

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MEKANISME
PELAYANAN JASA PORTER (KULI PENGANGKUT BARANG)
MENURUT TINJAUAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN AKAD *IJĀRAH*
(Studi Kasus Porter/Kuli Pengangkut Barang di Terminal Giwangan
Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Syari'ah

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum



Oleh :

SINTA MARLINA

NIM. 18.21.11.320

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN FILANTROPI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

2023

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MEKANISME PELAYANAN JASA
PORTER (KULI PENGANGKUT BARANG) MENURUT TINJAUAN UU NO 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN AKAD *IJĀRAH*
(Studi Kasus Porter/Kuli Pengangkut Barang di Terminal Giwangan Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syariah

Disusun Oleh:

SINTA MARLINA

NIM. 18.21.1.1.320

Surakarta, 17 November 2023

Disetujui dan Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Andi Wicaksono, M.Pd.

NIP. 19850319 201503 1 001

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA :SINTA MARLINA

NIM : 18.21.1.1.320

PROGRAM STUDI : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MEKANISME PELAYANAN JASA PORTER (KULI PENGANGKUT BARANG) MENURUT TINJAUAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN AKAD IJĀRAH (Studi Kasus Porter/Kuli Pengangkut Barang di Terminal Giwangan Yogyakarta)

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 17 November 2023



Sinta Marlina

NIM. 182111320

Andi Wicaksono, M. Pd.
Dosen Fakultas Syariah
Universitas Negeri (UIN) Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Sinta Marlina

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri (UIN)
Raden Mas Said Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama dengan ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Sinta Marlina NIM : 18.211.1.320 yang berjudul : **“Perlindungan Konsumen Terhadap Mekanisme Pelayanan Jasa Porter (Kuli Pengangkut Barang) Menurut Tinjauan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Akad Ijarāh (Studi Kasus Porter/Kuli Pengangkut Barang di Terminal Giwangan Yogyakarta)”**. Sudah Dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam Bidang Hukum Ekonomi Syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 17 November 2023
Dosen Pembimbing



Andi Wicaksono, M. Pd.
NIP. 19850319 201503 1 001

PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MEKANISME
PELAYANAN JASA PORTER (KULI PENGANGKUT BARANG)
MENURUT TINJAUAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN AKAD *IJĀRAH*
(Studi Kasus Porter/Kuli Pengangkut Barang di Terminal Giwangan
Yogyakarta)**

Disusun Oleh:

SINTA MARLINA

NIM. 18.21.1.1.320

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah

Pada hari selasa tanggal 19 Desember 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Hukum Dalam Bidang Hukum Ekonomi Syariah

Penguji I

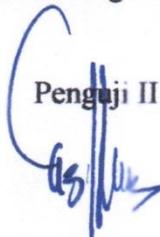


Muh. Zumar Aminuddin,

S.Ag., M.H.

NIP. 19740312 199903 1 004

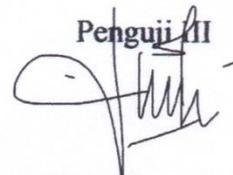
Penguji II



Abdul Fattaah, M.H.

NIDN. 2017099601

Penguji III



Zaidah Nur Rosidah, S.H., M.H.

NIP. 19740627 199903 2 001

Dekan Fakultas Syariah



Dr. M.h. Nashirudin, S.Ag., M.Ag.

NIP. 19771202 200312 1 003

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

“Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar,”

(Al-Ahzab 30 : 70)¹

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

“Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya”

(Al-Mudassir : 38)²

¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung:Usman el-Qurtuby, 2021), hlm. 427.

² Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung:Usman el-Qurtuby, 2021), hlm. 576.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan mengucapkan syukur kepada Allah Swt atas segala limpahan nikmat, karunia, hidayah serta kemudahan dan kelancaran yang telah diberikan dalam penyusunan naskah skripsi ini. tak lupa lantunan sholawat serta salam selalu terlimpah curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw, rasul pembawa syafa'at, Rasul seluruh umat dan yang dinantikan syafa'atnya di hari akhir nanti. Saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan yang tak terhingga dalam kehidupan saya selama penyusunan skripsi ini, terkhususnya untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Sugianto dan Ibu Rumini sebagai orang tua yang melahirkan saya, membesarkan saya, menyayangi saya dalam keadaan apapun yang tidak akan pernah meninggalkan saya. Yang selalu memberikan saya dukungan secara moral baik moril untuk proses penyelesaian tugas akhir saya ini. terima kasih banyak, Bapak Ibu telah sehat dan selalu berdo'a untuk saya, restu kalian menguatkan saya selama ini. Semoga Allah selalu memberkati dan saya persembahkan karya kecil ini kepada kalian sebagai tanda cinta dan kasih sayang serta bakti, dan terima kasihku yang tiada hingga.
2. Kakakku tercinta, Deni Cahyono. Meski sering membuat kesal dari kecil hingga kita sama sama dewasa, tidak pernah sedikitpun mengurangi rasa cinta dan sayangku sebagai sosok kakak yang sangat baik bagiku. Semoga selalu dilancarkan usahamu, selalu sehat dan bahagia dengan keluarga kecilmu sekarang, beribu do'a terbaik untukmu dariku. Tetaplah menjadi kakak yang keren, Bapak yang keren untuk El Hamam suami yang keren untuk istrimu Rasinta dan membanggakan untuk Bapak, Ibu dan Adikmu serta keluargamu.
3. Keluarga besar Somo Sarpin dan Djuremi yang tidak dapat kusebut satu persatu namanya, terimakasih sudah menjadi keluarga yang baik untukku selama ini. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan dan kemudahan dalam segala urusan kalian. Dan segala kebaikan dan ilmu yang telah sampai kepadaku semoga menjadi amal jariyah nantinya diakhirat. Terimakasih.
4. Bapak/Ibu guru dan Dosen yang telah mendidikku dan membimbingku dan memberi ilmu yang tak terhingga sampai saat ini. semoga kalian selalu sehat, bahagia dan segala amal dan ilmu menjadi amal jariyah disisi-Nya.

5. Terimakasih teman-teman selama di outlet tempat kerja, Karanganyar, dan Klodran, Kartosuro, serta para pak parkir yang selalu menjadi teman bersapa dan bertukar cerita. Terimakasih sudah menerima saya, dalam stresnya menyelesaikan skripsi, stresnya mengumpulkan niat untuk belajar, kalian lah yang mengisi diluang-luang waktu tersebut sehingga saya mampu bertahan dan merasa lebih ringan untuk menghadapi kerasnya hidup yang saya jalani karena tidak kunjung lulus. Semoga ilmu yang kalian berikan bisa menjadi amal jariyah kelak, dan segala kebaikan pasti mendapat balasan. Terimakasih sudah menjadi penyemangat dalam hidup saya disela –sela pusingnya memikirkan skripsi.
6. Sahabatku (Amel, Bayu, Erico, Merry, Jijreng) kalian telah menjadi bagian dari hidupku selama di kampus dan setelahnya. Bersedia tetap menemaniku disaat aku sendiri yang belum lulus, dan selalu membantuku mengerjakan skripsi, tempat konsulku ketika belum siap menghadapi pak dosen yang sebenarnya. Semoga kita selalu sehat dan bahagia.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Surakarta didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988. Pedoman transliterasi tersebut adalah :

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf serta tanda sekaligus. Daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin adalah sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	...‘...	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza h	...'	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dammah	U	U

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	كتب	Kataba
2.	ذكر	Žukira
3.	يذهب	Yazhabu

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, maka transliterasinya gabungan huruf, yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ...ى	Fathah dan ya	Ai	a dan i
أ...و	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كيف	Kaifa
2.	حول	Ḥaula

3. Vokal panjang (Maddah)

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ...ي	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
أ...ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أ...و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	قال	Qāla
2.	قيل	Qīla
3.	يقول	Yaqūlu
4.	رمي	Ramā

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua (2), yaitu :

- a. Ta Marbutah hidup atau yang mendapatkan harakat fathah, kasrah atau dammah transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah /h/.
- c. Apabila pada suatu kata yang di akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang /al/ serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan /h/.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	روضة الأطفال	Rauḍah al-aṭfāl / rauḍatul aṭfāl
2.	طلحة	Ṭalhah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau Tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda yaitu tanda Syaddah atau Tasydid. Dalam transliterasi ini tanda Syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda Syaddah itu.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رَبَّنَا	Rabbana
2.	نَزَّلَ	Nazzala

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan huruf yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti dengan huruf Syamsiyyah atau Qamariyyah, kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sambung.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	الرَّجُلُ	Ar-rajulu
2.	الْجَلالُ	Al-Jalālu

7. Hamzah

Sebagaimana yang telah disebutkan di depan bahwa Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata maka tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa huruf alif. Perhatikan contoh berikut ini:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	أَكَل	Akala
2.	تَأْخُذُونَ	Ta'khuzuna
3.	النَّوْءُ	An-Nau'u

8. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem bahasa Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasinya huruf kapital itu digunakan seperti yang berlaku dalam EYD yaitu digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandangan maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan tersebut disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak digunakan.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
	وَمُحَمَّدٌ الرَّسُولُ	Wa mā Muhammadun illā rasūl
	الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	Al-ḥamdu lillahi rabbil 'ālamīna

9. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik fi'il, isim, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka penulisan kata tersebut dalam transliterasinya bisa dilakukan dengan dua cara yaitu bisa dipisahkan pada setiap kata atau bisa dirangkai.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
	وإن الله لهو خير الرازقين	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn / Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn
	فأوفوا الكيل والميزان	Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna / Fa aful-kaila wal mīzāna

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, *“Perlindungan Konsumen Terhadap Mekanisme Pelayanan Jasa Porter (Kuli Pengangkut Barang) Menurut Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Akad Ijarāh”*. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah UIN Raden Mas Said Surakarta.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penyusunan ini telah banyak mendapatkan dukungan dan tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag., M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. Muh. Nashirudin, S.Ag., M.a., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan dan nasehatnya kepada penulis selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta.
3. Dr. Ah. Kholis Hayatuddin, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam.
4. Muhammad Julijanto, S. Ag., M. ag. Selaku Koordinator Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.
5. Andi Wicaksono. M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran serta memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh Dewan Penguji, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini guna membawa kualitas penulisan ke arah yang lebih baik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman

yang tak ternilai, semoga segala ilmu yang telah diberikan dapat selalu bermanfaat di kehidupan yang akan datang.

