 43

2. Visi dan Misi 44

B. Strategi pemasaran PT. Ninul Jaya Wisata 46

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Kelebihan dan kekurangan sewa jasa pelayanan biro perjalanan wisata PT. Ninul Jaya Wisata 47
D. Struktur Organisasi PT. Ninul Jaya Wisata 48
E. Praktik sewa jasa pelayanan di PT. Ninul Jaya Wisata 49
F. Keluhan pelanggan 51

BAB IV ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TERHADAP WANPRESTASI JASA DI PT. NINUL JAYA WISATA

A. Analisis Hukum Islam dan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 terhadap praktik sewa - menyewa jasa di PT. Ninul Jaya Wisata 55
B. Analisis Hukum Islam dan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 terhadap wanprestasi sewa – menyewa jasa di PT. Ninul Jaya Wisata 61
C. Analisis Hukum Islam dan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 terhadap upaya penyelesaian wanprestasi jasa di PT. Ninul Jaya Wisata 63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 65
B. Saran 66

DAFTAR PUSTAKA 67

LAMPIRAN 69

BIODATA PENULIS 78

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1.1 Tabel pembiayaan sewa jasa pelayanan biro perjalanan 47

1.2 Tabel daftar armada yang disediakan perusahaan 50

1.3 Tabel daftar lembaga kerjasama perusahaan 51

1.4 Tabel keluhan dan Tindakan perusahaan 54

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar logo perusahaan 45
1.2 Gambar struktur organisasi 49

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia diciptakan oleh Allah Swt. sebagai makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial, manusia menerima dan memberikan bantuan kepada orang lain, saling berinteraksi untuk saling memenuhi kebutuhan dan mecapai kemajuan dalam hidupnya. Untuk mempermudah hubungan antar makhluk sosial dapat melalui jual beli, sewa menyewa, utang piutang, dan lain lain. Dalam agama Islam hubungan antar manusia dapat disebut dengan *muamalah*. Tidak ada satu orang pun di dunia yang dapat hidup dengan sempurna tanpa jasa orang lain, dari sifat kehidupan manusia yang saling bergantung satu sama lain ini munculah berbagai problematika kehidupan baik yang meliputi aspek ritual dan sosial.

Menurut Kamus Hukum dan Yurisprudensi, Kata Muamalat memiliki arti tata tertib hukum dan peraturan mengenai hubungan antar manusia dalam bidang jual beli, sewa-menyewa, perburuhan, hukum tanah, hukum perikatan, hak milik, hak kebendaan, dan hubungan ekonomi pada umumnya.[1]

Secara etimologi, kata *muamalah* adalah bentuk masdar dari *'amala* yang artinya saling bertindak, saling berbuat, dan saling beramal. *Muamalah* ialah segala aturan agama yang mengatur hubungan antara sesama manusia,

[1] Fauzan, Baharuddin Siagian, *Kamus Hukum dan Yuriprudensi* (Jakarta: Kencana, 2016), 147.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan antara manusia dan alam sekitarnya, tanpa memandang agama atau asal kehidupannya.[2]

Dalam kehidupan ber*muamalah* manusia selalu berhubungan satu sama lainnya untuk mencukupi kebutuhan hidup. Agama mengajarkan kepada manusia untuk saling tolong menolong, bekerjasama, dan bertukar keperluan sesuai dengan hukum-hukum yang ditetapkan sebagaimana firman Allah dalam surat *al-maidah* ayat 2 yang berbunyi:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تُحِلُّواْ شَعَٰٓئِرَ ٱللَّهِ وَلَا ٱلشَّهۡرَ ٱلۡحَرَامَ وَلَا ٱلۡهَدۡيَ وَلَا ٱلۡقَلَٰٓئِدَ وَلَآ ءَآمِّينَ ٱلۡبَيۡتَ ٱلۡحَرَامَ يَبۡتَغُونَ فَضۡلٗا مِّن رَّبِّهِمۡ وَرِضۡوَٰنٗاۚ وَإِذَا حَلَلۡتُمۡ فَٱصۡطَادُواْۚ وَلَا يَجۡرِمَنَّكُمۡ شَنَـَٔانُ قَوۡمٍ أَن صَدُّوكُمۡ عَنِ ٱلۡمَسۡجِدِ ٱلۡحَرَامِ أَن تَعۡتَدُواْۘ وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar kesucian Allah Swt dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang *hadyu* dan binatang-binatang *qala>id* dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi *Baitulharam:* sedang mereka mencari karunia dan keridhaan dari Tuhannya tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ibadah irham, maka bolehlah berburu. Janganlah sampai kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari masjidilharam, mendorongnya berbuat melampui batas (kepada mereka).. Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.[3]

Ayat diatas mengandung arti tolong-menolong sesama manusia, seharusnya akad yang mengartika tolong -menolong atau dalam hal ini berarti akad sosial tersebut tidak boleh berorientasi pada keuntungan. Kegiatan ber*muamalah* banyak macamnya salah satunya yaitu *ija>rah.*

---

[2] Yazid, Muhammad, *Hukum Ekonomi Islam (Fiqh Mualmah)*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press cet 1, 2014), 185.

[3] Qur'an Kemenag, *Cordoba Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: PT. Cordoba Internasional Indonesia, 2012), 106.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ija>rah dalam banyak literatur dijelaskan sebagai perjanjian sewa menyewa suatu barang dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa. *Ija>rah* juga dapat diartikan dengan *leas contract* dan *hire contact.*[4] Akad *ija>rah* tidak boleh di palingkan, kecuali ada unsur manfaat.[5] Dilihat dalam objek *ija>rah* berupa manfaat suatu benda yang di sebut dengan *ija>rah* lain yakni *ija>rah* yang berhubungan dengan penyewa benda yang betujuan untuk mengambil manfaat dari benda tersebut tanpa memindahkan kepemilikan benda tersebut, baik bergerak maupun tidak bergerak.[6]

Adapun yang menjadi dasar hukum *ija>rah:*

Q.S. *Al-Zukhruf* ayat 32:

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ ۚ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُم مَّعِيشَتَهُمْ فِى ٱلْحَيَوٰةِ ٱلدُّنْيَا ۚ وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَٰتٍ لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُم بَعْضًا سُخْرِيًّا ۗ وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ

Artinya: Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan kami telah meninggikan sebahagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan.[7]

Hukum positif juga mengatur tentang adanya perlindungan untuk konsumen apabila si konsumen melakukan sewa menyewa setelah itu mendapatkan kecacatan barang sewa ataupun ketidaksesuaian permintaan

[4] Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana, 2012), 247.
[5] Abu Azam Al-Hadi, *Fiqh Muamalah Kontemporer* (Surabaya: UIN SA Press, 2014), 73.
[6] Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah* (Jakarta: Rajawali Press, 2017), 131.
[7] Kemenag RI, *Cordoba Al-Qur'an dan Terjemahannya.* (Bandung: PT. Cordoba Internasional Indonesia), 491.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konsumen juga bisa karna pengembalian ganti rugi, itu semua d i atur dalam undang-undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pada hal ini penulis mengambil uraian yang sesuai pada undang-undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 huruf h berbunyi "hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak susuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya". Sudah sangat jelas keterkaitan antara hukum Islam dan hukum positif yang di paparkan diatas.

Sewa menyewa jasa yang sering di perlukan pada era modern pada saat ini adalah usaha jasa sarana transportasi, biasanya transportasi rental mobil dan bis pariwisata. Usaha sewa jasa tersebut biasa disebut dengan jasa *tour and travel*. Sebelum menggunakan jasa sewa jelasnya di lakukan kerjasama antara pemilik (*musta'jir*) dan penyewa (*mu'ajir*) bisa tertulis maupun tidak tertulis. Setalah melakukan kerjasama, dalam hal ini sudah mulailah berlakunya hak dan kewajiban oleh masing masing pihak yang melakukan kerjasama. Pemilik memiliki hak dan kewajiban sebagai konsumen sedangkan penyewa memiliki hak dan kewajiban sebagai konsumen. Apabila dalam hal ini salah satu pihak melakukan hal yang tidak sesuai dalam kerjasama yang di tuangkan dalam kontrak bisnis tertulis maupun tidak tertulis maka melakukan penyelewengan dalam kerjasama bisa dikatakan melakukan kesalahan wanprestasi.

Bisnis jasa pelayanan perjalanan *tour and travel* sudah banyak menyebar luas diberbagai daerah karna itu membantu masyarakat untuk mempermudah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam bidang transpotasi khususnya di Kabupaten Kediri, salah satunya adalah perusahaan jasa PT. Ninul Jaya Wisata. Perusahaan ini menawarkan pelayanan biro perjalanan sesuai pilihan paket ekonomi, standart, menengah, maupun exclusive (*study banding, study tour, family tour, religi tour*).

Perusahaan ini menyewakan bis pariwisata dengan tujuan ke berbagai wisata yakni:

1. Paket wisata Yogyakarta meliputi tujuan Candi Borobudur, Keraton Yogyakarta, Pantai Parangtritis, Museum Dirgantara, Malioboro.
2. Paket wisata Lamongan meliputi tujuan Wisata Bahari Lamongan (WBL), Maharani *Zoo and Goa,*
3. Paket wisata Malang meliputi tujuan Jatim Park I, Jatim Park II, Museum Angkut, Batu Night Spectacular (BNS), Museum Tubuh, The Predator.
4. Paket wisata Puncak Gunung Dieng -Wonosobo
5. Paket wisata Bali
6. Paket wisata Jakarta dan Jakarta -Bandung

Dalam paket wisata tersebut sudah sekaligus dengan penginapan, makan, dan akomodasi lainnya. Harga untuk penyewaanya pun sudah disesuaikan dengan standart harga untuk paket paket wisata tersebut. Harga di mulai dari Rp. 250.000/per orang sampai dengan harga Rp. 2.500.000/per orang. Sudah sangat memenuhi standart harga yang wajar karena dalam hal ini fasilitas bis pariwisatanya pun juga memadahi diantaranya bis yang nyaman di lengkapi AC, TV, VCD, Karaoke, tiket masuk wisata, makan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

prasmanan di sesuaikan dengan jadwal perjalanan dan disertai tour leader yang berpengalaman.

Setelah kerjasama berlangsung dalam praktiknya konsumen merasa ada ketidaksesuaian, perusahaan menawarkan kerjasama untuk paket wisata dengan tujuan wisata Yogyakarta dengan tujuan yang sudah tertera diatas lalu disetujui dengan pihak konsumen, pada saat itu ketika perjalanan menuju ke Keraton Yogyakarta dan Malioboro dengan jarak yang berdekatan pihak travel dengan tiba tiba membatalakan unt uk tidak mengunjungi wisata tersebut di karenakan tempat parkir yang penuh dan tidak memuat untuk kendaraan tersebut. Padahal pada saat berlangsungnya kerjasama antar produsen dan konsumen tidak ada kesepakatan sebelumnya apabila terjadi ketidaksesuaian di saat perjalanan maka pihak travel akan membatalkannya. Selanjutnya pada perjalanan menuju rumah makan prasmanan yang sudah tertera menu menunya di dalam proposal kerjasama sesampainya di rumah makan tersebut menu yang disediakan ada beberapa yang tidak se suai dengan proposal kerjasama. Konsumen merasa di rugikan, setelah berakhirnya perjalanan wisata pun dari pihak travel yang menyewakan bis tidak memberikan pengembalian dana atas ganti rugi tersebut.