8. Kedua orang tuaku, Keluargaku, dan saudara-saudaraku, teman-temanku semua yang telah memberikan semangat, dukungan, kasih sayang yang tidak pernah terhenti dalam mengerjakan skripsi ini. saya beryukur bersama kalian.
9. Teman, sahabat, sekaligus keluarga kelas HES J angkatan 2018, terimakasih untuk kalian yang selama ini kebersamai mencetak kenangan yang indah dan takkan terlupakan dalam perjalananku menuntut ilmu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta.
10. Seluruh porter dan pengelola terminal Giwangan Yogyakarta dan para penumpangnya. Terimakasih atas ketersediaannya memberikan informasi dan kerjasamanya dalam membantu penyelesaian tugas akhir saya ini.
11. Terima kasih untuk Bento Kopi dan teman-teman crew yang bekerja di sana yang selalu menemani dan saling berbagi ilmu dan pengalaman. Salah satu tempat dan teman yang mampu membangkitkan motivasi, ide dan gagasan saya selama penulisan naskah skripsi ini. Semoga selalu sehat dan menjadi pribadi yang lebih membanggakan dan bermanfaat untuk semua orang.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan penulis satu persatu yang telah berjasa dalam menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga melalui karya penelitian skripsi ini dapat membawa manfaat serta berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan pada umumnya dan semoga pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini mendapat pahala dari Allah SWT atas hal-hal baik yang mereka berikan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 17 Novemver 2023

Penyusun



Sinta Marlina

NIM. 182111320

ABSTRAK

Sinta Marlina, NIM: 18.211.1.320 : ***“Perlindungan Konsumen Terhadap Mekanisme Pelayanan Jasa Porter (Kuli Pengangkut Barang) Menurut Tinjauan UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Akad Ijarāh (Studi Kasus Porter/Kuli pengangkut Barang di Terminal Giwangan Yogyakarta)”***

Porter merupakan orang-orang yang dibayar untuk membantu membawa barang-barang pengunjung disuatu tempat, misalnya Gunung, Stasiun, Terminal dan lain-lain. Adapun tugas porter yaitu melayani para pengunjung yang memerlukan jasa untuk membawakan barang-barangnya. Dalam mekanisme pelayanannya seringkali menimbulkan ketidakharmonisan antara kedua belah pihak dan penumpang yang merupakan konsumen porter merasa rugi disebabkan oleh kurangnya pemahaman akan akad *ijarāh* dan hukum perlindungan konsumen. Adapun rumusan masalahnya adalah (1) Bagaimana pandangan UU No. 8 Tahun 1999 tentang hukum perlindungan konsumen terhadap mekanisme pelayanan jasa porter (kuli pengangkut barang) di terminal Giwangan Yogyakarta? (2) bagaimana pandangan akad *ijarāh* terhadap mekanisme pelayanan jasa porter (kuli pengangkut barang) di terminal Giwangan Yogyakarta?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pandangan UU No. 8 Tahun 1999 tentang hukum perlindungan konsumen terhadap mekanisme pelayanan jasa porter (kuli pengangkut barang) di terminal Giwangan Yogyakarta serta untuk mengetahui dan menganalisis pandangan akad *ijarāh* terhadap mekanisme pelayanan jasa porter (kuli pengangkut barang) di terminal Giwangan Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah (field research) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan ialah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu metode miles and huberman dengan tiga proses yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan beberapa porter di terminal Giwangan Yogyakarta telah melanggar pasal 7 huruf b dan pasal 15 sehingga menimbulkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen yang tercantum dalam pasal 4 ayat 3 dan pasal 5 huruf c. Mekanisme pelayanan tersebut dinilai tidak sesuai bukanlah pelayanan yang dilakukan oleh semua porter melainkan hanya beberapa oknum, meski begitu mekanisme pelayanan porter yang melanggar UU Perlindungan Konsumen hanya berlaku terhadap konsumen yang merasa dirugikan, jika konsumen tidak merasa dirugikan maka kegiatan tersebut tidak menjadi masalah karena sama sama mau dan tindakan pengelola terminal Giwangan dalam melakukan perlindungan konsumen sudah sesuai. Penerapan *ijarāh* pada mekanisme pelayanan porter kurang memenuhi rukun dan syarat sehingga menimbulkan ketidakadilan yang dialami oleh konsumen, namun hal itu hanya berlaku pada konsumen yang merasa dirugikan, tetapi pada konsumen yang tidak merasa dirugikan maka kegiatan yang dilakukan oleh porter sudah sah.

Kata Kunci: Porter, Perlindungan Konsumen, *Ijarāh*

ABSTRACT

Sinta Marlina, NIM: 1821.1.1.320 : ***“Consumer Protection Of The Mechanism of Porter Services (Cultivation of Goods) According to the Review of Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection and Ijarāh Agreement (Case Study of Porter / Cultivation of Goods in the Giwangan Terminal)”***.

Porter is a person who paid to help bring visitor goods at some place, for example mountains, stations, terminals. The task of the porter is to serve visitors who need services to bring their goods. In the mechanism of services often causes disharmony between the two parties and visitors who are consumers of porters feel loss due to lack of understanding of the *ijarāh* agreement and consumer protection law. The formulation of the problem is (1) What is the view of law number 8 of 1999 concerning consumer protection law on the mechanism of porter in the term of Giwangan Yogyakarta? (2) how is the view of the *ijarāh* contract on the mechanism of the porter services at the Giwangan Terminal Yogyakarta? The purpose of this study was to find out and analyze the view of Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection law and porter services mechanism at the Giwangan terminal Yogyakarta as well as to find out and analyze the view of the *ijarāh* contract on the mechanism of porter services at the Giwangan Terminal Yogyakarta.

The research method used is a (field research) with a descriptive qualitative approach. The data source used is primary and secondary data sources. The data collection techniques used are observation, interviews and dokumentation. The data analysis technique used is the Miles and Huberman with three method processes is, namely data reduction, data presentation, drawing conclusions.

The results of the study show that the services mechanism of some porter at the Giwangan Terminal Yogyakarta has violated articles 7 letter b and article 15. Giving rise to the non fulfillment of the rights of the consumer listed in article 4 paragraph 3 and article 5 letter c. The mechanis of service is considered not to be the service performed by all porters but many people, even so the mechanism of the porter service that violates the consumers protection act only applies to consumers who are disadvantaged. If the consumer does not feel disadvantaged then the activity is not a problem because it is the same and the actions of terminal managers Giwangan in carrying out consumer protection is appropriate. Application *ijarāh* on the mechanism of the porter service does not meet the harmony and conditions. So that is causes the injustice experienced by consumers only applies to consumers who feel disadvantaged. But to consumers who do not feel disadvantaged the activities carried out by the porter are valid.

Keywords: Porter, consumer protection, *ijarāh*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
NOTA DINAS	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR	xv
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kerangka Teori.....	4
1. UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen	4
2. Porter (kuli pengangkut barang)	6
3. Akad <i>Ijarāh</i>	7
F. Tinjauan Pustaka	10
G. Metode Penelitian	12
1. Jenis Penelitian.....	12
2. Sumber Data	13
3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
4. Teknik Pengumpulan Data	14
5. Analisis Data	15
H. Sistematika Penulisan.....	16

BAB II MEKANISME PELAYANAN JASA PORTER (KULI PENGANGKUT BARANG) DITINJAU DARI UU NO 8 TAHUN 1999 DAN AKAD *IJARAH* . 18

A. UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen.....	18
1. Hukum Perlindungan Konsumen.....	18
2. Tujuan Perlindungan Konsumen	20
3. Hak-Hak Konsumen	22
4. Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen	25
5. Upaya Pemerintah dan Sanksi.....	28
B. Sarana dan Prasarana Transportasi Darat	30
1. Sarana	31
2. Prasarana	31
C. Akad <i>Ijarah</i>	34
1. Pengertian <i>Ijarah</i>	34
2. Dasar Hukum <i>Ijarah</i>	36
3. Rukun dan Syarat <i>Ijarah</i>	37
4. Macam-Macam <i>Ijarah</i>	42
5. Berakhirnya Akad <i>Ijarah</i>	43

BAB III GAMBARAN UMUM DAN MEKANISME PELAYANAN JASA PORTER (KULI PEGANGKUT BARANG) DI TERMINAL GIWANGAN

YOGYAKARTA	46
A. Gambaran Umum Terminal Giwangan Yogyakarta.....	46
1. Letak Geografis dan Sejarah Singkat Terminal Giwangan Yogyakarta. 46	
2. Fasilitas dan Layanan Terminal Giwangan Yogyakarta.....	51
B. Profil Porter (Kuli Pengangkut Barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta..	
.....	54
C. Mekanisme Pelayanan Jasa Porter (Kuli Pengangkut Barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta.....	58
1. Bapak Romli.....	58
2. Bapak Wiyoko.....	61
3. Bapak Pardiono	63
4. Bapak Agus.....	65

D. Pendapat Konsumen Terhadap Mekanisme Pelayanan Jasa Porter (Kuli Pengangkut Barang) di Terminal Giwangan	68
BAB IV TINJAUAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN AKAD <i>IJĀRAH</i> TERHADAP MEKANISME PELAYANAN JASA PORTER (KULI PENGANGKUT BARANG)	74
A. Pandangan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Mekanisme Pelayanan Jasa Porter (Kuli Pegangkut Barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta.....	74
B. Pandangan Akad <i>Ijarāh</i> Terhadap Mekanisme Pelayanan Jasa Porter (Kuli Pengangkut Barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta.....	80
BAB V PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Daerah Terminal Giwangan Yogyakarta.....	47
Gambar 2 Area Terminal Giwangan	48
Gambar 3 Pos kesehatan Ruang Laktasi	51
Gambar 4 Pos Pantau	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pendapat Konsumen Mengenai Sistem Mekanisme Jasa Porter (Kuli Pengangkut Barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta	73
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	98
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	100
Lampiran 3 Dokumentasi.....	111
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	112

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Porter merupakan orang-orang yang dibayar untuk membantu membawa barang-barang pengunjung disebuah tempat, misalnya Gunung, Stasiun, Terminal dll. Tugas porter adalah melayani para pengunjung yang memerlukan jasa untuk membawakan barang-barangnya. Seperti halnya adanya praktek jasa porter di Terminal Giwangan Yogyakarta. Sebagian besar pengguna jasa porter tersebut adalah para penumpang angkutan umum yang berada di Terminal Giwangan Yogyakarta.³

Terdapat standar pelayanan terminal penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 terdapat 6 jenis pelayanan. Disebutkan bahwa standar pelayanan terminal penumpang di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dalam pasal 2, wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup: pelayanan keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan.⁴ Adanya porter (kuli pengangkut barang) yang terdapat di Terminal Giwangan menjadikan Peraturan Menteri tersebut jadi tidak terlaksana dengan baik. Djumpai porter-porter yang tidak memakai seragam seperti porter resmi di Terminal Giwangan sehingga mereka sulit dikenali. Sedangkan di terminal Giwangan sudah terdapat paguyuban resmi dimana para porter memiliki aturan dan identitas

³ Dzikry Darmawan, "*Praktek Jasa Kuli Pengangkut Barang (Porter) Perspektif Ijarāh*", (Malang: Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018), hlm. 5.

⁴ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

yang jelas dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Adanya porter-porter tersebut di Terminal Giwangan ini menimbulkan kerugian pada para penumpang, bahkan menimbulkan ketidakharmonisan antara porter dalam paguyuban. Beberapa kali penumpang Terminal Giwangan merasa rugi karena ulah mereka yang mematok tarif Rp. 25.000;00 padahal tarif porter disana pada umumnya yaitu seiklasnya dan memaksa targetnya untuk memakai jasa atau konsumennya.⁵ Dan mengapa hal seperti ini masih terjadi sampai sekarang lalu bagaimana para penegak hukum dan para pengelola terminal melindungi konsumen atau pengguna jasa transportasi di Terminal Giwangan agar hak-hak konsumen terpenuhi.

Kemudian disebutkan dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 yang isinya mempertegas mengenai hak-hak konsumen dan Pasal 15 mengenai pemaksaan disebutkan bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen”.⁶ Dalam kaitannya tentang hak-hak konsumen dan pemaksaan yang telah disebutkan, bagaimana juga para porter tersebut melakukan akad dengan konsumen atau pemakai jasanya. Karena dalam hal ini jasa porter termasuk dalam *Ijarāh* yang dalam prakteknya meliputi upah atas kemanfaatan suatu benda atau imbalan suatu kegiatan atau

⁵ Romli, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 08.45-09.20, di Area Penurunan Penumpang Terminal Giwangan.

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

upah karena melakukan aktivitas.⁷ Jadi sangat perlu juga dianalisis lebih dalam tentang mekanisme pelayanan porter tersebut dengan akad *Ijarāh*.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul “ **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MEKANISME PELAYANAN JASA PORTER (KULI PENGANGKUT BARANG) MENURUT TINJAUAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN AKAD *IJARĀH* (Studi di Terminal Giwangan Yogyakarta) “**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah yang menjadi objek kajian dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pandangan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen terhadap mekanisme pelayanan jasa porter (kuli pengangkut barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta?
2. Bagaimana pandangan akad *Ijarāh* terhadap mekanisme pelayanan jasa porter (kuli pengangkut barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pandangan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen terhadap mekanisme pelayanan jasa porter (kuli pengangkut barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta.

⁷ Helmi Karim, “*Fiqih Muamalah*”, (PT Raja Grafindo Persada : Jakarta, 1997), hlm. 113.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pandangan akad *Ijarāh* terhadap mekanisme pelayanan jasa porter (kuli pengangkut barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan penelitian sejenis yang lebih lanjut.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang mekanisme pelaksanaan jasa porter dan analisisnya terhadap UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen dan Akad *Ijarāh*.

E. Kerangka Teori

1. UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1 yang bunyinya “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.⁸ Peraturan tersebut diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan pasal 3, Perlindungan konsumen bertujuan:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan ketebukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁹

c. Hak - Hak Konsumen

Hak – Hak dari perlindungan konsumen tertuang pada pasal 4 yaitu:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau 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/atau jasa;

⁹ *Ibid*

- 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 yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁰

2. Porter (kuli pengangkut barang)

Porter adalah seseorang yang membantu membawakan barang milik orang lain. Adapun kuli pengangkut barang (porter), bentuk perjanjiannya yang dilakukan antara pekerjaan dengan mandornya ialah secara lisan, artinya tidak ada perjanjian resmi yang mengikat keduanya, dan pekerjaan ini hanya melakukan pekerjaan saat mandornya membutuhkan jasanya saja. Perbedaan porter disini berbeda dengan porter-porter yang biasanya, adapun terdapat porter yang tidak mempunyai lembaga resmi jadi sistem pengupahan dia sendiri yang menentukan harga dengan pihak si penyewa jasa tersebut.

¹⁰ *Ibid*

3. Akad *Ijarāh*

Al-Ijarāh mengambil dari bahasa arab yang mempunyai makna “upah, sewa, jasa, atau imbalan. *Al-Ijarāh* merupakan salah satu format muamalah dalam memenuhi keperluan hidup manusia, seperti sewa-menyewa, kontrak atau memasarkan jasa perhotelan dan lain-lain”.¹¹

وإن أردتم أن تسترضعوا أولادكم فلا جناح عليكم إذا سلمتم ما آتيتم
بالمعروف

Artinya:

“ Dan jika kamu ingin anakmu di susukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan ”.

Dalil Al-Quran yaitu al-Baqarah ayat 233; Ayat ini menjelaskan bahwa dalam membayar upah kepada pekerja harus sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan sesuai dengan ketentuan yang disepakati.

Berdasarkan pendapat syara’ mempunyai arti “ aktivitas akad untuk mengambil manfaat sesuatu yang diterima dari orang lain dengan jalan membayar sesuai dengan perjanjian yang telah ditentukan dengan syarat-syarat tertentu”.¹² Secara umum *Ijarāh* adalah akad atas manfaat (jasa) yang dibenarkan dengan takaran yang diketahui dan dalam waktu yang telah ditentukan.

Kata akad berasal dari bahasa Arab *al-aqd* yang secara etimologi berarti perikatan, perjanjian, dan pemufakatan (*al-ittikaf*). Secara terminology fiqih, akad didefinisikan dengan pertalian ijab (pernyataan

¹¹ Nasrun Haroen, “*Fiqih Muamalah*”, (Jakarta, Gaya Media Pratama, 2000), hlm. 228.

¹² Syaifullah Aziz, “*Fiqih Islam Lengkap*”, (Surabaya, Asy-syifa, 2005), hlm. 377.

melakukan ikatan) dan kabul (pernyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh kepada objek perikatan.¹³

a. Rukun dan Syarat *Ijarāh*

1) Orang yang berakad

Orang yang berakad yaitu *mukri* dan *mu'tari* (*mu'jir* dan *musta'jir*) cerdas dan tidak terpaksa. Tidak disyaratkan beragama islam dari pihak keduanya, sebab orang islam boleh menyewa jasa orang non islam.

Menurut imam syafi'iyah dan Hanabilah berpendapat bahwa syarat taklif (pembebanan kewajiban syariat) yaitu baligh dan berakal adalah syarat wujud akad *Ijarāh* karena ia merupakan akad yang memberikan hak kepemilikan dalam kehidupan sehingga sama dengan jual beli.

2) Sesuatu yang disewakan

Disyaratkan kekal ain-nya sampai pada waktu yang di tentukan menurut perjanjian tersebut. Tidak sah menyewakan sesuatu yang sudah habis atau hilang sebelum masa berakhirnya perjanjian itu, misal menyewakan sepeda yang sudah tua untuk masa 30 tahun atau lebih.

3) Ujrah (sewa)

Disyaratkan diketahui oleh kedua pihak, baik jneis atau sifatnya kalau ujrah itu dalam pengakuan. Misalnya dengan Rp. 200.000,00 dengan uang emas atau perak, sewa barang yang baik atau

¹³ Abdul Rahman Ghazali, Ghufron Ihsan, Sapiudin Shidiq, "*Fiqh Muamalat*", (Jakarta, Kencana Prenada Group, 2010), hlm. 51.

rusak, yang gemuk atau kurus, dan yang lain-lain. bergantung pada manfaat yang ada dalam pengakuan.

4) Mengandung manfaat

Disyaratkan bahwa manfaat tersebut dapat dirasakan, ada harganya, dan dapat diketahui. Kadang-kadang manfaat itu ditentukan dalam masa, misalnya menyewa kontrakan untuk ditinggali selama setahun. Kadang-kadang ditentukan dengan tempat, seperti menyewa mobil untuk di kendarai ke daerah tertentu. Tidak sah Ijarāh kalau orang yang menyewakan pensil atau bolpoin untuk mencatat suatu nama karena tidak ada harganya.

5) Sighat/ Ijab Kabul

Sighat Ijab Kabul yaitu lafad untuk menunjukkan Ijarāh. misalnya “aku sewakan barang ini kepadamu Rp. 20.000,00 selama sehari”, kata *mu'jir*. Dan dibalas “aku terima barang engkau ini dengan membayarnya Rp. 20.000,00 dalam waktu dua minggu,” kata *musta'jir*.

- 6) Upah atau sewa dalam Ijarāh harus jelas, tertentu, dan sesuatu yang bernilai ekonomis
- 7) Tidak boleh Ijarāh itu dilakukan pada sesuatu yang sifatnya fardu'ain. Tidak sah menyewakan seseorang untuk mengerjakan sholat sebab manfaat (pahala) tidak akan jatuh pada *mu'jir*, akan tetapi untuk orang yang mengerjakannya sendiri.¹⁴

F. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini dimaksudkan untuk mencari data yang tersedia yang pernah ditulis oleh penelitian sebelumnya dimana ada hubungannya dengan masalah yang akan dikaji dalam penulisan skripsi ini. pustaka-pustaka yang menjadi telaah penulisan ini adalah:

Pertama, Skripsi karya Rendy Fernanda Setiawan Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung Tahun 2020 dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Pembayaran Upah Porter” penelitian ini memiliki persamaan yaitu membahas tentang porter (kuli pengangkut barang), akan tetapi terdapat perbedaan dari penelitian ini yaitu saudara Rendy membahas mengenai upah dan penulis membahas mengenai mekanisme pelayanan jasa porter ditinjau menurut UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Akad Ijarāh.¹⁵

Kedua, Skripsi karya Dzikry Darmawan Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2018 yang berjudul “Praktek Jasa Kuli Pengangkut Barang (Porter) Perspektif Ijarāh” penelitian ini memiliki

¹⁴ Ibnu Mas'ud, Zainal Abidin, *Fiqih Madzab Syafi'I* buku 2, (Bandung, PustakaSetia, 2007), hlm. 138-141

¹⁵ Rendy Fernanda Setiawan, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Pembayaran Upah Porter*”, Skripsi tidak diterbitkan, Prodi Syariah UIN Raden Intan Lampung, 2020, hlm. 6.

persamaan dengan penelitian yang akan saya lakukan yakni sama sama membahas Porter, akan tetapi memiliki perbedaan yaitu pada perspektif yang akan digunakan. Saudara Dzikry Darmawan meneliti dalam perspektif Ijarāh dan akadnya. Sedangkan dalam penelitian saya terkait mekanisme pelayanan porter dalam tinjauan UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Akad Ijarāh.¹⁶

Ketiga, skripsi karya Siti Marlina Aprilianti Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2018 yang berjudul: “Praktek Pengupahan Porter Perspektif Hukum Islam” peneliti ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan saya lakukan yakni sama-sama membahas porter, akan tetapi memiliki perbedaan yaitu pada tinjauan yang akan digunakan. Saudari Siti Marlina Aprilianti meneliti dalam perspektif Hukum Islam, sedangkan dalam penelitian saya lebih menjurus yaitu terkait UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Akad Ijarāh.¹⁷

Keempat, Jurnal Reza Pahlevi Fakultas Hukum Universitas Mataram Tahun 2022 yang berjudul; “Perlindungan Hukum Jasa Pengangkut Barang (porter) Dalam Pendakian Di Taman Nasional Gunung Rinjani” peneliti ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan saya lakukan yakni sama-sama membahas porter dan perlindungan hukum, akan tetapi memiliki perbedaan yaitu pada tinjauan yang akan digunakan. Saudara Reza meneliti

¹⁶ Dzikry Darmawan, *“Praktek Jasa Kuli Pengangkut Barang (Porter) Perspektif Ijarāh”*, Skripsi tidak diterbitkan, Prodi Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2018, hlm. 8.