Dalam praktik tersebut jika di kaitkan dengan *muamalah* menggunakan akad sewa menyewa yakni *ija>rah* antara perusahaan tour dan travel sebagai penyedia jasa pelayanan perjalanan (*ajir*) dengan pihak pelanggan sebagai penyewa (*musta'jir*) dalam hal ini pihak penyewa adalah lembaga pendidikan, perusahaan, umum, dan lembaga desa. Sewa-menyewa dalam hal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini berupa biro jasa pelayanan perjalanan lebih khususnya penyediaan armada bis, tempat penginapan, tujuan wisata, rumah makan untuk perjalanan berwisita. Dalam hukum positif di undang-undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sudah jelas tertera antara produsen dan konsumen sudah melakukan hak dan kewajiban yang sesuai dengan peraturan undang-undang namun dalam praktiknya mengalam keganjalan sehingga mendorong penulis terinspirasi untuk mengadakan penelitian dengan judul "Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 terhadap Wanprestasi Jasa di PT. Ninul Jaya Wisata Kab. Kediri".

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Uraian latar belakang masalah yang di paparkan sebelumnya, maka ada masalah-masalah yang dapat di kaji sebagai berikut:

1. Bentuk akad kerjasama dalam transaksi sewa-menyewa jasa pelayanan perjalanan
2. Pendapat konsumen atas pelayanan yang di berikan oleh pihak PT. Ninul Jaya Wisata
3. Pendapat konsumen tentang ketidaksesuaian atas pelayanan sewa-menyewa jasa yang diberikan oleh pihak PT. Ninul Jaya Wisata
4. Upaya Penyelesaian wanprestasi pelayanan sewa-menyewa jasa yang diberikan oleh PT. Ninul Jaya Wisata
5. Pendapat ulama' fiqih dan Undang-undang No. 8 tentang akad dan wanprestasi jasa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk memperjelas penelitian perlu adanya pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Praktik akad kerjasama transaksi sewa -menyewa dalam pelayanan jasa yang dilakukakan oleh konsumen dengan PT. Ninul Jaya Wisata di Kab. Kediri.
2. Upaya penyelesaian wanprestasi dalam transaksi sewa-menyewa jasa di PT. Ninul Jaya Wisata di Kab. Kediri ?
3. Analisis Hukum Islam dan Undang-undang no. 8 tahun 1999 terhadap akad dan wanprestasi jasa di PT. Ninul Jaya Wisata di Kab. Kediri.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk akad kerjasama dalam transaksi sewa-menyewa pemberian pelayanan jasa di PT. Ninul Jaya Wisata Kab. Kediri?
2. Bagaimana upaya penyelesaian wanprestasi dalam transaksi sewa - menyewa pemberian pelayanan jasa di PT. Ninul Jaya Wisata Kab. Kediri?
3. Bagaimana analisis Hukum Islam dan Undang-undang nomer 8 tahun 1999 terhadap wanprestasi jasa di PT. Ninul Jaya Wisata Kabupaten Kediri?

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini adalah deskripsi yang secara ringkas tentang kajian atau hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan terkait masalah -masalah yang pernah di teliti sebelumnnya sehingga jelas bahwa tulisan in bukan sebuah karya plagiasi atau duplikasi da ri kajian atau penelitian terdahulu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari penelitian sebelumnya penulis menemukan beberapa judul penelitian yang hamper sama yakni:

1. Aisyah alumni program studi Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang menulis skripsi pada tahun 2018, dengan judul "Penerapan Akad Kerjasama Dalam Transaksi Bisnis Tour And Travel Di Kota Malang (Prespektif Hukum Islam dan Hukum Positif)". Penelitian ini membahas tentang akad kerjasama dalam hukum Islam yang di perbolehkan karena sudah memenuhi ketentuan hukum Islam yang berlaku. Akad kerjasama yang dilakukan menggunakan *syirkah* yang dilakukan oleh pemilik travel dengan pemilik mobil. Kerjasama yang dilakukan juga sesuai dengan pasal 1234 KUH Perdata, jadi perjanjian kerjasama yang dilakukan itu tidak melanggar hukum hanya saja perjanjian yang dilakukan sesuai dengan sikap adat kebiasaan masing-masing.[8]
2. Muhammad Faisol Amin alumni program studi Hukum Ekonomi Islam, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang menulis skripsi pada tahun 2017, dengan judul "Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Sewa Jasa Angkutan Umum *Pick Up* Di Kecamatan Kalinuwugu Selatan". Dalam penelitian telah memenuhi syarat akad sewa *ija>rah*yang sesuai dengan hukum Islam baik syarat maupun rukun sewa menyewa. Apabila dilihat dari maslahah lebih besar

[8] Aisyah, "*Penerapan Akad Kerjasama Dalam Transaksi Bisnis Tour And Travel Di Kota Malang (Prespektif Hukum Islam dan Hukum Positif)*". Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

daripada madharatnya dalam praktik sewa jasa angkutan *pick up*, madharatnya muncul lebih besar apabila jasa angkutan diberhentikan/ditiadakan. Sewa jasa angkutan ini telah memenuhi syara'.[9]

3. Albab Zufan Baihaqi habibabul alumni program studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya menulis skripsi pada tahun 2017, dengan judul "Analisis Hukum Islam Terhadap Sistem Sewa Diesel Antara Pemi lik dan Petani di Desa Bulakrejo Kecamatan Balerejo Kabupaten Madiun". Penelitian ini menggunakan akad *ija>rah*pemilik diesel menyewakan dieselnya kepada penyewa di tentukan sekalian harga sewa yang sesuai dengan luas sawah dan cuaca. Dalam setahun 3 kali masa tanam dan panen, harga berbeda setiap masanya persawah 2000 m2 harga Rp 37.000, Rp. 46.000, dan Rp 55.500 harga tersebut di luar solar. Pada praktiknya saat pembayaran, petani meminta keringanan kepada pemilik diesel membayar upah sewa diesel pada saat panen tiba dengan menggunakan gabah basah. Ketika mengalami gagal panen pembayaran di bayar di masa panen yang akan datang, namun pada realitanya jumlah yang di bayarkan dengan gabah basah tidak sama dengan harga dengan jumlah total hutang petani yang d i

[9] Mohammad Faisol Amin, "*Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Sewa Jasa Angkutan Umum Pick Up Di Kecamatan Kalinuwugu Selatan*". Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang, 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tangguhkan pada panen sebelumnya. Dalam Islam sudah memenuhi syarat dan rukun *ija>rah*[10]

Dalam kajian pustaka yang sudah di paparkan terdapat perbedaan yang menjadi titik fokus antara kajian pustaka dengan penelitian yang akan di ambil oleh penulis, yakni:

1. Dalam praktiknya ada yang menggunakan titik pada akad kerjasama untuk melakukan transaksi.
2. Objek penelitian
3. Pembayaran upah sewa di bayar dengan menggunakan hasil panen dan di bayarkan di kemudian hari akibat mengalami gagal panen dengan jumlah yang kurang sesuai terhadap upah sewa.
4. Akad yang digunakan *syirkah* dan *ija>rah* yang menjadikan usul *maslahah mursalah*.

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk hasil penelitian memeperole manfaat bagi pembaca. Tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk praktik akad kerjasama jasa *tour and travel* di PT. Ninul Jaya Wisata kabupaten Kediri.
2. Untuk mengetahui upaya penyelesaian atas wanprestasi jasa *tour and travel* di PT. Ninul Jaya Wisata Kabupaten Kediri.

[10] Albab Zufan Baihaqi, "*Analisis Hukum Islam Terhadap Sistem Sewa Diesel Antara Pemilik dan Petani di Desa Bulakrejo Kecamatan Balerejo Kabupaten Madiun* ". Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya, 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Untuk mengetahui analisis hukum islam dan undang-undang nomer 8 tahun 1999 terhadap penyelesaian wanprestasi jasa *tour and travel* di PT.Ninul Jaya Wisata Kabupaten Kediri.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Dilakukan penelitian ini berharap agar memiliki kegunaan bagi pembaca, penulis, dan masyarakat terkhusus di kabupaten Kediri. Maka dari itu diharapkan berguna secara teoritis dan secara praktis, yaitu:

1. Secara Teoritis

   Penelitian ini diharapkan berguna bagi perkembangan ilmu Hukum ekonomi syariah, dalam arti menambah, menyempurnakan teori yang sudah ada. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi dan meningkatkan bagi masyarakat khususnya bidang *muamalah*.

2. Secara Praktis

   a. Bagi Penulis

      Dengan adanya penelitian ini, penulis dapat mengembangkan pemikiran dan mengembangkan ilmu yang di dapat dalam akdemis perkuliahan khususnya ilmu Hukum Ekonomi Syariah.

   b. Bagi Akademis

      Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa mengenai bidang keilmuan, khususnya Hukum Ekonomi Syariah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini berguna bagi masyarakat untuk menambah pengetahuan tentang bentuk wanprestasi jasa di PT. Ninul Jaya Wisata, khususnya masyarakat di kabupaten Kediri.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional yakni memberikan penjelasan tentang p engertian yang bersifat operasional dari konsep penelitian, sehingga bisa digunakan sebagai acuan dalam menulusuri, menguji dan mengukur variable tersebut yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun beberapa kata kunci yang dipergunakan dalam penelitian se bagai berikut:

1. Hukum Islam

Hukum Islam adalah hukum yang di atur oleh Allah Swt. untuk dipatuhi bagi orang-orang beragama muslim. Hukum islam yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Ijarah* yang memiliki dasar hukum Al- Qur'an, Hadist, Ijma', dan pendapat ulama' fiqih mengenai *Ijarah*.

2. Undang-Undang Nomer 8 tahun 1999

Undang-Undang nomer 8 tahun 1999 ini adalah tentang perlindungan konsumen yang mencangkup pelaku usaha, konsumen, hak dan tanggung jawab pelaku usaha dan konsumen.

3. Wanprestasi

Wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak dipenuhi atau kelalaian, dalam hal ini penelitian fokus pada kelalaian pihak perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa perjalanan wisata.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Jasa

Jasa adalah tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak k epada pihak lain dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan. Jasa dalam hal ini adalah penawaran jasa pelayanan *tour and travel*.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah bagian dari metodelogi penelitian yang mencangkup mulai dari pertanyaan penelitian, analisis data, penafsiran data/informasi, dan kesimpulan serta saran. Metode penelitian merupakan kumpulan prosedur, skema dan alogaritma yang digunakan sebagai alat ukur instrumen dalam pelaksanaan penelitian. [11]

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis penelitian lapangan, metode yang digunakan adalah metode deskriptif yang memaparkan data kualitatif. Data kualitatif yaitu peniliti mengedepankan penelitian data atau realita persoalan yang telah ada berdasarkan pengungkapan apa yang telad didapat, dieksplorasi, dan diungkapnkan berupa kata-kata pengakuan dan penjelasan dari yang bersangkutan. [12]

Dalam penelitian ini, penulis tertarik untuk mengambil penelitian di PT. Ninul Jaya Wisata Kabupaten Kediri.

---

[11] Kris H. Timous, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: CV. Andi Ofset, 2017), 5.
[12] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), 7-13.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Objek dan Subjek Penelitian

a Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi pokok persoalan atau sebagai sasaran utama dari sebuah penelitian, mengetahui hal ini penulis fokus pada praktik sewa-menyewa terhadap jasa pelayanan *tour and travel* di PT. Ninul Jaya Wisata Kabupaten Kediri.

b Subjek penelitian adalah sarana yang akan di amati dan bertujuan untuk memperoleh data penelitian. Dalam hal ini penulis mengambil subjek pada masyarakat dan pemilik PT. Ninul Jaya Wisata Kabupaten Kediri.

3. Data Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang terjadi, maka data yang penulis kumpulkan sebagai berikut:

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang di dapatkan secara langsung dari sumber pertama (sebagai informan) seperti kegiatan wawancara atau pengisian kuisioner yang bisa dilakukan oleh peneliti.[13]

Data Primer yang akan dikumpulkan oleh penulis mengenai para pihak yang melaksanaka perjanjian kerjasama antar pihak yakni masyarakat dan pemilik *tour and travel* di PT. Ninul Jaya Wisata Kabupaten Kediri.

b. Data Sekunder

[13] Dergibson Siagian, *Metode Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), 16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Data Sekunder merupakan struktur mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh pihak lain.[14] Data sekunder yang di kumpulkan oleh penulis ini mengenai dokumen kerjasama, missal selembaran kertas isi perjanjian kontrak kerjasama di PT. Ninul Jaya Wisata Kebupaten Kediri.

4. Sumber Data

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian lapangan yang menggunakan data primer, berupa observasi dan wawancara yang akan di lakukan di PT. Ninul Jaya Wisata Kabupaten Kediri. Dalam penelitian ini menggunakan sumber data sebagai berikut:

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh penulis dari narasumber secara langsung melalui wawancara, diantaranya penulis memilih para pihak yang melakukan kerjasama akad sewa menyewa.

b. Sumber Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang didapatkan dari pihak lain atau tidak langsung dari objek penelitian.[15] Sumber Sekunder ini mendukung penelitian dari buku atau literatur, yakni meliputi:

1) Mardani *Fiqh Ekonomi Syariah : Fiqh Muamalah*

[14] Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif* (Jakarta: Grasindo, 2005), 168.
[15] Saifudin Azwar, *Metode Penelitia* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 1998), 91.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Khariri Miftahul *Ensiklopedia Fiqih Muamalah Dalam Pandangan 4 Mazdab*
3) Imam Zainuddin al-Malibari dalam kitab fiqih *Fathul Mu'in*
4) Undang-Undang Nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
5) Subekti Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari masyarakat di Kabupaten Kediri khusunya pada pihak yang bekerja sama dengan perusahaan *tour and travel*. Metode pengumpulan data yang akan di gunakan penulis sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan langsug ke lapangan untuk pengamatan pada objek secara sitematik pada unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala. Observasi dibutuhkan untuk memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat difahami dalam konteksnya. Observasi dilakukan terhadap subjek perilaku selama wawancara, interaksi subjek dengan pewawancara yang relevan dengan permasalahan sehingga dapat memberikan data tambahan.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan atau informasi untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambal bertatap muka dengan narasumber. Teknik wawancara yang dilakukan penulis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yaitu wawancara tersetruktur, penulis membuat daftar pertanyaan sebagi pedoman untuk memperoleh data. Wawncara dilakukan dengan pihak yang memang berkompeten dan mampu membantu penulis dalam memecahkan masalah penelitian, dalam penelitian ini dilakukan dari pihak *tour and travel* maupun pihak yang menyewa jasa tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sekumpulan berkas berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, agenda dan sebagainya dapat dijadikan sebagai sumber data penelitian. Dokumentasi lebih banyak menunjang data dibandingkan data utama. Dokumentasi merupakan suatu usaha mengumpulkan data-data kualitatif terkait objek yang menjadi sebuah penelitian.

6. Teknik Pengolahan Data

Data yang di kumpulkan selanjutnya diklarifikasi dan diorganisasikan secara sistematis serta diolah secara logis menurut rancangan penelitian yang telah ditetapkan lembaga. Hal disebabkan adanya penyorotan terhadap masalah. Pengolahan data diarahkan untuk memebrei argumentasi yang diajukan dalam penelitian, berdasarkan fakta yang diperoleh. Hal terpenting pengolahan data adalah:

a *Organizing* adalah suatu proses yang sistematis dalam pengumpulan, pencatatan, dan penyajian fakta untuk tujuan penelitian. [16]

[16] Sony Sumarsono, *Metode Riset Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), 89.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b *Editing* adalah kegiatan pengeditan akan kebenaran dan ketepatan data.

c *Analyzing*, yaitu memeberikan analisis lanjutan terhadap *organizing* dan *editing* data diperoleh dari sumber-sumber penelitian, dengan menggunkan teori dan dalil sehingga diperoleh kesimpulan dalam penelitian.

7. Teknik Analisis Data

Untuk mempermudah dalam menganalisa data, dari hasil pengumpulan data selanjutnya akan dilakukan analisis secara kualitatatif, yaitu menghasilkan data deskriptif. Deskriptif y aitu menggambarkan sesuatu hal menurut kenyataan apa adanya. [17]

Setelah penulisan melakukan pengumpulan data, kemudian penulis menganalisa menggunakan metode deskriptif analisis, dalam hal ini dengan mengumpulkan data tentang kerjasama sewa-menyewa yang dilakukan oleh pihak masyarakat dengan pemilik *tour and travel* lalu dianalisa untuk di tarik kesimpulan berdasaran rumusan masalah.

Pola pikir yang di pakai adalah induktif, yaitu merupakan pola piker yang berpijak pada hal ini teori *ija>rah*dan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang kemudian dikaitkan dengan fakta-fakta yang dilakukan dalam pelaksanaan pra ktik sewa menyewa antara pihak masyarkat dengan pemilik *tour and travel* di PT. Ninul Jaya Wisata Kabupaten Kediri.

[17] Pius Partanto dan Dahlan Barry, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya: Arkola, 2001), 111.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

I. Sitematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini memuat uraian dalam bentuk *essay* yang menggambarkan alur logis dari struktur bahasan skripsi. Sitematikannya sebagai berikut:

Bab pertama ialah pendahuluan yang berisi tentang pokok -pokok bahasan permasalahan yang terdiri dari latar belakang, indentifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi tentang landasan teori yang meliputi konsep akad *ija>rah*(sewa menyewa) yang di tentukan dalam hukum Islam. Dalam hal ini meliputi pengertian *ija>rah*, Syarat dan Rukun *ija>rah*,dasar hukum *ija>rah*, bentuk sewa menyewa, berakhirnya sewa menyewa. Adapun di bab ini membahas tentang konsep Undang -Undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Bab ketiga berisikan tentang praktik sewa menyewa ja sa yang dilakukan masyarakat dengan perusahan *tour and treval*, dalam hal ini membahas tentang profil perusahaan, gambaran lokasi penelitian, berjalannya bentuk kerjasama yang dilakukan di PT.Ninul Jaya Wisata Kabupaten Kediri.

Bab keempat membahas tentang analisis hukum Islam dan undang-undang nome 8 tahun 1999 terhadap perlindungan konsumen yang meliputi praktik pelaksanaan sewa menyewa jasa di PT. Ninul Jaya Wisata Kabupaten Kediri.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab kelima merupakan bab penutup yang membahas tentang kesimpulan dan saran, dimana kesimpulan tersebut menjawab atas rumusan masalah yang dan saran untuk penulis agar menunjang perkembangan kedepannya. Selain itu di lengkapi juga lampiran-lampiran yang berisikan data, surat menyurat pengerjaan skripsi dan lain sebagainya jika di perlukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KONSEP *IJA>RAH*, UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, DAN WANPRESTASI

A. *Ija>rah*

1. Pengertian *Ija>rah*

Ija>rah menurut bahasa berasal dari kata *ajara ya'juru* yang artinya upah yang di berikan dalam pekerjaan. Sedangkan dalam istilah *ija>rah* adalah transaksi suatu manfaat mubah yang berupa barang sesuai tanggungan dalam waktu tertentu, at au dapat diartikan juga suatu transaksi atas suatu pekerjaan dengan upah yang diketahui. [1]

Ija>rah juga dapat diartikan suatu transaksi sewa -menyewa atau upah-mengupah atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan ja sa.[2] Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sewa-menyewa adalah suatu perjanjian dengan mana pihak mengikatkan dirinya unt uk memberikan kepada pihak lainnya kenikmatan atas suatu barang selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran suatu harga, yan g oleh pihak tersebut belakangan di sanggupi pembayarannya.[3] Menurut kamus umum bahasa Indonesia sewa adalah

---

[1] Khariri Miftahul, *Ensiklopedia Fiqih Muamalah Dalam Pandangan 4 Madzab* (Yogyakarta: MUKTABAH AL-HANIF, cet-4 2017), 311.
[2] Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah* (Jakarta: Kencana, 2012), 247.
[3] Subekti, Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Pradya Paramita, cet-35, 2004), 381.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan pinjaman sesuatu dengan memungut uang atau upah sewa dalam jasa maupun benda.[4]

Sedangkan menurut para ulama' memiliki berbagai pengertian, ulama' Syafi'iyah *ija>rah*adalah akad suatu akad yang mengandung manfaat tertentu, mubah, serta dapat didermakan dan dibolehkan penggantian tertentu:

عَقْدَ عَلَى مَنْفَعَةٍ مَقْصُوْدَةٍ مَعْلُوْمَةٍ فَابَلَةٍ لِلْبَلَدِ وَالْاءِبَا حَةِ بِعَوْضٍ مَعْلُوْمٍ

Artinya: " Transaksi terhadap suatu manfaat yang dituju, tertentu, berisfat mubah dan boleh dilakukan dengan imbalan tertentu.[5]

Ulama' Malikiyah berpendapat *ija>rah*adalah memberikan suatu hak atas manfaat sesuatu yang mubah dalam waktu tertentu diseratai imbalan. Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian *ija>rah*(sewa-menyewa) adalah sebuah perjanjian atau akad timbal balik yang dilakukan untuk mengambil atau memiliki suatu pekerjaan atau benda dalam waktu tertentu dengan mem berikan imbalan atau upah.[6]

2. Dasar Hukum

*Ija>rah*merupakan salah satu hubungan timbal balik sesama manusia, Adapun sebagai berikut yang menjadi dasar legislasi akad *ija>rah*adalah *al-qur'an*, Hadits, dan *ijma'*:

[4] https://kbbi.web.id/ diakses 05 Juli 2020
[5] Wahbahaz-Zuhaily, *Al-Fiqh al-islami wa adillatuhu*, (Beirut: Dar al-fikhr, 1997), Jilid VI, hlm. 3800
[6] Khariri Miftahul, *Ensiklopedia Fiqih Muamalah Dalam Pandangan 4 Madzab*, (Yogyakarta: MUKTABAH AL-HANIF, cet-4 2017), 312.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. *Al-qur'an*

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ ۚ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُم مَّعِيشَتَهُمْ فِى ٱلْحَيَوٰةِ ٱلدُّنْيَا ۚ وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَٰتٍ لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُم بَعْضًا سُخْرِيًّا ۗ وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ

Artinya: Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan kami telah meninggikan sebahagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan. (Q.S *Az-zukhruf:* 32).[7]

أَسْكِنُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنتُم مِّن وُجْدِكُمْ وَلَا تُضَآرُّوهُنَّ لِتُضَيِّقُوا۟ عَلَيْهِنَّ ۚ وَإِن كُنَّ أُو۟لَٰتِ حَمْلٍ فَأَنفِقُوا۟ عَلَيْهِنَّ حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ ۚ فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَـَٔاتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ ۖ وَأْتَمِرُوا۟ بَيْنَكُم بِمَعْرُوفٍ ۖ وَإِن تَعَاسَرْتُمْ فَسَتُرْضِعُ لَهُۥٓ أُخْرَىٰ