¹⁷ Siti Marlina Aprilianti, *“Praktek Pengupahan Porter Perspektif Hukum Islam”*, Skripsi tidak diterbitkan Prodi Syariah, UIN Sultan Maulana Hasanuddin, Banten, 2018, hlm. 6

hanya dalam hukum perlindungan saja sedangkan dalam penelitian saya memakai dua tinjauan yaitu UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Akad Ijarāh.¹⁸

G. Metode Penelitian

Metode merupakan hal yang cukup penting untuk mencapai tujuan dari penelitian sehingga dalam melakukan penelitian ini dapat mencapai hasil yang valid dengan rumusan sistematis agar sesuai dengan apa yang diharapkan, secara tepat dan berkesinambungan untuk menjawab persoalan yang penyusun teliti.¹⁹

Adapun metode yang digunakan dalam sub bab ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti dan memahami perilaku individu atau kelompok, dan fenomena sosial dalam kondisi alamiah (natural), sehingga diperoleh data-data deskriptif (*non kuantitatif*) dalam bentuk lisan dan atau tulisan, yang kemudian diinterpretasi secara deskriptif pula. Atau dengan bahasa yang sederhana, penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan gejala secara *holistic*-kontekstual melalui pengumpulan

¹⁸ Reza Pahlevi, “Perlindungan Hukum Jasa Pengangkut Barang (porter) Dalam Pendakian Di Taman Nasional Gunung Rinjani”, Jurnal Private Law Fakultas Hukum, Vol. 2, Issue 1, 2021, hlm. 221.

¹⁹ Sugiyono, “Metode Penelitian Pendidikan (*pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*)”, Cet ke 11 (Bandung: Alfabeta CV, 2010), hlm. 308-309.

data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci.²⁰

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti apa yang telah terjadi, mengungkapkan apa yang di dapat dari penelitian tersebut, mengungkapkan apa saja yang telah diungkapkan oleh responden. Oleh karena itu penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan realita yang terjadi di lapangan dalam hal ini adalah mekanisme pelaksanaan jasa porter di Terminal Giwangan.

2. Sumber Data

- a. Data primer adalah data yang langsung diambil dari tempat kejadian yaitu Terminal Giwangan, berupa interview/wawancara dengan narasumber yaitu 5 orang penumpang, 4 porter, 1 petugas pelayanan terminal Giwangan.
- b. Data sekunder adalah data yang tidak langsung diambil dari tempat kejadian dengan kata lain data sekunder adalah data yang diambil dari sumber tertulis. Yang meliputi, hasil penelitian sebelumnya, buku, jurnal, dan foto.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

- a. Lokasi

Penelitian ini berlangsung di Terminal Giwangan Yogyakarta. Dipilihnya lokasi ini, karena merupakan Terminal besar dan para porter bekerja.

²⁰ Sobry Sutikno dan Prosmala Hadisaputra, "*Penelitian Kualitatif*", (Lombok: Holistika, 2020), hlm. 5.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Januari sampai November 2022 untuk mengurus perizinan, mengumpulkan data, melakukan wawancara dan menganalisis data.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Observasi

Metode ini digunakan untuk melakukan pengamatan secara langsung pada lokasi yang dijadikan sebagai objek penelitian dan mencatat secara sistematis kejadian-kejadian atau fenomena yang penyusun teliti. Peneliti mengamati partisipan tanpa berinteraksi langsung dengannya atau disebut observasi non-partisipan. Observasi adalah metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek yang diamati.²¹

b. Wawancara

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data-data kualitatif yang berguna untuk mempertajam analisis. Wawancara terhadap informan sebagai sumber data dan informasi dilakukan dengan penggalian informasi tentang fokus penelitian.²² Penyusun mengumpulkan data dengan cara melakukan komunikasi secara langsung

²¹ Yatim Riyanto, "*Metodologi Penelitian Pendidikan Suatu Tujuan Dasar*", (Surabaya: Reneka Cipta, 2003), hlm. 67.

²² Salim dan Syahrur, "*Metodologi Penelitian*", Bandung: Citapustaka Media, 2012), hlm. 116.

dengan narasumber atau responden yang dapat mewakili dalam pengambilan data sesuai yang dibutuhkan. Adapun yang akan menjadi responden atau yang akan penulis wawancarai adalah salah satu pengelola terminal dan sekurangnya 4 porter dan pengguna jasa porter yang ada di Terminal Giwangan.

5. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif yaitu menganalisis data yang sudah terkumpul baik melalui wawancara, pengamatan, pemotretan, maupun pencatatan arsip. Yang dimaksud analisis kualitatif adalah proses upaya yang dilakukan dengan data, mengorganisasikan data, memilah dan menemukan apa yang penting yang dapat dibagikan kepada orang lain.

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan metode Miles and Huberman, untuk memproses analisis dalam Miles and Huberman ini dapat melalui tiga proses yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.²³

a. Reduksi Data

Merupakan suatu bentuk analisis yang menanamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengkoordinasikan data dengan sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasikan. Reduksi data pada penelitian ini dilakukan dengan cara memilih data dan memusatkan perhatian pada hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah didapat dari porter (kuli bangunan) yang terdapat di Terminal Giwangan.

²³ Farida Nugrahani, "Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa", (Surakarta: R&B, 2014), hlm. 173.

b. Penyajian Data

Merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dapat dipergunakan untuk melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian, baik yang berdasarkan matrik maupun pengkodean dari reduksi data dan penyajian data itulah selanjutnya penelitian dapat menarik kesimpulan data, memverifikasi sehingga menjadi kebermaknaan data. Sehingga mempermudah peneliti membaca hasil temuan penelitian.

c. Penarikan Kesimpulan

Merupakan tinjauan terhadap catatan yang telah dilakukan dilapangan. Kesimpulan adalah tinjauan ulang pada catatan di lapangan atau kesimpulan dapat ditinjau sebagai makna yang muncul dari data yang harus diuji kebenaran kekokohnya, dan kecocokannya, yaitu yang merupakan validitas.

H. Sistematika Penulisan

Mengenai sistematika penulisan, dalam hal ini penulis membaginya dalam empat bab dan terdiri dari sub bab yang secara garis besar sebagai berikut:

Pada **Bab 1** (*satu*), merupakan pendahuluan yang di dalamnya mengemukakan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, kerangka teori, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

Pada **Bab II** (*dua*), Bab ini menjelaskan secara teoritis mengenai topik pembahasan penelitian ini yakni “**Perlindungan Konsumen Terhadap Mekanisme Pelayanan Jasa Porter (Kuli Pengangkut Barang) Menurut Tinjauan UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Akad *Ijarāh***” yang meliputi tentang Mekanisme Pelayanan Jasa Porter Ditinjau Dari UU No 8 Tahun 1999 yang berisi UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Porter (kuli pengangkut barang), dan akad *Ijarāh*.

Pada **Bab III** (*tiga*), Dalam bab ini akan membahas profil dari jasa porter, yang di dalamnya terdapat gambaran umum lokasi penelitian, aktivitas transaksi dan mekanisme pelaksanaan jasa porter yang dilakukan di Terminal tersebut. Selanjutnya pada bab ini menjelaskan proses mekanisme pelayanan jasa porter (kuli pengangkut barang) dan akadnya di Terminal Giwangan

Pada **Bab IV** (*empat*), Bab ini berisi inti dari penelitian. Di dalamnya akan dibahas mengenai mekanisme pelaksanaan jasa porter dan ditinjau apakah melanggar UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Akad *Ijarāh* atau tidak. Dalam hal ini, analisis data yang diperoleh dari bab tiga. Dan, dianalisis menggunakan tinjauan pada UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan akad *Ijarāh*.

Pada **Bab V** (*Lima*), yaitu penutup yang berisi suatu kesimpulan yang merupakan jawaban secara umum dari permasalahan yang telah ditarik dari hasil penelitian maupun disertai dengan saran-saran yang akan ditunjukkan bagi pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan penelitian.

BAB II

MEKANISME PELAYANAN JASA PORTER (KULI PENGANGKUT BARANG) DITINJAU DARI UU NO 8 TAHUN 1999 DAN AKAD *IJARAH*

A. UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

1. Hukum Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hal yang melindungi atau memprediksi, sedangkan konsumen adalah pemakai barang hasil produksi seperti makanan, penerima pesan iklan, dan pemakai jasa. Jadi dari pemaparan tersebut sudah mulai tergambar definisi perlindungan konsumen. Pengertian perlindungan konsumen juga terdapat dalam Pasal 1 ayat 1 yang bunyinya segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹ Pada pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Dengan begitu negara menjamin hak-hak warganya dengan memberikan perlindungan hukum yang menjadi hak bagi setiap warga negaranya. Beberapa pengertian perlindungan hukum menurut para ahli, diantaranya:

- a. Menurut Satjipto rahardjo, perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.
- b. CST Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa

¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

- c. Muktie, A. Fadjar perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.²

Kemudian, menurut Az. Nasution bahwa dalam hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.³ Unsur-unsur di dalam perlindungan konsumen terbentuk dari pola hubungan perlindungan konsumen yaitu konsumen, pelaku usaha, dan barang dan/atau jasa.