Artinya: Tempatkanlah mereka (para isteri) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. Dan jika mereka (isteri-isteri yang sudah ditalaq) itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; dan jika kamu menemui kesulitan maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya. (Q.S *Ath-thalaq,* ayat 6).[8]

قَالَتْ إِحْدَىٰهُمَا يَٰٓأَبَتِ ٱسْتَـْٔجِرْهُ ۖ إِنَّ خَيْرَ مَنِ ٱسْتَـْٔجَرْتَ ٱلْقَوِىُّ ٱلْأَمِينُ

Artinya: Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk

[7] Qur'an Kemenag, *Cordoba Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: PT. Cordoba Internasional Indonesia, 2012), 491.
[8] Ibid., 558.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya". (Q.S *Al-qashas,* ayat 26).[9]

b. Hadits

احْتَجَمَ وَاَعْطِ الْحَجَّا مَ اَجْرَهُ

Artinya: "Berbekamlah kamu, kemudian berikanlah olehmu upahnya kepada tukang bekam itu".[10] (HR. Ibnu Majah)

عَنْ اِبْنِ عُمَرَ قالَ رَسُوْلُ ا للهِ : اَعْطُوْا اَلْاَجِيْرَ اَجْرَهُ قَبْلَ اَنْ يَجِفَّ عَرَقَهُ

Artinya: "Dari Ibnu Umar r.a. bersabda Rasullah Saw. Berikanlah upah (sewa) Buruh itu sebelum kering keringatnya".[11](HR. Ibnu Majah)

كُنَّا نُكْرِ ى الاءَ رْ ضَ بِمَا عَلَى السَّوَافِي مِنَ الزَّرْعِ فَنَهَى رَ سُوْ ل اللهِ ص م ذَلِكَ وَ اَمَرَ نَا بِذَهَبٍ اَوْوَرَقٍ

Artinya: "Dahulu kami menyewa tanah dengan jalan membayar dari tanaman yang tumbuh. Lalu Rasulullah melarang kami car aitu dan memerintahkan kami agar membayarnya dengan uang emas atau perak".[12] (HR. Ahmad dan Abu Dawud)

c. *Ijma'*

Landasan *ijma'* semua ulama' tidak ada yang membantah kesepakatan, semua bersepakat jika ada beberapa dari mereka yang berpendapat, maka tidak dianggap.[13]

3. Jenis-jenis *Ija>rah*

Akad *Ija<rah* digolongkan menjadi beberapa jenis, yaitu :[14]

---

[9] Ibid., 388.
[10] Ibnu Majah, kitab ke 13, bab 720, nomer 2155, haditsweb.
[11] Ibnu Majah, kitab ke 14, bab 844, nomer 2434, haditsweb.
[12] Imam Nasa'I, *Sunnah Nasaiy* (Beirut: Darl al-fikr, 1994), 217.
[13] Sayyid Sabiq, *Fiqh al-sunnah* (Beirut: Darl al-fikr, 1977), 18.
[14] Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah di Lembaga Keuangan dan Bisnis Kotemporer,* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019, cet -1), 116.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. *Ijārah A'mal* atau *asykhas*

Akad *ija>rah* yang digunakan untuk memperoleh jasa dari seseorang dengan membayar upah atas jasa yang diperoleh. [15]

b. *Ijārah 'ayn* (*muthlaqah*) atau *'ala al-a'yan*

Akad *ija>rah* yang digunakan untuk penyewaan aset dengan tujuan untuk mengambil maanfaat dari aset.

c. *Muntahiya bit tamlik*

Muntahiya bit tamlik ialah transaksi sewa-menyewa antara pemilik objek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa yang disewakan dengan opsi perpindahan hak milik atau akad *ija>rah* atas manfaat barang yang disertai dengan janji pemindahan hak milik atas barang sewa dengan kepada penyewa setelah selesai atau diakhirinya akad *ija>rah*

d. *Ija>rah maushufah fi al-dzimmah*

Akad *ija>rah* atas manfaat suatu barang atau jasa yang pada saat akad hanya disebutkan sifat-sifat dan spesifikasinya (kuantitas dan kualitas).

e. *Ija>rah tasyghiliyyah*

Akad *ija>rah* atas manfaat barang yang tidak disertai dengan janji pemindahan hak milik atas barang sewa kepada penyewa. [16]

---

[15] Ibid., 116.
[16] Ibid., 117.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Rukun dan Syarat *Ija>rah*

Rukun dan syarat dalam akad *ija>rah* mencangkup empat hal yang berkaitan dengan syarat yaitu: pertama, syarat terjadinya akad yang menghendaki terpenuhinya ketentuan berkaitan dengan para pelaku akad, objek sewa, dan tempat berlangsungnya akad sewa. Kedua, syarat pelaksanaan akad. Ketiga, syarat sahnya *ija>rah* yang berkaitan dengan keabsahan akad *ija>rah* Rukun *ija>rah* menurut Hanafiyah adalah *sighat ijab* dan *qabul*, sedangkan menurut mayoritas ulama' rukun *ija>rah* ada empat. Penjelasan rukun dan syarat *ija>rah* yang terangkum menjadi empat sebagai berikut:

a. Penyewa (*ajir/mu'jir*) dan yang menyewa (*musta'jir*): Baligh, berakal, cakap untuk melakukan akad, adanya saling rela.
b. Objek sewa (benda/manfaat/pekerjaan/uang sewa/upah): manfaat barang harus bisa dinilai dan dapat dilaksanakan dalam kontrak, pemenuhan manfaat harus yang bersifat dibolehkan, kesanggupan memenuhi manfaat harus nyata dan sesuai dengan Syariah, manfaat harus dikenali sedemikian rupa untuk menghilangkan ketidaktahuan yang akan mengakibatkan sengketa. [17]
c. *Shighah* yaitu *Ijab* dan *Qabul:* Transaksi harus dilaksanakan secara jelas, adanya kesesuaian antara ucapan penyewa dan jawaban pihak yang menyewakan.

[17] Ahmad Irham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 335.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Upah.[18]

5. Kosekuensi hukum akad *ija>rah*

Setelah terpenuhinya syarat dan rukun *ija>rah*, maka untuk melandasinya perlu adanya kosekuensi hukum sebagai berikut:

a Status Akad

Status akad *ija>rah* adalah *lazim* dari kedua pihak (*mu'jir* dan *musta'jir*) artinya ketika akad telah terpenuhi syarat dan rukunnya, masing-masing pihak menjadi terikat dengan kontrak dan tidak bisa di batalkan tanpa kesepakatan, sebab substansi akad *ija>rah* sama dengan akad jual beli.

b Otoritas *Musta'jir*

Otoritas atau kekuasaan *musta'jir* atas obyek *ija>rah* yang ia sewa selama masa kontrak sifatnya adalah *amanah*. Demikian juga pasca kontrak apabila obyek tidak dimanfaatkan menurut *qaul ashah* kekuasaan *musta'jir* tetap *amanah*, sebagaimana otoritas seseorang penerima barang titipan (*muda'*) artinya *musta'jir* memiliki otoritas membawa obyek akad *ija>rah* dengan kepercayaan.

c Hak atas Ujrah dan Manfaat

Ujrah dalam akad *ijārah 'ain* bisa dimiliki *mu'jir* sejak akad berlangsung (*bi nafsi al-aqd*), baik *ujrah* yang dintentukan (*mu'ayyan*) atau *ujrah* yang berada pada tanggungan (*fi dhimmah*). Hanya saja hak milik masih lemah dan bersifat potensial, dalam arti hak milik *mu.'jir*

[18] Ibid., 118.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atas *ujrah* berjalan seiring berjalannya kontrak, sehingga *ujrah* yang dimiliki *mu'jir* secara faktual hanyalah *ujrah* dari masa kontrak yang telah berjalan, sedangan *ujrah* dari masa kontrak yang belum berjalan belum bersifat permanen atau faktual karena masih potensi tidak dimiliki missal di karenakan kerusakan obyek *ija>rah*

Ujrah dalam akad *ija>rah dzimmah* bisa dimiliki oleh *mu'jir* secara tetap atau permanen sejak akad berlangsung sebab akad *ija>rah dzimmah* tidak akan batal dengan kerusakan obyek *ija>rah*[19]

d Hak penggunaan jasa

Dalam penggunaan jasa atau manfaat barang yang di sewa, *musta'jir* diperbolehkan mengganti dalam tiga hal yakni:

1) Mustaufin

Yaitu orang yang menggunakan jasa atau manfaat barang yang disewa, sebab *musta'jir* berstatus sebagai pemilik jasa atau manfaat dari barang yang disewa, sehingga ia bebas untuk menggunakan sendiri atau menyerahkan kepada orang lain untuk menggunakannya sebagaimana ia diperbolehkan menyewakan barang yang disewa sepanjang tidak merugikan.

2) Mustaufa bih

Yaitu barang yang akan dikerjakan menggunakan jasa atau manfaat barang yang disewa seperti muatan berupa tanah, pasir, beras, dll. Maka *musta'jir* boleh menggantinya dengan barang lain.

[19] Tim Laskar Pelangi, *Metodologi Fiqih Muamalah* (Kediri: Lirboyo Press, 2013), 289.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Mustaufa fih

Yaitu rute yang akan dilewati dalam penggunaan jasa atau manfaat dari barang yang disewa. Seperti menyewa jasa transportasi pengiriman barang dari Jakarta ke Bandung lewat jalur utara, boleh diganti dengan lewat jaur selatan, sebab *mustaufa fih* telah disyaratkan secara tertentu, maka a kad tidah batal dan syarat harus dipatuhi.[20]

6. Berakhirnya Akad *Ija>rah*

Akad *ija>rah* akan berakhir dengan beberapa hal sebagai berikut:

a. Selesainya masa kontrak baik dengan habisnya masa kontrak dalam akad *ija>rah* yang dibatasi dengan *muddah* atau dengan rampungnya pekerjaan dalam akad *ija>rah* yang dibatasi dengan *'amal*.

b. Rusaknya obyek *ija>rah* yang ditentukan (*ijārah 'ain*) secara total di tengah masa *ija>rah* seperti menyewa rumah kemudian roboh.

Akan tetapi batalnya akad *ija>rah* akibat kerusakan obyek di tengah masa kontrak ini hanya berlaku untuk masa kontrak yang belum berjalan, sedangkan masa kontrak yang telah berjalan tidak batal apabila memiliki nilai ekonomi (*laha ujrah*) sehingga *mu'jir* tetap berhak mendapatkan persentase dari *ujrah* kesepakatan untuk masa kontrak yang tidak batal tersebut. Hanya saja kalkulasi persentasenya merujuk pada *ujrah* standar (*mitsli*) bukan *ujrah* kesepakatan

[20] Ibid., 290.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(*musamma*), sebab *ujrah* kesepakatan menjadi tidak mengikat ketika akad *ija>rah* batal.[21]

B. Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1. Hukum Perlindungan Konsumen

Istilah "Hukum Konsumen" dan "Hukum Perlindungan Konsumen" sudah sangat sering terdengar, namun belum jelas benar apa saja yang termasuk dalam keduanya, juga apakah keduanya itu hukum yang identik.[22]

Pendapat lain mengatakan bahwa hukum perlindungan konsumen itu merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. Menurut Az. Nasution bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.[23]

2. Pengertian Hak dan Kewajiban Konsumen

a Konsumen

Menurut bahasa konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda), pengertian tersebut tergantung dalam posisi dimana. Secara harfiah, arti kata *consumer*

[21] Ibid., 291.
[22] Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2000), 9.
[23] Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), 13.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.

Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam pasal 1 ayat (2) yakni: " Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

b Hak-hak Konsumen

Istilah "perlindungan konsumen" berkaitan dengan perlindungan hukum, oleh karna itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak -hak konsumen. Secara umum hak-hak konsumen dikenal ada 4 hak dasar yakni:

1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak -hak pokok konsumen yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mewujudkan hak-hak tersebut. Hak-hak konsumen juga tertuang dalam UU No. 4 tahun 1999 sebagai berikut:

1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/jasa.[24]
2) Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa.
4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6) Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen.
7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan undang-undang lainnya.[25]

c. Kewajiban Konsumen

[24] Ibid., 22-25.
[25] Ibid., 26-27.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun kewajiban konsumen dijelaskan dalam pasal 5 yakni:

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

3. Pelaku Usaha

a. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam pasal 1 angka 3 UU No. 8 tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

b. Hak-hak Pelaku Usaha

Dalam pasal 6 UU No. 8 tahun 1999 produsen disebut sebagai pelaku usaha memiliki hak-hak sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari Tindakan konsumen yang beritikad tidak baik .[26]
3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kewajiaban Pelaku Usaha

Dalam pasal 7 UU No, 8 tahun 1999 diatur kewajiban bagi pelaku usaha sebagai berikut:

1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan, dan pemeliharaan.
3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

[26] Ibid., 28.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.[27]
5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau jasa yang diperdagangkan.
6) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
7) Memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.[28]

d. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 tahun 1999 telah dijelaskan prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam pasal 19 BAB IV, sebagai berikut:

1) Pertanggung jawaban pelaku usaha dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerusakan, pencemaran, serta mengonsumsi barang dan/jasa yang telah dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha.

[27] Ibid., 30-32.
[28] Ibid., 41-43.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) yaitu berupa penggantian sesuai dengan jumlah nilai barang dan/atau jasa serta harus sejenis, atau dapat berupa pengembalian uang, perawatan Kesehatan, atau santunan yang sesuai dengan p eraturan perundang-undangan.
3) Tenggang waktu pengembalian ganti rugi adalah tujuh hari setelah tanggal selesai transaksi.
4) Sebagaimana yang di maksud pada ayat (1) dan ayat (2) pengembalian ganti rugi tidak harus adanya kemungkinan tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih jelas dalam adanya unsur kesalahan.
5) Apabila pelaku bisa membuktikan bahwa kesalahan yang terjadi adalah kesalahan konsumen maka ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku.[29]

4. Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam pasal 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) perlindungang konsumen menganut 5 asas yakni:

a. Asas Manfaat;
b. Asas Keadilan;
c. Asas Keseimbangan;
d. Asas Keselamatan dan Keamanan konsumen; dan
e. Asas Kepastian Hukum.

[29] Andy Sri Rezky, Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), 52.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari kelima asas diatas dapat dijel askan penegasan bahwa perlindungan konsumen ini diselenggarakan sebagai usaha bersama dalam konteks pembangunan nasional. Dari kelima asas perlindungan konsumean yang terdapat pada pasal 2 UUPK dapat diibaratkan sebagai sekeping uang logam yang memiliki sisi berbeda, satu sisi milik konsumen satu sisi lainya milik produsen atau sebagai pelaku usaha dan tidak mungkin hanya menggunakan satu sisi tanpa menggunakan sisi lainnya.

Kecuali pada asas keempat, dijelaskan pada pasal 2 UUPK sebagai asas keselamatan da n keamanan kosumen menunjukan bahwa perwujudan kepentingan ini bukan semata -mata dimanipulasi oleh motif "prinsip ekonomi pelaku usaha" (mendapatkan keuntungan maksimal dengan dengan biaya seminimal mungkin) artinya, tidak dibenarkan motif semata-mata untu k memupuk keuntungan (laba) dengan mengabaikan keselamatan dan keamanan konsumen dalam mengonsumsi produk barang dan/atau jasa.[30]

Dari sudut politik hukum, kelima asas tersebut membentuk komitmen pembentuk Undang-undang Perlindungan Konsumen untuk mewujudk an tujuan perlindungan konsumen terdapat pada pasal 3 UUPK sebagai berikut:

a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri

[30] Yusuf Shofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2008), 154.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Mengangkat harkat dan mertabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa
c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha atas pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha,dan
f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, Kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.[31]

C. Wanprestasi

1. Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi menurut bahasa Belanda memiliki arti prestasi buruk, sedangkan menurut kamus hukum wanprestasi adalah berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, dan tidak menepati janji dalam perjanjian.[32] Wanprestasi dapat diartikan tidak terlaksananya prestasi karena kesalahan debitur, baik karena kesengajaan ataupun kelalaian.

[31] Ibid., 155.
[32] Sudarsono, *Kamus Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), 578.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut J.Satrio, wanprestasi adalah suatu keadaan dimana debitur tidak memenuhi janjinya sebagaimana mestinya dan kesalahan itu semua ada padanya. Sedangkan menurut Yahya Harahap, wanprestasi sebagai pelaksana yang tidak tepat waktunya atau tidak dilakukan menurut selayaknya sehingga mengharuskan debitur untuk memberikan atau membayar ganti rugi, atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak maka pihak lainnya boleh melakukan pembatalan perjanjian. Pada prinsipnya wanprestasi berarti tidak melakukan unsur prestasi, konkretnya dirumuskan berbuat sesuatu, tidak berbuat status, dan menyerahkan sesuatu. Bentuk-bentuk wanprestasi:

a. Tidak melaksanakan prestasi sama sekali
b. Melaksanakan akan tetapi tidak tepat waktu atau terlambat dari yang diperjanjikan sebelumnya
c. Melaksanakan akan tetapi tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, dan
d. Melaksanakan yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. [33]

2. Wanprestasi dalam Islam

a. Pengertian *Da>man al-aqd*

Secara bahasa *da>man* diartikan tanggung jawab. menanggung, dan kewajiaban. *Daman* dalam terminologi fiqih mengandung tiga unsur jaminan atas hutang, jaminan pengadaan barang, dan jaminan seseorang untuk dihadirkan ditempat tertentu misalnya di pengadilan. Dalam islam *daman al-aqd* dibedakan menjadi dua yaitu :

[33] Amran Suadi, *Penyeleseian Sengketa Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencan, 2017), 130.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) *Daman* akad adalah tanggung jawab perdata sebagai ganti rugi yang bersumber dari ingkar akad.

2) *Daman udwan* adalah tanggung jawab perdata untuk memberikan ganti rugi yang bersumber dari kegiatan yang merugikan atau dinamakan kegiatan yang melawan hukum.[34]

b. Dasar Hukum *Daman al-aqd*

Al- Isra' 36

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِۦ عِلْمٌ ۚ إِنَّ ٱلسَّمْعَ وَٱلْبَصَرَ وَٱلْفُؤَادَ كُلُّ أُو۟لَٰٓئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْـُٔولًا

"Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungan jawabnya".[35]

Al-Maidah 101

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ لَا تَسْـَٔلُوا۟ عَنْ أَشْيَآءَ إِن تُبْدَ لَكُمْ تَسُؤْكُمْ وَإِن تَسْـَٔلُوا۟ عَنْهَا حِينَ يُنَزَّلُ ٱلْقُرْءَانُ تُبْدَ لَكُمْ عَفَا ٱللَّهُ عَنْهَا ۗ وَٱللَّهُ غَفُورٌ حَلِيمٌ

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu menanyakan (kepada Nabimu) hal-hal yang jika diterangkan kepadamu akan menyusahkan kamu dan jika kamu menanyakan di waktu Al Quran itu diturunkan, niscaya akan diterangkan kepadamu, Allah memaafkan (kamu) tentang hal-hal itu. Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyantun".[36].

c. Rukun dan Syaran *Daman al-aqd*

1) Pihak penjamin (*dhamin*) baligh, berakal, merdeka, dan cakap hukum

[34] Mu'adil Faizin, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia* (Yogyakarta : Pustaka Warga Press, 2020), 160.
[35] Qur'an Kemenag, *Cordoba Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: PT. Cordoba Internasional Indonesia, 2012), 285.
[36] Ibid., 124

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Penerima jaminan (*madmunlah*) harus diketahui
3) Orang yang berhutan (*madmun anhu*)
4) Benda jaminan (*madmun*) harus diketahui dan diberi infomasi jelas agar terhindar dari unsur *gharar*
5) Penjamin harus melafalkan lafadz di syaratkan berdasarkan maksud dan mengandung makna jaminan.[37]

3. Upaya penyelesaian Wanprestasi

Upaya-upaya penyelesain dalam wanprestasi apabila sudah komplek maka dapat dilakukan penyelesaian melalui :

a. Penyelesaian melalui jalur litigasi (*in court settlement*)
b. Penyelesaian melalui non litigasi (*out court settlement*)

Dalam penyelesaian sengketa ada beberapa factor yang mempengaruhi diantaranya kepentingan *(interest)*, hak *(rights)*, dan status kekuasaan *(power).*[38]

[37] Sutisna, *Syariah Islamiyah* (Bandung : IPB Press, 2015), 170.
[38] Yahman, *Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana (Penipuan yang lahir dari hubungan kontraktual),* (Jakarta : Pranadamedia Group, 2014), 90.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

PROFIL DAN PRAKTIK SEWA MENYEWA TERHADAP JASA PELAYANA BIRO PERJALANAN *TOUR AND TREVEL* DI PT. NINUL JAYA WISATA

A. PT. Ninul Jaya Wisata

1. Profil PT. Ninul Jaya Wisata

PT. Ninul Jaya Wisata berdiri pada tanggal 22 Juni 2011, sewaktu awal berdiri masih berupa CV dengan seiring berjalannya waktu pada tanggal 22 Juni 2017 berubah menjadi PT. Ninul Jaya Wisata yang beralamatkan Jl. Murai Blok KK No. 20 perum Sukoharjo Indah-Katang-Ngasem-Kediri. Awalnya biro perjalanan wisata memulainya dengan paling kecil yang di Kelola untuk keluarga sendiri dengan berjalannya waktu biro perjalanan ini melambung pesat akhirnya membuka kantor yang beralamatkan diatas tersebut. Dengan komposisi tim kerja yang kreatif, responsif, inovatif dan progressif, memiliki spesialisasi dalam menyelenggarakan pelayana yang komprehensif dan juga efisien kepada pelanggan. Sesuai dengan Hadist Rasulullah Shallallahu'alaihi Wasallam: "Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia" (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Darul qutni. Hadits ini dihasankan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami' no: 3289).[1]

Setelah berkembang pesat perusahaan biro perjalanan PT. Ninul Jaya Wisata ini menjadi kepercayaan masyarakat serta pula lembaga-lembaga pendidikan maupun non pendidikan untuk melakukan perjalanan

[1] Ani Darmini (Direktur PT. Ninul Jaya Wisata), *Wawancara*, 06 Mei 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

periwisata baik lokal maupun non lokal dan melayani wisata religi missal ziarah wali songo karena pelayanan yang mengutamakan pelanggan. Produk dan biaya pun juga terjangkau, pemilik perusahaan yang ramah dalam respon pelanggan, dan nyaman. Selain produk dan biaya perusahaan PT. Ninul Jaya Wisata juga mengikuti beberapa *event* yang biasa diadakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (DISBUDPAR) dengan adanya perkembangan perusahaan ini semakin dikenal khususnya di daerah kabupaten Kediri. Biro perjalanan pariwisata PT. Ninul Jaya Wisata jelasnya memberikan produk-produk bus yang nyaman dan aman, para pengemudi sudah memenuhi syarat berkendara dan *tour guide* sudah berpengalaman, maka tidak diragukan lagi untuk para pelanggan mempercayai perusahaan biro perjalanan wisata PT. Ninul Jaya Wisata.