Perlindungan konsumen sendiri merupakan masalah yang berkaitan dengan manusia, jadi untuk itu menjadi harapan bagi semua masyarakat Indonesia untuk dapat mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan

² Rahman Amin, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Yogyakarta: Deepublish Drono), hlm. 21

³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana, 2006), hlm. 3.

kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tersebut agar dapat terpenuhinya hak-hak mereka para konsumen.⁴

Perlindungan Konsumen memiliki cakupan yang luas, diantaranya perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa yang berawal dari tahap bagaimana mendapatkan barang dan jasa tersebut hingga sampai akibat-akibat dari memakai barang dan jasa. Cakupan tersebut dibagi menjadi dua aspek yaitu:⁵

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap adanya syarat-syarat yang tidak adil bagi konsumen.

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Bahwa sudah dijelaskan perlindungan konsumen dimaksudkan untuk keamanan, pemberian kepastian, serta keseimbangan hukum antara konsumen dan produsen. Kemudian tujuan dari perlindungan konsumen juga terdapat dalam Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu sebagai berikut:

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

⁴ Eli wuria dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen, ctk. Pertama*, (Yogyakarta: Ghara Ilmu, 2015), hlm. 5.

⁵ Adrianus Meliala, *Praktis Bisnis Curang, Ctk. Pertama*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993), hlm. 152.

- 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 mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁶

Pada pasal ini sebagaimana pada pasal 2 yang membahas tentang asas, merupakan isi pembangunan nasional karena tujuan perlindungan konsumen sendiri merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Ahmad Ali mengatakan masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus. Hal itu juga tampak dari pasal 3 di atas yang mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen. Ke-enam tujuan di atas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c, dan huruf e. sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan pada huruf a, dan b, termasuk huruf c, dan d, serta huruf f. terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam

⁶ Pasal 3, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

rumusan huruf d. Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat kita lihat dalam rumusan pada huruf a sampai huruf f terdapat tujuan yang dapat dikualifikasi sebagai tujuan ganda. Unsur masyarakat sebagaimana dikemukakan berhubungan dengan persoalan kesadaran hukum dan ketaatan hukum, yang seharusnya menentukan efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagaimana dikemukakan oleh Achmad Ali bahwa kesadaran hukum, ketaatan hukum, dan efektivitas perundang-undangan adalah tiga unsur yang saling berhubungan.⁷

3. Hak-Hak Konsumen

Manusia memiliki hak. Hak tersebut harus dijamin dan dilindungi. Terutama hak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya perlu diciptakan rasa aman. Hak tersebut terwujud dalam hak-hak sebagai konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 4, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

⁷ Achmad Ali, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, (Jakarta: Yarsif Watampoe, 1998), hlm. 191.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁸

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 UUPK lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagai mana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 maret 1962, yaitu terdiri atas: hak memperoleh keamanan, hak memilih, hak mendapat informasi, hak untuk didengar. Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada pasal 3, 8,19,21, dan Pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union-IOCU*) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu: hak untuk memperoleh kebutuhan hidup, hak untuk memperoleh ganti rugi, hak untuk memperoleh pendidikan konsumen, hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat. Disamping itu, masyarakat Eropa (*Europese Ekonomische atau*

⁸ Pasal 4, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

EEG) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut: hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*); hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*); hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*); hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*); hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*). Sedangkan dalam rancangan Akademik Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen perdagangan dikemukakan enam hak konsumen yaitu empat dasar hak yang disebut pertama, ditambah dengan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut.⁹

Dari hak-hak konsumen di atas, jelas bahwa masalah seperti kenyamanan, keamanan serta keselamatan konsumen adalah suatu hal yang paling utama dan penting dalam perlindungan konsumen. Jasa yang mekanisme tidak memberikan kenyamanan, tidak aman bahkan membahayakan bagi konsumen tidak layak untuk di gunakan oleh masyarakat. Konsumen memiliki hak atau kelebihan untuk memutuskan atau memilih jasa mana yang akan dikehendakinya berdasarkan informasi yang jelas, benar dan jujur. Kemudian jika terdapat kerugian, konsumen disini berhak untuk didengar, mendapat perlakuan adil, pembinaan, kompensasi hingga ganti rugi atas penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha karena tidak melakukan kewajibannya dengan baik dan benar.

⁹ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1 Ctk. 1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 38-40.

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar yaitu:

- a. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
- b. Hak untuk memperoleh barang dan atau jasa dengan harga yang wajar; dan
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.¹⁰

4. Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen

Supaya mekanisme sewa-menyewa jasa bisa berjalan lancar dan tidak ada pihak manapun yang merasa dirugikan, maka harus dicermati bahwa sudah dicantumkan dalam UUPK yaitu tentang kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Kewajiban pelaku usaha dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

¹⁰ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm. 140.

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹¹

Kewajiban perilaku usaha beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam pasal 1338 ayat (3) BW, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Sedangkan Arrest H.R. di negeri Belanda memberikan peranan tertinggi terhadap itikad baik dalam tahap pra perjanjian, bahkan kesesatan ditempatkan di bawah asas itikad baik, bukan lagi pada teori kehendak. Begitu pentingnya itikad baik tersebut, sehingga dalam perundingan-perundingan atau perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak sksn berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh itikad baik dan hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain. bagi masing-masing calon pihak dalam

¹¹ Pasal 7, Undang-Undang No. 7 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

perjanjian terdapat suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum menandatangani kontrak, atau masing-masing pihak harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup kontrak yang berkaitan dengan itikad baik. Dalam UUPK pelaku diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen berkewajiban beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.¹²

Selain itu, konsumen juga memiliki kewajiban. Kewajiban ini juga diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen pada pasal 5 yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹³

Kemudian menyangkut hak-hak konsumen yang tercantum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen terdapat juga pasal yang mencantumkan larangan-larangan pelaku usaha, salah satunya yang terdapat pada pasal 15 yang bunyinya, “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan fisik maupun psikis terhadap

¹² J.M. van Dunne dan Van der brought, Gr, *Perbuatan Melawan Hukum, Dewan Kerjasama Ilmu Hukum Belanda dengan Indonesia*, (Ujung Pandang: Proyek Hukum Perdata, 1988), hlm. 15.

¹³ Pasal 5, Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

konsumen”.¹⁴ Khusus dalam ketentuan Pasal 15 ini adalah cara paksaan yang menempatkan posisi konsumen menjadi lemah. Cara paksaan yang dimaksud adalah situasi konsumen yang tidak siap membeli atau menggunakan barang atau jasanya.¹⁵

5. Upaya Pemerintah dan Sanksi

Upaya pemerintah melindungi masyarakat sebagai konsumen barang dan jasa dilakukan dengan banyak cara, salah satunya mengeluarkan berbagai peraturan. Salah satunya terdapat pada Undang-undang Perlindungan Konsumen Bab VII Pembinaan dan Pengawasan Bagian Pertama, pasal 29 antara lain:

- a. Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha;
- b. Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat satu dilaksanakan oleh Menteri dan/atau Menteri teknis terkait;
- c. Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat dua meliputi upaya untuk:
 - 1) terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;

¹⁴ Pasal 15, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁵ Ahmadi Miru Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed. 1 Cet. 6 (Jakarta: Rajawali Press, 2010), hlm. 99.

- 2) berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- 3) meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

Dalam kehidupan masyarakat selaku konsumen, seringkali dijumpai bahwa ada konsumen yang tidak memahami akan haknya yang dilindungi secara hukum, ketika hak tersebut dilanggar. Bahwa dapat dilakukan penuntutan pidana terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya yang tercantum dalam pasal 62 yang berbunyi: (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Atau dalam Pasal 63 yang berbunyi terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat di jatuhkan hukuman tambahan berupa: a. perampasan barang tertentu; b. pengumuman keputusan hakim; pembayaran ganti rugi; perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen; pencabutan izin usaha.¹⁶

Sehubungan dengan ketentuan Pasal 29 UUPK di atas, dalam penjelasan umum UUPK menentukan, faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran akan haknya masih rendah, yang terutama disebabkan oleh pendidikan yang masih rendah. oleh karena

¹⁶ Pasal 62, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

itu, UUPK dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat disingkat LPKSM untuk melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan penting, karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang berupaya mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin sesuai prinsip ekonomi. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Demikian pula dalam GBHN (Garis-Garis Besar Haluan Negara) yang menyatakan pembangunan ekonomi harus melindungi kepentingan konsumen. Menurut Shidarta, istilah “menguntungkan”, “menjamin kepentingan”, dan “melindungi kepentingan” pula hakikatnya merupakan rumusan yang sangat abstrak dan normatif.¹⁷

B. Sarana dan Prasarana Transportasi Darat

Pengertian dari sarana yaitu barang atau benda bergerak yang dapat dipakai sebagai alat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Masyarakat merupakan pelaku perjalanan atau konsumen jasa transportasi. Sedangkan prasarana sendiri adalah barang atau benda yang tidak bergerak dan dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Contohnya jalan dan jembatan adalah prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan kelengkapannya yang diperuntukan bagi lalu lintas. Jalan merupakan prasarana yang sangat penting sebagai penunjang transportasi, dimana jalan merupakan

¹⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: P.T. Grasindo, 2000), hlm. 47.

wahana tempat terjadinya gerakan transportasi sehingga terjalin hubungan antara satu daerah dengan daerah dengan daerah lain. pengertian jalan adalah salah satu ruang dimana gerakan transportasi dapat terjadi.¹⁸

1. Sarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Dalam bidang transportasi, sarana bisa dilihat dalam bentuk seperti sepeda motor, mobil, bus, truk, atau kereta api untuk sarana transportasi darat. Sedangkan seperti pesawat untuk transportasi udara, dan kapal, perahu untuk transportasi laut.¹⁹

2. Prasarana

Pengertian prasarana secara etimologis berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan.²⁰ Contoh dari prasarana transportasi darat antara lain jalan raya, rambu lalu lintas, jembatan dan terminal.

a. Jalan Raya

Berdasarkan UU RI No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang diundangkan setelah UU No. 38 mendefinisikan: Jalan adalah seluruh bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas umum, yang berada pada permukaan tanah, dibawah permukaan tanah dan/atau air, serta diatas permukaan air, kecuali jalan rel dan jalan kabel. Jalan merupakan

¹⁸ Rikardus Kristiano, "Perkembangan Sarana dan Prasarana Transportasi Dalam Hubungannya Dengan Tingkat Perekonomian Masyarakat di Desa Kolang Kecamatan Kuwus Barat, Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur", *Jurnal Geografi Gea*, (Bandung) Vol. 19, No. 2019, hlm. 133.