2. Visi dan Misi

Agar operasional berjalan dengan lancer dan tetap menjadi perusahaan biro perjalanan wisata *tour and travel* maka perusahaan PT. Ninul Jaya Wisata memeliki visi dan misi baik jangka Panjang maupun jangka pendek. Visi dan misi PT. Ninul Jaya Wisata adalah sebagai berikut:[2]

a. Visi

Menjadi perusahaan terdepan dan terbesar dalam bidang jasa pelayanan biro perjalanan pariwisata dengan kualitas pelayanan terbaik

[2] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dapat memberikan kontribusi yang nyata bagi masyarakat dan lingkungan sekitar.

b. Misi

1) Menjadi perusahaan penyedia layanan transportasi dengan kualitas layanan terbaik.
2) Menjadi perusahaan yang selalu *up to date* dalam memberikan kenyamanan dan keamanan penumpang yang akan melakukan perjalananan.
3) Menjadi perusahaan yang selalu *respect* terhadap karyawan, lingkungan dan masyarakat sekitarnya.
4) Mengedepankan kepuasan, dengan komitmen itulah kami melakukakan perbaikan terus-menerus.
5) Menjadi perusahaan layanan jasa *one stop service for tour and travel* yang tangguh dan unggul dengan jaringan mitra kerja yang luas.[3]

Gambar 1.1\
Logo Perusahaan

[3] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Strategi pemasaran PT. Ninul Jaya Wisata

1. Produk

Produk biro perjalanan wisata merupakan berbagai jasa dimana satu dengan lainnya saling berkait dan dihasilkan oleh berbagai perusahaan pariwisata. Sebagai suatu produk yang kompleks, produk wisata tidak bisa disamakan dengan produk dan jasa lainnya. Kekhasan ini yang membuat produk wisata menjadi unik sehingga membutuhkan penanganan yang khusus. Produk-produk biro perjalanan wisata antara lain:

a. Akomodasi

Segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan ketika berwisata. Akomodasi bisa berupa tempat missal penginapan yang lengkap dengan makan dan minum.

b. Transportasi

Sarana untuk mencapai tujuan wisata dan juga sarana pergerakan di tempat tujuan wisata (*the to reach the destination and also means of movement at the destination*). PT. Ninul Jaya Wisata transportasi sudah dipersiapkan berupa bis, elf, dan mobil rental.

c. Destinasi Wisata

Destinasi wisata merupakan daerah tuj uan wisatawan dengan keadaan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administrasi yang di dalamnya mengandung daya tarik. Misalnya Candi Borobudur, Candi Prambanan, Malioboro, dan sebaginya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Biaya

Biaya merupakan pengeluaran sumber ekonomi yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi atau kemungkinan akan terjadi untun mencapai tujuan tertentu. Dalam biro perjalanan PT. Ninul Jaya Wisata untuk biaya di sesuaikan dengan tarif obyek akomodasi dan destinasti wisata tersebut misalny a pembelian tiket masuk, penginapan, dan sebagainya. Berikut ini gambaran pembiayaan dalam pelayanan jasa di PT. Ninul Jaya Wisata. [4]

Table 1.1
Pembiayaan sewa jasa pelayanan biro perjalanan

No.	Tujuan Wisata	Harga
1.	Paket Wisata Yogyakarta	Rp. 190.000.00,-/orang
2.	Wisata Religi Wali 8 + Yogyakarta menginap	Rp. 290.000.00,-/orang (standart 50 orang) Rp. 270.000.00,-/orang (standart 55 orang)
3.	Paket Wisata Jakarta	Rp. 650.000.00,-/orang (peserta min 56 orang) Rp. 675.000.00,-/orang (peserta min 50 orang) Rp. 700.000.00,-/orang (peserta min. 40)
4.	Wisata Puncak Dieng-wonosobo	Rp. 300.000.00,-/orang
5.	Paket wisata Bali 2 malam	Rp. 650.000.00,-/orang

C. Kelebihan dan kekurangan sewa jasa pelayanan biro perjalanan wisata PT. Ninul Jaya Wisata

Dalam melakukakn pelayanan jasa tidak lepas akan kelebihan dan kekurangan yang dirasakan oleh pelanggan. Oleh sebab itu perusahaan

[4] Risky (*Manager* PT. Ninul Jaya Wisata), *wawancara*, 07 Mei 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan beberapa kelebihan dan kekurangan selama ini yang dirasakan pelanggan sebagai berikut:

1. Kelebihan
   a. Dapat memberikan kemudian akomodasi dan transportasi sehingga para pelanggan akan merasakan kemanan dan kenyamanan saat berwisata.
   b. Pemandu wisata yang akan memandu sudah terlatih dan terbiasa.
   c. Biaya juga lebih murah terjangkau dan semua kebutuhan sudah menjadi paket jadi pengeluaran lebih efisien.
   d. Dapat mengunjungi obyek wisata pada saat yang tepat.
2. Kekurangan
   a. Umumnya lebih mahal karena anda akan mengeluarkan uang sedikit lebih tinggi di banding kalau pergi sendirian
   b. Terikat waktu bagi yang tidak suka diatur waktu pasti merasa tidak nyaman karena umumnya perusahaan biro perjalanan sudah menetapkan waktu sesuai jadwal termasuk berapa lama di dalam wisata itupun juga diatur
   c. Jika sudah waktunya habis maka bisa jadi ada obyek wisata yang tidak di kunjungi.

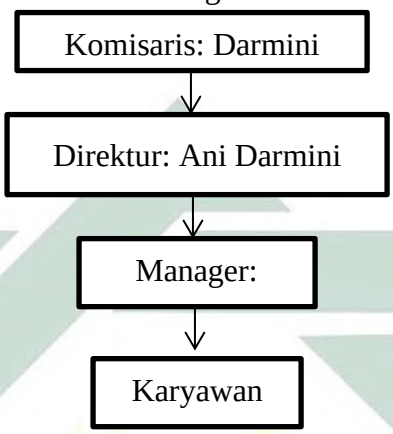
D. Struktur organisasi PT. Ninul Jaya Wisata

Perusahaan dalam mendirikan biro perjalanan tetap memiliki struktur organisasi yang membantu dalam operasional perusahan. Struktur di PT.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ninul Jaya Wisata terdiri dari komisaris, manager , dan meneger pemasaran. Berikut bagan struktur organisasi: [5]

Gambar 1.2
Struktur organisasi



E. Praktik sewa jasa pelayanan di PT. Ninul Jaya Wisata

Pemasaran jasa oleh perusahaan ini dilakukan dengan mengadakan sebuah kerjasama pihak-pihak yang dituju untuk menjadi pelanggan mengambil dari lembaga-lembaga pendidikan swasta maupun negeri, lembaga-lembaga desa, dan masyarakat sekitar yang memiliki tujuan untuk berwisata. Bentuk kerjasama yang dilakukan perusahaan awal ke marketing mempromosikan melalui proposal yang diajukan didalam proposal tertera tujuan-tujuan destinasi wisata selain itu juga ada bentuk kerjsama tertulis setelah bertanda tangan oleh yang bersangkuta n maka sudah otomatis kerjasama di setujui.

Setelah semua pihak menyetujui maka pihak pengguna jasa memberikan uang muka untuk awal biaya sewa dan pelunasannya diberikan ketika hari

[5] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kurang seminggu keberangkatan. Uang muka yang sudah diberikan tidak dapat diambil sewaktu-waktu jika ada pembatalan. Jika sudah terjadi kesepakatan untuk tujan-tujuan destinasi wisata yang akan dituju barulah pihak perusahaan Menyusun jadwal perjalanan. Untuk paket wisata yang ditawarkan di dalam proposal juga sudah tertera tuju an dan fasilitas. Tujuan destinasi wisata yang bermacam-macam fasilitas meliputi bus pariwisata berac, tiket masuk wisata, 3x makan prasmanan, dan biaya parkir ditanggung oleh biro.[6]

Table 1.2

Daftar armada yang disediakan perusahaan

No	Nama Armada
1,	PO. Barokah
2.	PO. Luwes
3.	PO. Bojana
4.	Harapan Jaya
5.	HR. Transport
6.	Subur Jaya

Perusahaan sudah memiliki banyak pelanggan khususnya lebih banyak memiliki pelanggan kerjasama dalam bindang pendidikan untuk keperluan study tour, dimana study tour tersebut dikelola oleh panitia sekolah lalu pihak perusahaan menawarkan produknya. Berikut ini data pelanggan perusahaan jasa biro perjalanan di PT. Ninul Jaya Wiasata. [7]

[6] Ibid.
[7] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Table 1.3
Daftar lembaga kerjasama perusahaan

No	Nama Lembaga	Alamat
1	MTsN 3 Kediri	Jl. Pahlawan No. 74 Purwoasri, Kab. Kediri
2	Mts Al-Mutaqien	Jl. Pahlawan Bangsa No. 21 Bogo Kidul, Plemahan, Kediri
3	MTsN 1 Kediri	Jl. Stadion Canda Birawa 01 Toelongrejo, Pare, Kediri
4	MAN 4 Kediri	Jl. Melati 14 Krecek, Badas, Kediri
5	SMK Ma'arif	Jl. Gajahmada 88, Semanding, Pare, Kediri
6	MTsN 2 Kediri	Jl. Raya Kanigoro. Keras, Kediri
7	MAN 2 Kota Kediri	Jl. Letjen Suorapto, Burengan, Pesantren, Kota Kediri

F. Keluhan Pelanggan

Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu kepala madrasah lembaga pendidikan yang merupakan pelanggan dari perusahaan biro perjalanan PT. Ninul Jaya Wisata memaparkan bahwa merasakan mengalami kerugian dalam pemberian akomodasi dari perusahaan. Para pihak sudah melakukan kerjasama dan menandatangani perjanjian kerja sama yang diberikan perusahaan, lembaga sudah memberikan uang muka sudah menyepakati perjanjian.

1. Pada sewaktu kurang beberapa hari keberangkatan ternyata jumlah siswa yang ikut menambah sedangkan pihak sekolah sudah bersepakat akhirnya tidak ada penambahan jatah armada bis lagi. [8]

[8] Suselo Eko Rahayu (Ketua Panitia SKAL MTsN 1 Kediri), *wawancara*, 13 Mei 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Selama perjalanan berlangsung yang seharusnya dalam proposal tertera tujuan ke malioboro dikarenakan tempat parkir penuh dan mengejar waktu akhirnya tuj uan tidak di kunjungi dan tidak ada pengembalia. [9]
3. Memang kalau di biro perjalanan wisata waktu sudah tertata, tempat makan, serta penginapan sudah ditentukan, akan tetapi yang dikeluhkan pelanggan sewaktu makan malam restoran yang sudah tertera dalam proposal tidak di kunjungi karena jarak terlalu jauh dan akhirnya ganti tempat makan saat itu juga tanpa ada kesepakatan sebelumnya. [10] Sewaktu perjalanan di tempat tujuan wisata dalam kerjasama tertera rumah makan yang sudah ditentukan, akan tetapi setiban ya di lokasi tujuan wisata rumah makan yang sudah tertera tidak di kunjungi dikarenakan waktu jadwal sudah habis. [11]
4. Untuk perjalanan wisata menuju Yogyakarta armada bis yang di pergunakan bernama Trans dan pada saat keberangkatan armada bis yang datang Mah kota tidak sesuai dengan kerjasama. [12]
5. Tidak ada pengembalian ganti rugi terhadap tempat wisata yang tidak di kunjungi pada saat perjalanan ke Yogyakarta yakni tujuan wisata ke Taman Pintar. [13]

---

[9] Harianto (Ketua Panitia SKAL MTsN 3 Kediri), *wawancara*, 14 Mei 2020.
[10] Yusuf Edi (Kepala MTs Al-Mutaqien), *Wawancara*, 14 Mei 2020.
[11] Basuki (Panitia SKAL MAN @2 Kota Kediri), *wawancara*, 15 Mei 2020.
[12] Ernik (Panitia SKAL MAN 4 Kediri), *wawancara*, 15 Mei 2020.
[13] Warsiati (Panitia SKAL MTsN 2 Kediri), *wawancara*, 16 Mei 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Perjalanan Study Banding ke Yogyakarta dalam kerjasama dan jadwal tertera waktu mengunjungi ke Malioboro akan tetapi tidak di kunjungi dan tidak ada pengembalian ganti rugi. [14]

Paparan keluhan yang dialami pelanggan menggambarkan situasi perusahaan yang melakukan kelalain dan ketidaksesuaian terhadap kerjasama perusahaan dengan pelanggan atau konsumen. Pelanggan merasa mengalami kerugian dengan kejadian-kejadian di luar kerjasama tersebut. Tujuan perusahaan sebenarnya sudah baik dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang tertera di dalam kerjasama akan tetapi dengan kejadian yang tidak sengaja maupun dengan kesengajaan akan merugikan pelanggan. Tindakan yang dilakukan perusahaan untuk mengatasi keluhan-keluhan ataupun kerugian, perusahaan memberikan kompensasi atau ganti rugi yang sesuai kesepakatan, tetapi dalam pemberian kompensasi atau ganti rugi kurang sesuai dengan peraturan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tindakan untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut pihak perusahaan melakukan yang terbaik untuk mengatasi keluhan pelanggan.

[14] Saiful Anam (Panitia SKAL SMK MA Ma'arif), *wawancara* , 17 Mei 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Table 1.4
Keluhan Pelanggan dan Tindakan Perusahaan

No	Nama Lembaga	Keluhan	Tindakan
1	MTsN 3 Kediri	Tujuan wisata tidak terlaksana	Pengembalian ganti rugi tetapi terlambat
2	Mts Al-Mutaqien	Rumah makan sebagai fasilitas tidak terlaksana	Tidak ada
3	MTsN 1 Kediri	Penambahan peserta dan tidak ada penambahan armada bis	Tidak ada
4	MAN 4 Kediri	Ketidaksesuaian armada bis	Memberikan armada bis akan tetapi tidak sesuai dengan kerjasama
5	SMK Ma'arif	Tujuan wisata tidak terlaksana	Pengembalian ganti rugi akan tetapi terlambat
6	MTsN 2 Kediri	Tujuan wisata tidak terlaksana	Tidak ada
7	MAN 2 Kota Kediri	Rumah makan sebagai fasilitas tidak terlaksana	Tidak ada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TERHADAP WANPRESTASI JASA DI PT. NINUL JAYA WISATA

A. Analisis Hukum Islam Dan Undang-undang No.8 Tahun 1999 terhadap Praktik Sewa-menyewa pelayanan Jasa di PT. Ninul Jaya Wisata

Pelayanan adalah sebuah produk-produk yang tidak terlihat (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha manusia menggunakan peralatan. Adapun definisi lain pelayanan adalah suatu aktivitas yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan kariyawan atau hal -hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan suatu ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan, dengan demikian kualitas pelayanan menjadi pengaruh untuk pelanggan terhadap pelayanan.

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian secara keseluruhan atas keunggulan suatu pelayanan jasa. Citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dalam hal ini perusahaan sebagai penyedia, penilaian mengarah pada sudut pandang persepsi pelanggan. Konsumen adalam pihak yang mengkonsumsi atau penikmat jasa pelayanan perusahaan sehingga konsumen yang menentukan kualitas pelayanan jasa. Tanggapan pihak pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan baik dari karyawan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maupun pemandu wisata juga mengindikasikan mengarah pada praktik akad kerjasama transaksi sewa-menyewa jasa yang dilakukan di biro perjalanan wisata PT. Ninul Jaya Wisata sesuai dengan aturan hukum islam.

Dari hasil lapangan dalam penelitian praktik sewa -menyewa di biro perjalanan wisata PT. Ninul Jaya Wisata ini perusahaan melakukan penawaran pelayanan dengan cara mengadakan kerjasama, pada awal penawaran dilakukan melalui MOU dengan pihak pelanggan yakni berupa lembaga pendidikan maupun lembaga umum, bentuk kerjasama ini berupa kesepakan tertulis dan lisan. PT. Ninul Jaya Wisata telah memaparkan semua fasilitas pelayanan biro perjalanan mulai dari harga armada bis, paket tujuan wisata beserta harga sewa, dan menerima complain apabila tidak sesuai dengan isi kerjasama atau kesepakatan.

PT.Ninul Jaya Wisata memberikan keringanan kepada pelanggan dengan membayar terlebih dahulu uang muka, karena uang muka sebagai tanda terima jadi atas kesepakatan maupun isi pengajuan proposal dan siap melakukan perjalanan wisata dengan menggunakan jasa biro perjalanan wisata PT. Ninul Jaya Wisata, akan tetapi jatuh tempo unt uk pelunasan harus segera dibayarkan seminggu sebelum keberangkatan. Biaya yang ditetapkan biro perjalanan wisata PT. Ninul Jasa Wisata ini masih dikategorikan standart dan wajar bagi pelanggan disbanding biro perjalanan wisata lainnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan penjelasan data-data yang dipaparkan penulis, maka penulis mengklarifikasi bahwa biro perjalanan wisata PT. Ninul Jaya Wisata sudah menerapkan pelayanan wisata yang baik pada segala aspek. Maka dari itu dengan pelayanan sebaik itu pelanggan akan merasa nyaman dan aman. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, penulis dapat menganalisa tentang akad kerjasama transaksi sewa-menyewa yang dilakukan biro perjalanan wisata dengan lembaga yang disini menjadi konsumen.

Dalam hal ini perusahaan dan konsumen melakukan kegiatan *muamalah* yang terdapat akad sewa-menyewa. Sewa-menyewa dapat disebut juga dengan *ija>rah* dalam hukum islam. *Ija>rah* merupakan perjanjian atas suatu barang atau upah-mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa. Yang dimaksud dengan akad *ija>rah* ini adalah telah memenuhi salah satu rukun *ija>rah* yakni biro pejalanan wisata PT. Ninul Jaya Wisata sebagai pemberi jasa (*ajir*), dan pelanggan sebagai penyewa (*musta'jir*).[1]

Namun dari hasil penelitian penulis mendapati adanya masalah yang dalam hal ini lebih pada keluham-keluhan pelanggan yang merasa dirugikan. Dirugikan dalam pelayanan dan juga tidak mendapatkan imbalan atas kerugian yang dilakukan disengaja maupun tidak disengaja. Dalam Al-Qur'an sudah tertera jelas bahwa melakukan kedzaliman dalam transaksi itu dilarang, dijelaskan dalam surah *al-shu'ari* ayat 183 Allah berfirman :

[1] Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah* (Jakarta: Kencana, 2012), 247.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

وَلَا تَبۡخَسُواْ ٱلنَّاسَ أَشۡيَآءَهُمۡ وَلَا تَعۡثَوۡاْ فِي ٱلۡأَرۡضِ مُفۡسِدِينَ

Artinya : "Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan."[2]

Dari sedikit penjelasan masalah diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dalam melakukan segala usaha maka pelaku usaha dilarang untuk berbuat dzalim merugikan pelanggan. Maka menjadilah pelaku usaha yang jujur dan adil. Selain itu masih bisa dipaparkan Kembali analisis data dari segi syarat dan rukun, sebagai berikut :

1. Dari segi '*Aqidan* (pihak-pihak yang berakad)
   a. Berakal dan *Baligh*

      Pemilik biro perjalanan wisata PT. Ninul Jaya Wisata dan pelanggan merupakan orang yang telah berakal dan *baligh*. Dalam melakukan akad tidak sedang dalam keadaan yang tidak sadar.

   b. *'An Taradin* (suka sama suka)

      Pihak penyewa dengan pemilik sewa jasa biro pelayanan PT. Ninul Jaya Wisata melakukan transaksi atas dasar kemauan sendiri tanpa ada paksaan dari pihak perusahaan biro perjalanan wisata.

2. Dari segi obyek sewa menyewa
   a. Obyek akad *ija>rah*mempunyai manfaat dalam hal ini obyeknya adalah jasa yang memiliki manfaat untuk melakukan perjalanan wisata bagi *musta'jir*.

[2] Qur'an Kemenag, *Cordoba Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: PT. Cordoba Internasional Indonesia, 2012), 374.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Manfaat dari objek akad merupakan sesuatu yang diperbolehkan. Obyek jasa dalam perusahaan biro perjalanan tidak mengandung hal-hal yang diharamkan.

c. Manfaat obyek dapat dipenuhi secara haqiqi. Obyek sewa di penuhi oleh kedua belah pihak, perusahaan biro perjalanan wiatasa PT. Ninul Jaya Wisata dan pelanggan.

d. Obyek akad *ija>rah* milik *mu'jir* ataupun atas kuasa pemiliknya. Biro perjalanan serta armada bis milik *mu'jir* sendiri.

e. Obyek akad dapat diserah terimakan kepada *musta'jir* baik manfaat maupun bendanya dan dapat langsung digunakan. Praktik yang dilakukan oleh perusahaan biro perjalanan wisata PT. Ninul Jaya Wisata ini memang berupa jasa pada awal transaksi tidak terlihat akan tetapi strategi marketing jenis armada bis, fasilitas, dan paket perjalanan wisata sudah dijelaskan ciri-cirinya.

f. Obyek akad *ija>rah* tidak cacat. Dalam praktiknya memang kadang terjadi pada salah satu fasilitas yang tidak memenuhi pelanggan akan tetapi itu kejadian diluar pikiran manusia bukan karna kesengajaan.

g. *Ujrah* (imbalan terhadap sewa yang diberikan). Imbalan atau biaya dalam biro perjalanan wisata ini diberikan diawal sebagai uang muka nanti kemudian hari ada waktu jatuh tempo dan harus di lunasi pelanggan. *Ujrah* yang diberikan perusahaan sudah jelas sesuai kesepakatan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Dari *shigah* (*ijab dan qobul*)

Dalam praktik *ijab qobul* pada akad sewa jasa di biro perjalanan PT. Ninul Jaya Wisata ini dapat dilakukan dengan menghubungi nomer di karta nama dapat diakses juga di media sosial fanpage facebook dan instagram. Kemudian pihak perusahaan mendatangi lembaga pelanggan untuk menyerahkan MOU tertulis lalu membuat kesepakatan kedua bel ah pihak, maka dari itu kedua belah pihak sudah sepakat atas ketentuan yang diperjanjikan. Mengenai pihak berakad, objek akad, serta *ijab qabul* diketahui jelas.

Kemudian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam undang-undang juga diatur hak-hak dan kewajiban pelaku usaha, serta tanggung jawab ganti rugi untuk pelaku usaha apabila terjadi ketidaksesuaian dari pihak pelanggan atau disebut konsumen. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Berdasarkan ketentuan didalam undang-undang perlindungan konsumen pasal 7 huruf b "memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan" dalam hal ini pihak perusahaan memberikan informasi tentang bagaimana isi perjanjian akad yang dilakukan dengan pihak konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain itu mengacu pada peraturan Undang-undang no.8 tentang perlindungan konsumen pasal 7 huruf g "memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian". Memberikan kompensasi ganti rugi sudah dicantumkan dalam kerjasama tertulis yang dilakukan oleh perusahan biro perjalanan wisata PT. Ninul Jaya Wisata.