¹⁹ Adhi Dharmawan, "Pembangunan Sarana dan Prasarana Transportasi di Desa Terisolir", *Jurnal AKP*, (Jakarta) Vol. 8, No. 2018, hlm. 87.

²⁰ Ahmad Sophian, "Manajemen Sarana dan Prasarana", *Jurnal Tarbiyah Islamiyah*, (Salatiga) Vol. 4 No. 2, 2019, hlm. 44.

salah satu prasarana yang berperan penting dalam berbagai macam aktivitas masyarakat di suatu daerah baik perkotaan maupun pedesaan.

Jalan sangat penting dalam melayani pergerakan orang dan barang. Sedangkan jalan raya adalah jalan utama yang menghubungkan satu kawasan dengan kawasan yang lain.

b. Terminal

Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/barang, serta perpindahan moda angkutan.²¹ Di dalam terminal berbagai aktivitas keluar masuk kendaraan seperti bus dari yang berukuran kecil hingga besar setiap harinya, pengguna transportasi dari yang local hingga luar daerah dengan tujuan yang berbeda-beda. Selain itu banyak juga penjual serta masyarakat lain yang memanfaatkan area kesibukan terminal sebagai tempat mencari nafkah. Salah satunya yaitu porter atau kuli pengangkut barang.

Standar pelayanan terminal penumpang dalam Peraturan Menteri perhubungan No. 40 Tahun 2015 yang terdiri atas 6 jenis pelayanan pada pasal 2, wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup; pelayanan keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan /keterjangkauan, dan kesetaraan.²²

²¹ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan

²² Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

1) Jasa Porter (Kuli Pengangkut Barang)

Porter atau biasa disebut kuli pengangkut barang tempat-tempat yang berbeda, seperti porter yang berada di Gunung, Pasar, Bandara, Stasiun dan Terminal. Kuli pengangkut barang atau porter dalam penelitian ini adalah petugas yang bekerja membawakan barang bawaan penumpang yang hendak bepergian dan tiba di Terminal Giwangan. Keberadaan mereka sangat berperan penting, karena dengan keberadaan mereka dapat memberikan solusi untuk para penumpang membantu mengangkat barang bawaan mereka dari arah kedatangan menuju tempat yang dituju oleh pengguna jasanya. Dalam melakukan pekerjaannya mereka ada yang bersifat pekerjaan individu dan kelompok. Misalnya bila mereka menjadi porter yang berada di bawah naungan suatu kelompok atau perkumpulan mereka pasti memiliki pembeda atau identitas sendiri sebagai porter di tempat mereka bekerja.

Mereka mematok tarif jasanya sesuai kesepakatan kedua belah pihak, yaitu antara porter dan pengguna jasanya yaitu penumpang di Terminal Giwangan. Porter yang berada di terminal pada umumnya adalah seorang pria. Berbeda dengan porter yang berada di pasar, biasanya juga ada wanita atau bahkan seorang ibu-ibu yang menjadi porter.

Untuk menandakan atau sebagai identitas bahwa mereka agar mudah dikenali sebagai seorang porter, mereka biasanya memakai seragam. Namun ada juga seorang porter yang tidak memakai seragam

melainkan hanya memakai baju biasa. Mereka biasanya menawarkan jasanya pada penumpang yang baru turun dari transportasi umum. Mereka menawarkan jasanya kepada para penumpang yaitu membawakan barang bawaan mereka menuju tempat yang mereka tuju, entah di pintu keluar Terminal, pangkalan ojek, pangkalan taksi atau parkir dll.

C. Akad *Ijārah*

1. Pengertian *Ijārah*

Ijārah sendiri dalam bahasa artinya *al-ajru*, yaitu imbalan untuk suatu pekerjaan dan pahala. Kata *Ijārah* juga dapat dikatakan *al-ujrah* yang artinya upah atau sewa. Menurut Fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional), yang dimaksud *Ijārah* yaitu akal pemindahan manfaat dari suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau upah, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.²³

secara terminologi, *Ijārah* adalah suatu transaksi sewa menyewa antara pihak penyewa dengan menyewakan suatu barang atau jasa guna mendapatkan manfaat dengan harga tertentu.²⁴ *Imam taqqiyudin* mendefinisikan *Ijārah* sebagai suatu perjanjian untuk mengambil suatu barang dengan tujuan yang diketahui dengan penggantian dan dibolehkan sebab ada penggantian yang jelas. *Syech Aliman Abi Yahya Zakaria al-Anshori* dalam kitab *Fath Al-Wahab*, memberikan definisi *Ijārah* adalah

²³ Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi di lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 150.

²⁴ Zainuddin Ali, *Hukum Perdata Islam di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), hlm. 150.

memiliki atau mengambil manfaat suatu barang dengan pengambil atau imbalan dengan syarat-syarat yang sudah ditentukan.²⁵

Menurut ulama hanafiyah, pengertian *Ijārah* dikemukakan sebagai berikut:²⁶

عقد ع المنافع بعوض

Artinya :

“ Akad terhadap suatu manfaat dengan adanya ganti”

Begitu juga menurut Ulama Sayyid Sabiq, mengartikan *Ijārah* sebagai berikut:

وفي الشرع عقد ع المنفعة بعوض

Artinya :

“ *Ijārah* secara syara' ialah akad terhadap suatu manfaat dengan adanya ganti”

Dari beberapa definisi *Ijārah* diatas, diperjelas dan dipertegas bahwa pengambilan manfaat terhadap benda atau jasa sesuai dengan jangka waktu dan adanya imbalan atau upah yang ditentukan serta tanpa adanya pemindahan kepemilikan atau dalam bahasa lain, sewa menyewa yang jelas manfaat dan tujuannya, dapat diserahkan terimakan, boleh dengan ganti upah yang telah diketahui. Dengan demikian, sewa menyewa memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Adanya pihak penyewa dan yang menyewa
- b. Adanya akad antara kedua belah pihak
- c. Adanya objek sewa yang dapat dipergunakan manfaatnya
- d. Adanya imbalan/harga terhadap pemanfaatan objek sewa tersebut
- e. Manfaat objek sewa diketahui dengan jelas

²⁵ Syaiful Jazil, *Fiqh Muamalah*, cet. 1, (Surabaya: UIN SA Press, 2014), hlm. 127.

²⁶ H. Syaikh, Dkk, *Fikih Muamalah Memahami Konsep dan Dialektika Kontemporer*, (Yogyakarta: K-Media, 2020), hlm. 136.

f. Dilaksanakan dalam periode tertentu.²⁷

Orang yang menyewakan atau pemilik yang menyewakan manfaat disebut *mu'ajjir*, sedangkan orang yang menyewa atau penyewa disebut *musta'jir*. Kemudian sesuatu yang diakadkan untuk diambil manfaatnya disebut dengan *ma'jur* atau sewaan.

2. Dasar Hukum *Ijārah*

Dasar diperbolehkannya akad *ijārah* terdapat dalam firman Allah yaitu diantaranya:

QS Az-Zukhruf ayat (43):32:

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ ۗ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا ۗ
وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا ۗ

Artinya :

“Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain”²⁸

QS Ath-Thalaq (65):6 :

فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ ۗ

Artinya :

“...jika mereka menyusukan (anak-anak) mu untukmu, maka berikanlah kepada mereka upahnya...”

QS at-Taubah (9):105 :

²⁷ Hasan, Farroh, *Fiqh Muamalah Dari Klasik Hingga Kontemporer*, (Malam:UIN-Maliki Press, 2018), hlm. 51.

²⁸ Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung:Usman el-Qurtuby, 2021), hlm. 491

وَقَلِّ اعْمَلُوا فَسِيرَى اللّٰهُ عَمَلِكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسُتَرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya :

“ Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan ”

Hadits shahih dikeluarkan oleh Ibnu Majah (2443) dan ada hadits-hadits lain yang menguatkannya, yaitu hadits Abu Hurairah dan Jabir bin Abdullah Radhiyallahu ‘anhu, sebagai berikut:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ

Artinya :

“Berikan upah pekerja sebelum kering keringatnya”.²⁹

Landasan sunnah dapat dilihat dalam sebuah hadist yang diriwayatkan oleh Al-Bukhari dan Muslim dari Abu Abbas bahwa Nabi Muhammad saw. mengemukakan, “berbekamlah kamu, kemudian berikanlah olehmu upahnya tukang bekam itu”. (Sayyid sabiq, 12, 1988:18).³⁰

3. Rukun dan Syarat *Ijārah*

- a. Menurut ulama Hanafiyah, rukun *ijārah* hanya satu yaitu ijab dan qabul, yang artinya ijab merupakan ungkapan menyewakan dan qabul persetujuan terhadap sewa menyewa. kemudian Ulama Hanafiyah menyatakan bahwa orang yang berakad, ujarah, manfaat dan sihat akad merupakan syarat *Ijārah*.

²⁹ Tasmin Tangngareng, “Hak-Hak Buruh Dalam Perspektif Hadist Nabi SAW”, Jurnal Ushuluddin: Vol. 23, No. 1, 2021, hlm. 137.

³⁰ Suhrawardi dkk ”Hukum Ekonomi Islam”, (Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2012), hlm. 156.

Kemudian menurut jumhur ulama, rukun *ijārah* ada 4 yaitu:

1) *Aqid* (orang yang akad).