B. Analisis Hukum Islam dan Undang-undang No.8 tahun 1999 terhadap wanprestasi sewa-menyewa pelayanan jasa di PT. Ninul Jaya Wisata

Para pihak yang melakukan perjanjian wajib melaksanakan kewajiban yang timbul dari perjanjian tersebut. Kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak dalam perjanjian, baik karena perjanjian, undang-undang atau kepatuhan dan kebiasaan disebut prestasi. Hasil penelitian menggambarkan dari segi bentuk wanprestasi, melakukan apa yang sudah diperjanjikan akan tetapi terlambat. Perusahaan biro perjalanan wisata sudah memberikan informasi terkait proposal dan kerjasama yang dilakukan akan tetapi tidak di beritahukan jika terjadi pembatalan secara tiba-tiba yang disebabkan karna tidak kesengajaan setelah itu untuk kompensasi atau ganti rugi PT. Ninul Jaya Wisata melakukan apa yang menjadi tanggung jawab akan tetapi pemberian kompensasi atau ganti rugi melebihi tenggang waktu yang di tentukan oleh Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada pasal 19 ayat (3) "pemeberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah selesai transaksi".

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Uraian yang terpaparkan dalam keluhan-keluhan pelanggan menunjukkan perusahaan melakukan ketidaksesuaian dengan sengaja ataupun tidak merupakan bentuk wanprestasi *pertama*, melaksanakan akan tetapi tidak tepat waktu atau terlambat dari yang diperjanjiakan maksutnya perusahaan melaksanakan perjanjian akan tetapi kurang sesuai dengan kerjasama yakni perihal pengembalian kompensasi atau ganti rugi yang terlambat. *Kedua,* bentuk wanprestasi melaksanakan akan tetapi tidak sesuai dengan yang diperjanjikan yakni perihal tujuan wisata didalam proposal tertera tujuan wisata yang sudah disetujui sesampainya di perjalanan tujuan wisata yang tertera tidak terlaksana dikarenakan wa ktu habis, tidak ada tempat parkir, dan macet diperjalanan.

Dalam hukum islam wanprestasi dilarang karena hal tersebut sesuatu yang merugikan pihak lain yang melakukan perjanjian dalam hal ini yang merasa dirugikan pihak lembaga yang bekerjasama dengan per usahan PT. Ninul Jaya Wisata. Tencantum dalam firman Allah swt, dalam Q.S. *Al-Maidah* 1 :

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَوۡفُواْ بِٱلۡعُقُودِۚ أُحِلَّتۡ لَكُم بَهِيمَةُ ٱلۡأَنۡعَٰمِ إِلَّا مَا يُتۡلَىٰ عَلَيۡكُمۡ غَيۡرَ مُحِلِّي ٱلصَّيۡدِ وَأَنتُمۡ حُرُمٌۗ إِنَّ ٱللَّهَ يَحۡكُمُ مَا يُرِيدُ

> “ Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”.[3]

[3] Qur’an Kemenag, *Cordoba Al-Qur’an dan Terjemahnya* (Bandung: PT. Cordoba Internasional Indonesia, 2012), 106.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Q.S As-Shaff (2)

يَاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْالِمَ تَقُوْلُوْنَ مَالاَتَفْعَلُوْنَ

"Wahai orang-orang yang beriman! Mengapa kamu mengatakan sesuatu yang tidak kamu kerjakan ?".[4]

Diriwayatkan oleh sahabat Abu Hurairah R.A

آيَةُ المَنَافِقِ ثَلاَثٌ: إِذَا حَدَّثَ كَذَبَ، وَإِذَا وَعَدَ أَخْلَفَ، وَإِذَا اؤْتُمِنَ خَانَ

"Tanda-tanda orang munafik ada tiga : ketika bercerita dia berbohong, ketika janji dia mengingkari, ketika dipercaya dia menghianati".[5](HR. Bukhari no. 33 dan Muslim no. 59)

C. Analisis Hukum Islam dan Undang-undang No.8 Tahun 1999 terhadap Upaya penyelesaian terhadap wanprestasi jasa di PT. Ninul Jaya Wisata

Upaya biro perjalanan wisata PT. Ninul Jaya Wisata untuk menyelesaikan keluhan-keluhan pelanggan ataupun wanprestasi yang dilakakun, mengacu pada tanggung jawab sebagai pelaku usaha yang diatur dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 19 ayat (1) dan (2) :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan Kesehatan dan/atau pemberian

[4] Ibid., 551.
[5] Al-Imam Nawawi, bab XXV, *Riya>d asa>lihin*(Beirut: Dar al-khatab al-ilmiyah, 1971), 62.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

santunan yang sesuai dengan ketentuan -ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.[6]

PT. Ninul Jaya Wisata memberikan peratan ggung jawaban berupa pengembalian uang sewa ataupun bisa dengan pemberian wisata gratis, akan tetapi kelalaian pihak perusahaan kompensasi tersebut diberikan pada waktu melebihi batas yang ditentuakan dalam Undang -undang No.8 Tahun 1999 pada pasal 19 ayat (3).

Dalam ajaran islam, terdapat tiga sistem dalam menyelesaikan sengketa yakni :

1) Secara damai (*as-shulh*)
2) Secara arbitrase (*at-tahkim*)
3) Melalui lembaga peradilan

PT. Ninul Jaya Wisata juga melakukan penyelesaian akibat kelalaian ini dengan menerapkan upaya penyelesaian dalam islam dengan jalan berdamai antara perusahan biro perjalanan wisata dengan lembaga atau konsumen.

[6] http://hukumonline.co.id// diakses pada tanggal 18 Mei 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari awal sampai akhir, setelah diuraiakan dan dianalisis, maka menghasilkan beberapa kesimpulan atas beberapa masalah yang dirumuskan :

1. Praktik akad kerjasama dalam transaksi sewa-menyewa merupakan perjanjian yang dibuat secara kesepakatan dan di tuangkan dalam bentuk kerjasama tertulis yakni berupa proposal dan surat perjanjian kerjasama.
2. Upaya penyelesaian yang dilakukan pihak PT. Ninul Jaya Wisata sudah sesuai dengan sistem penyelesaian sengketa menurut islam dengan mengambil keputusan damai, akan tetapi tidak sesuai dengan Undang-undang No.8 pasal 19 ayat (3)
3. Berdasarkan analisis hukum islam yang telah dikaji maka dapat diambil kesimpulan bahwa transaksi sewa-menyewa yang dilakukan PT. Ninul Jaya Wisata adalah sah, karena telah sesuai dengan akad *ijarah* , rukun dan syarat *ijarah.* Kemudian berdasarkan analisis Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, praktik sewa-menyewa tersebut tidak sesuai dengan pasal 7 huruf b mengenai pemberian informasi yang jelas tentang ketidakseuaian yang mungkin juga sering terjadi, yakni pembatalan tujuan wisata secara mendadak. Pertanggungjawaban pelaku usaha harus berpedoman

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 19 mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Pihak biro perjalanan wisata PT. Ninul Jaya Wisata tidak sesuai karena tenggang waktu yang melebihi batas waktu yang ditentukan dalam peraturan undang-undang.

B. Saran

1. Sebaiknya jika memberikan informasi itu harus jelas dan segera di buat kesepakatan di awal akad kerjasama, sehingga jika terjadi ketidaksesuaian dalam akad kerjasama agar segera terslesaikan permasalahannya.
2. Pemberian kompensasi lebih baik secepatnya jangan melebihi batas waktu yang telah ditentukan sesuai dengan kesepakatan.
3. Upaya penyelesaian wanprestasi seharusnya sesuai dengan kompensasi yang di butuhkan pelanggan.
4. Kedepannya untuk PT. Ninul Jaya Wisata agar bekerja lebih professional, sehingga konsumen atau pelanggan puas atas pelayanan yang diberikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

‘Abdillah, Abu Na’im Ahmad Ibn. *Musnad Imam Abu Hanifah Riwayah Abi Na’im. Juz 1* Riyadh: Maktabah Kautsar. 1415.

Al-Hadi, Abu Azam. *Fiqh Muamalah Kontemporer*. Surabaya: UIN SA Press. 2014.

Al-Hai£amy, Ali bin Abi Bakar. *Majma’azZawiid wa Manba’ualFawāid*. Beirūt: Daral Kutubal-‘Aroby.1407H.

Azwar, Saifudin. *Metode Penelitian*. Jakarta: Pustaka Pelajar. 1998.

Chairah, Dakwatul. *Hukum Perkawinan Islam Di Indonesia.* Surabaya: UIN SA Press. 2014.

Faizin , Mu’adil. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia.* Yogyakarta : Pustaka Warga Press. 2020.

Hermawan, Asep. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif* . Jakarta: Grasindo. 2005.

http://hukumonline.co.id// diakses pada tanggal 18 Mei 2020

https://kbbi.web.id/ diakses 05 Juli 2020

Kemenag RI. *Ar-Rahman Al-Qur’an dan Terjemahannya.* Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu. 2014.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Sinar Grafika. 2018.

Mardani. *Fiqh Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana. 2012.

Miftahul, Khariri. *Ensiklopedia Fiqih Muamalah Dalam Pandangan 4 Madzab*. Yogyakarta: MUKTABAH AL-HANIF. cet-4 2017.

Moleong, Lexy J.. *Metodologi Penelitian Kualitatiff.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2017.

Partanto, Pius dan Dahlan Barry. *Kamus Ilmiah Populer.* Surabaya: Arkola. 2001.

Rahayu, Sutisna. *Syariah Islamiyah*. Bandung : IPB Press. 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rezky, Andy Sri dan Nurdiyana Tadjuddin. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2018.

Rozalinda. *Fikih Ekonomi Syariah*. Jakarta: Rajawali Press. 2017.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Grasindo. 2000.

Shofie, Yusuf. *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Citra Aditya Bakti. 2008.

Sholihin, Ahmad Irham. *Buku Pintar Ekonomi Syariah.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2013.

Siagian, Dergibson. *Metode Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*.Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2000.

Siagian, Fauzan. Baharuddin. *Kamus Hukum dan Yuriprudensi*. Jakarta: Kencana. 2016

Soemitra, Andri. *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqih Muamalah di Lembaga Keuangan dan Bisnis Kontemporer.* Jakarta: Prenadamedia group. 2019.

Suadi, Amran. *Penyeleseian Sengketa Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencan. 2017.

Sudarsono. *Kamus Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta. 2007.

Sumarsono, Sony. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2004.

Tim Laskar Pelangi. *Metodologi Fiqih Muamalah.* Kediri: Lirboyo Press. 2013.

Timous, Kris H. *Pengantar Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: CV. Andi Ofset. 2017.

Tjitrosudibio, Subekti.. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.* Jakarta: Pradya Paramita. cet-35. 2004.

Wahbahaz-Zuhaily. *Al-Fiqh al-islami wa adillatuhu.* Beirut: Dar al-fikhr. 1997.

Yahman. *Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana {Penipuan yang lahir dari hubungan kontraktual.* Jakarta : Pranadamedia Group. 2014.

Yazid. Muhammad. *Hukum Ekonomi Islam (Fiqh Mualmah)*. Surabaya: UIN Sunan Ampel Press cet 1. 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id