Orang yang berakad harus baligh, berakal dan tidak terpaksa atau didasari kerelaan dari dua pihak yang melakukan akad *ijārah* tersebut,

2) *Ujroh* (upah)

Ujrah di dalam akad *ijārah* harus diketahui, baik dengan langsung dilihat ataupun disebutkan kriterianya secara lengkap semisal ‘seratus ribu rupiah.’ *Ujroh* diberikan kepada *musta’jir* atas jasa yang telah diberikan atau diambil manfaatnya oleh *mu’jir*. Dengan syarat sebagai berikut:

- a) Jumlahnya diketahui secara jelas dan detail.
- b) Pegawai khusus seperti hakim tidak boleh mengambil uang dari pekerjaannya, karena dia sudah mendapatkan gaji khusus dari pemerintah.
- c) Uang yang harus diserahkan bersamaan dengan penerimaan barang atau jasa yang disewa. Jika lengkap manfaat yang disewa, maka uang sewanya harus lengkap.³¹

3) *Shigat* akad

Shigat (kalimat yang digunakan transaksi) atau ungkapan seperti perkataan pihak yang menyewakan “Saya menyewakan mobil ini padamu selama sebulan dengan biaya/upah satu juta rupiah.” Dan pihak penyewa menjawab “Saya terima. Sebagaimana transaksi-

³¹ Muhammad Rawwas, *Ensiklopedia Fiqh Umar bin Khattab*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999), hlm. 178.

transaksi yang lain, di dalam *ijārah* juga disyaratkan *shigat* dari pihak penyewa dan pihak yang menyewakan dengan bentuk kata-kata yang menunjukkan terhadap transaksi *ijārah* yang dilakukan.³²

4) Manfaat

Dengan menjelaskan manfaatnya, batasan waktu, dan jenis pekerjaan. Segala sesuatu yang berkaitan dengan harta benda boleh diakadkan *ijārah*, asal memenuhi persyaratan dibawah ini:

- a) Harta benda atau jasa dalam ijarah dapat dimanfaatkan secara langsung dan harta bendanya tidak cacat yang berdampak terhadap penghalangan fungsinya. Tidak dibolehkan akad akad ijarah atas harta benda yang masih dalam penguasaan pihak lain, bukan pihak keduanya.
- b) Pemilik menjelaskan secara transparan tentang kualitas, kuantitas manfaat barang, tanpa ada yang disembunyikan tentang keadaan barang tersebut.
- c) Harta benda yang menjadi objek ijarah haruslah harta benda yang bersifat *isti'mali*, yakni harta benda yang dapat dimanfaatkan berulang kali tanpa mengakibatkan kerusakan zat dan pengurusan sifatnya. Sedangkan harta benda yang bersifat *istihlaki* ialah: harta benda yang rusak atau berkurang sifatnya karena pemakaian. Seperti makanan, buku tulis, tidak sah ijarah diatasnya.
- d) Manfaat dari objek ijarah tidak bertentangan dengan hukum Islam, seperti menyewakan tempat untuk melakukan maksiat.

³² Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2002), hlm. 116.

e) Objek yang disewakan manfaat langsung dari sebuah benda, seperti: sewa warung untuk usaha, sepeda untuk dikendarai dll. Tidak benarkan sewa menyewa manfaat yang sifatnya tidak langsung. Misalnya sewa menyewa pohon durian untuk diambil buahnya, sewa menyewa kambing untuk diambil susunya dll.³³

b. *Ijārah* baru dianggap sah apabila telah memenuhi syarat dan rukunnya.

Adapun syarat *ijārah* yaitu:

- 1) Menurut ulama Syafi'iyah dan Hanabilah disyaratkan untuk kedua orang yang telah berakad sudah baligh dan berakal. Oleh sebab itu, apabila orang yang belum atau tidak berakal seperti anak kecil dan orang gila, menyewakan harta mereka atau diri mereka (sebagai buruh), menurut mereka *al-ijārah* nya tidak sah. Akan tetapi ulama Hanafiyah dan Malikiyah berpendapat bahwa bahwa kedua orang yang berakad ini tidak harus mencapai baligh, tetapi anak yang telah *mummayiz* pun boleh melakukan akad *al-ijārah*. namun mereka mengatakan akad *al-ijārah* terhadap harta atau dirinya, maka akad itu baru dianggap sah apabila disetujui oleh walinya.
- 2) Kedua belah pihak yang berakad menyatakan kerelaannya untuk melakukan akad *ijārah*. Apabila salah seorang diantaranya terpaksa melakukan akad itu, maka akadnya tidak sah. Dalam surah (an-nisa 4:29), dijelaskan seperti ini:

³³ Rachmat Syafe'I, *Ilmu Ushul Fiqih*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010), hlm. 127.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman kepada Allah dan mengikuti rasul-Nya, janganlah kalian mengambil harta orang lain secara batil (ilegal). Seperti merampas, mencuri, suap-menyuap, dan lain-lain”.³⁴

- 3) Manfaat yang menjadi objek *ijārah* harus diketahui secara sempurna, sehingga tidak muncul perselisihan di kemudian hari. Apabila manfaat yang akan menjadi objek *ijārah* itu tidak jelas maka, maka akadnya tidak sah. Kejelasan manfaat itu dapat dilakukan dengan menjelaskan jenis manfaatnya, dan penjelasan berapa lama manfaat di tangan penyewa. Dalam masalah penentuan waktu sewa ini, ulama Syafi’iyah memberikan syarat yang ketat.
- 4) Objek *ijārah* itu boleh diserahkan dan dipergunakan secara langsung dan tidak bercacat. Oleh sebab itu, para ulama fiqh sepakat menyatakan bahwa tidak boleh menyewakan sesuatu yang tidak boleh diserahkan dan dimanfaatkan langsung oleh penyewa.
- 5) Objek *ijārah* itu sesuatu yang diharamkan oleh syarat. Oleh sebab itu para ulama fiqh sepakat menyatakan tidak boleh menyewa seseorang untuk mengajarkan ilmu sihir, menyewa seorang untuk membunuh orang lain (pembunuh bayaran), dan orang Islam tidak boleh menyewakan rumah kepada orang non muslim untuk dijadikan tempat ibadah mereka.

³⁴ Kementrian Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, ...Hlm. 83.

- 6) Yang disewakan itu bukan kewajiban bagi penyewa misalnya, menyewa orang untuk melaksanakan shalat untuk diri penyewa orang yang belum haji untuk menggantikan haji penyewa. Para Ulama fiqh sepakat menyatakan bahwa sewa menyewa seperti ini tidak sah, karena shalat dan haji merupakan kewajiban bagi orang yang disewa.
- 7) Objek *ijārah* itu merupakan sesuatu yang biasa disewakan seperti rumah mobil, dan hewan tetangga. Oleh sebab itu, tidak dilakukan akad sewa menyewa terhadap sebatang pohon yang akan dimanfaatkan penyewa sebagai penjemur kain cucian, karena akad pohon bukan dimaksudkan untuk penjemur cucian.
- 8) Upah/sewa dalam *ijārah* harus jelas, tertentu dan sesuatu yang bernilai harta. Oleh sebab itu, para ulama sepakat menyatakan bahwa khamar dan babi tidak boleh menjadi upah dalam akad *ijārah*, karena kedua itu tidak bernilai harta dalam Islam.
- 9) Ulama Hanafiyah mengatakan upah/sewa itu tidak sejenis dengan manfaat yang disewa, misalnya dalam menyewa rumah, jika sewa rumah dibayar dengan penyewaan kebun menurut mereka *ijārah* seperti ini dibolehkan.³⁵

4. Macam-Macam *Ijārah*

Ijārah dibagi menjadi dua dilihat dari objek *ijārah* berupa manfaat benda maupun tenaga manusia yaitu:

³⁵ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 227-231.

- a. *Ijārah* ain, berhubungan dengan penyewaan benda yang bertujuan untuk mengambil manfaat dari benda tersebut tanpa adanya pemindahan kepemilikan dari benda tersebut, baik benda bergerak maupun tidak.
- b. *Ijārah* amal, yang dimaksud *ijārah* amal yaitu yang melibatkan tenaga manusia yang diistilahkan upah mengupah. Jadi *ijārah* ini digunakan untuk memperoleh jasa dari seseorang dengan membayar upah atas jasa dari pekerjaan yang dilakukan.³⁶

Kemudian Ulama Fiqh membagi *Ijārah* menjadi dua macam yaitu *ijārah* yang bersifat manfaat dan *ijārah* yang bersifat pekerjaan atau jasa. *Ijārah* yang bersifat manfaat umpamanya yaitu sewa menyewa kendaraan, rumah, pakaian. Apabila manfaat itu merupakan manfaat yang dibolehkan *syara'* untuk dipergunakan, maka para ulama' fiqh memperbolehkannya.

Ijārah yang bersifat pekerjaan atau jasa mengambil manfaat dari tenaga manusia atau dengan istilah lain memperkerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Kemudian menurut para ulama fiqh *ijārah* seperti ini diperbolehkan asal jenis pekerjaan itu jelas. *Ijārah* seperti ini ada yang bersifat pribadi seperti menggaji pembantu rumah tangga dan ada yang bersifat serikat seperti sekelompok orang yang menjual jasa atau tenaga nya untuk kepentingan orang banyak, seperti buruh pabrik. Kedua jenis *ijārah* tersebut menurut ulama fiqh hukumnya boleh.

5. Berakhirnya Akad *Ijārah*

Akad *Ijārah* akan berakhir sesuai dengan yang telah dinyatakan oleh para ulama fiqh yaitu:

³⁶Ibid., hlm. 329.

- a. Objek hilang atau musnah, seperti rumah terbakar atau baju yang dijahitkan hilang.
- b. Tenggang waktu yang disepakati dalam akad *ijārah* telah berakhir. Apabila yang disewakan itu rumah, maka rumah tersebut dikembalikan kepada pemiliknya, dan apabila yang disewa itu adalah jasa seseorang maka ia berhak menerima upahnya. Kedua hal ini telah disepakati oleh para ulama fiqh.
- c. Menurut ulama hanafiyah, wafatnya salah seorang yang berakad, karena akad *al-ijārah* menurut mereka tidak boleh diwariskan. Sedangkan menurut jumhur ulama, akad *ijārah* tidak batal dengan wafatnya salah seorang yang berakad, karena manfaat menurut mereka boleh diwariskan dan *al-ijārahnya* dengan jual beli, yang mengikat kedua belah pihak yang berakad.
- d. Menurut ulama hanafiyah, apabila ada udzur dari salah satu pihak, seperti rumah yang disewakan disita oleh negara karena terlilit utang yang banyak, maka akad *al-ijārahnya* batal. Uzur-uzur yang dapat membatalkan akad *al-ijārah* itu, menurut ulama *al-ijārah* itu, menurut ulama hanafiah adalah salah satu pihak jatuh mufliis, dan berpindah tempatnya penyewa misalnya seseorang digaji untuk menggali sumur di suatu desa sebelum sumur itu selesai penduduk desa itu pindah ke desa lain. akan tetapi, menurut jumhur ulama, uzur yang boleh membatalkan akad *al-ijārah* itu hanyalah apabila objeknya mengandung cacat atau

manfaat yang dituju akad itu hilang, seperti kebakaran dan dilanda banjir.³⁷

Sementara itu berdasarkan pendapat Sayyid Shabiq, *al-ijārah* akan menjadi batal dan berakhir bilamana ada hal-hal sebagai berikut:

- a. Terjadinya cacat pada barang sewaan ketika ditangan penyewa.
- b. Rusak barang yang disewakan, seperti rumahnya roboh, dan bangunan ambruk.
- c. Rusaknya barang yang diupahkan seperti bahan baju yang diupahkan untuk dijahit.
- d. Telah terpenuhinya manfaat yang diakadkan sesuai dengan masa yang telah ditentukan selesainya pekerjaan.
- e. Berdasarkan pendapat Hanafi salah satu pihak yang berakad boleh menbatalkan *al ijārah* jika ada kejadian-kejadian yang luar biasa, seperti gedung runtuh, tercurinya barang dagangan, dan kehabisan modal.³⁸

³⁷ H. syaikhu, Dkk, *Fikih Muamalah Memahami*, ...hlm. 144.

³⁸ Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah 13*, (Jakarta: Pena Pundi Aksara,2006), hlm. 24

BAB III
GAMBARAN UMUM DAN MEKANISME PELAYANAN JASA PORTER
(KULI PEGANGKUT BARANG) DI TERMINAL GIWANGAN
YOGYAKARTA

A. Gambaran Umum Terminal Giwangan Yogyakarta

1. Letak Geografis dan Sejarah Singkat Terminal Giwangan Yogyakarta

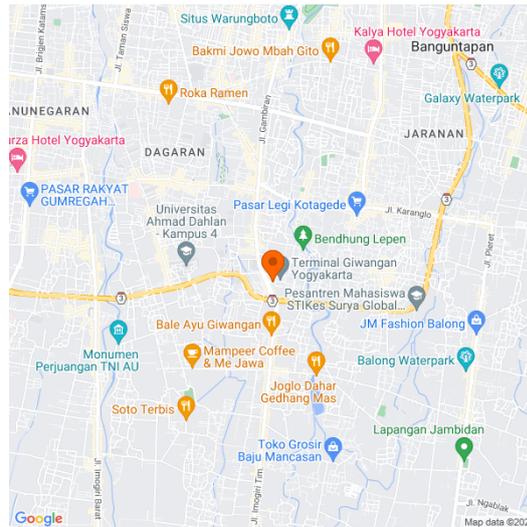
Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.¹

Terminal Giwangan merupakan sebuah terminal angkutan umum yang berada di kota Yogyakarta. Terletak di jalan Imogiri Timur Km 6, Kelurahan Giwangan, Kemantren Umbulharjo, Kota Yogyakarta, tepatnya dekat dengan perbatasan antara Yogyakarta dengan Kabupaten Bantul.

Batas wilayah terminal giwangan sebagai berikut:

- a. Utara : Kelurahan Pandeyan dan Kelurahan Prenggan
- b. Timur : Kelurahan Prenggan, Desa Jagalan. Banguntapan, Bantul, dan Desa Singosaren
- c. Selatan : Desa tamanan, Banguntapan, Bantul
- d. Barat : Desa Tamanan, Banguntapan, Bantul dan kelurahan Sorosutan.

¹ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan Pasal 01 ayat 04.



Gambar 1 Peta Daerah Terminal Giwangan Yogyakarta

Terminal Giwangan dibangun untuk menggantikan Terminal Umbulharjo. Terminal Giwangan merupakan terminal tipe A terbesar di Indonesia yang merupakan tempat singgah bus dari seluruh kota besar di Sumatra, Jawa, Bali, dan Nusa Tenggara. Pada 10 Oktober 2004, terminal ini dibuka dan diresmikan. Terminal Giwangan dikelola oleh Dinas Perhubungan Daerah istimewa Yogyakarta. Terminal Giwangan memiliki dua jalur khusus untuk keberangkatan dan kedatangan. Dibangun diatas lahan seluas 5,8 ha di tepi Jl. Lingkar Selatan, Terminal Giwangan mengikuti tata ruang perda No. 6 Tahun 1994 tentang Rencana Tata Ruang Untuk Kota (RTRUK).²

Sebagai satu-satunya terminal tipe A, Terminal Giwangan mampu mengurangi kepadatan lalu lintas yang terjadi di Giwangan sekaligus mampu membantu dan meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar.

² https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Terminal_Giwangan diakses pada 15 Mei 2023, Pukul 22.28 WIB



Gambar 2 Area Terminal Giwangan

Mayoritas lahan di terminal giwangan digunakan untuk fasilitas seperti ruang tunggu, kantor pusat pelayanan, pos satpam, halte bus, kios-kios makanan dan fasilitas penunjang lainnya. Area terminal Giwangan masih lumayan terlihat rindang, beberapa titik tumbuh pohon-pohon, terutama di dekat parker kendaraan pribadi. Kondisi terminal Giwangan pada saat pemantauan atau penelitian saat itu dalam keadaan cerah dengan suhu berkisar antara 36-37 °C. Serta kondisi lingkungan terminal pada saat itu cukup sibuk dengan lalu lalang bus antar kota hingga luar kota dengan jumlah penumpang yang tidak terlalu padat.³

Namun tidak banyak penumpang yang singgah lama di terminal, mayoritas mereka langsung keluar terminal atau melanjutkan perjalanan setelah turun dari angkutan terakhir mereka. Beberapa kios makanan dan jajan disana hanya dikunjungi oleh orang-orang local saja. beberapa kios lagi dalam kondisi tutup dan terlihat tidak dihuni dalam jangka waktu yang lama. banyak barang-barang yang sudah tidak digunakan dibiarkan begitu saja di sela-sela pojokan ruangan yang tidak terpakai atau jarang dilalui

³ Observasi, di terminal Giwangan Yogyakarta, Kamis 11 Mei 2023

pengunjung. Namun beberapa pengunjung masih banyak yang menyempatkan untuk beribadah di mushola yang disediakan di Terminal.

Beberapa fasilitas selain yang disebutkan diatas, diantaranya:

- a. Jalur kendaraan umum
- b. Jalur kedatangan kendaraan umum
- c. Tempat parkir kendaraan umum selama menunggu keberangkatan, termasuk di dalamnya tempat tunggu dan tempat istirahat kendaraan umum
- d. Bangunan kantor terminal
- e. Tempat penunggu penumpang atau pengawas
- f. Menara pengawas
- g. Loker karcis
- h. Rambu-rambu dan papan informasi yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan dan jadwal perjalanan
- i. Pelataran parker kendaraan pengantar dan atau taksi.

Selain fasilitas utama diatas, terdapat juga fasilitas penunjang berupa:

- a. Kamar kecil
- b. Mushola
- c. Kantin atau kios
- d. Ruang pengobatan dan Ruang laktasi
- e. Ruang informasi atau pengaduan
- f. Telephone umum
- g. Penitipan barang

- h. Taman
- i. Bak sampah
- j. Bengkel
- k. SPBU
- l. Ruang penginapan awak bus
- m. Penyediaan pelayanan kebersihan⁴

Selain kantin dan kios-kios, beberapa masyarakat memanfaatkan Terminal untuk mencari pendapatan mereka seperti ojek, porter atau kuli pengangkut barang, hingga agen travel. Namun jika dibandingkan dengan terminal-terminal besar lainnya seperti terminal tirtonadi yang terdapat di kota Solo dan terminal Bungurasih yang terdapat di Surabaya, mobilitas yang ada di Terminal Giwangan terpantau sangat sepi dibanding dengan kedua terminal tersebut. Mulai dari kesibukan lalu lintas kendaraan hingga ramainya kios-kios makanan dan oleh-oleh serta banyaknya pengunjung yang menggunakan transportasi umum kedua terminal tersebut terlihat lebih sibuk. Lantaran revitalisasi terminal Giwangan masih belum tercapai dengan maksimal. Hal ini juga sangat berpengaruh pada minat masyarakat lokal maupun luar kota untuk menggunakan transportasi umum di Terminal Giwangan. Banyak fasilitas yang terlihat tidak terpakai seperti kios yang dibiarkan kosong dan seperti terbengkalai sehingga terlihat tidak nyaman untuk dipandang.

⁴ Dwi Widyatmoko, "*Terminal Tipe A Giwangan Di Kodya Yogyakarta*", Skripsi tidak diterbitkan, Prodi Arsitektur Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2002, hlm. 15.

2. Fasilitas dan Layanan Terminal Giwangan Yogyakarta

Pada dasarnya suatu pelayanan publik memiliki suatu ruang lingkup yang sangat luas. Seperti layanan yang terletak pada seluruh proses pemenuhan kebutuhan masyarakat seperti kebutuhan jembatan, jalan, sarana dan prasarana perekonomian namun juga pelayanan dalam arti sempit seperti pada proses pelayanan secara tatap muka antara unsur yang melayani dengan yang dilayani, seluruh proses layanan tersebut untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat akan rasa aman, tertib, tentram dan segala bentuk proses pemenuhan kebutuhan masyarakat lainnya dalam kehidupan masyarakat dalam suatu negara. pelayanan dalam arti sempit merupakan pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik atau aparatur pemerintah dengan seorang masyarakat.⁵

Seperti yang tercantum pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 tentang tata cara penyediaan fasilitas khusus menyusui dan/atau memerah air susu ibu, fasilitas tersebut juga merupakan salah satu fasilitas publik yang terdapat di Terminal Giwangan.



Gambar 3 Pos kesehatan Ruang Laktasi

⁵ Sri Maulidiah, "Pelayanan Publik Pelayanan Terpadu administrasi Kecamatan" Edisi 1 Cet 1 Cv Indra Prahasta Bandung, 2014, hlm 26.

Seperti yang terlihat pada gambar diatas, terdapat pos kesehatan fasilitas khusus menyusui dan/atau pemerah ASI yang selanjutnya disebut dengan ruang asi adalah ruangan yang dilengkapi dengan prasarana menyusui dan pemerah ASI yang digunakan untuk menyusui bayi, pemerah ASI, menyimpan ASI perah, dan/atau konseling menyusui/ASI.⁶ Namun kondisinya saat ini sepi, fasilitas tersebut jarang di pakai oleh penumpang yang berada di Terminal.

Fasilitas-fasilitas di Terminal tersebut tentu ada guna menciptakan kelancaran aktivitas transportasi dan kenyamanan pengguna jasa transportasi. Selain fasilitas dan layanan yang disebutkan diatas yaitu ruang laktasi, ada juga fasilitas pos pantau yang disana menyediakan informasi moda angkutan. Selain menyediakan informasi, pos pantau juga berfungsi untuk melakukan pemantauan situasi di skitar Terminal Giwangan yang secara umum pada hari-hari biasa seperti masih sangat kondusif dan terkendali tidak terjadi kepadatan aktivitas masyarakat pengguna jasa transportasi di Terminal Giwangan. Maka dari itu, pos pantau terlihat sangat sepi menyesuaikan dengan bagaimana kondisi di area terminal.



Gambar 4 Pos Pantau

⁶ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui Dan/Atau Memerah air Susu Ibu pasal 1 ayat 3.

Berbeda jika pada saat hari-hari besar seperti saat mudik lebaran, libur nasional. Pihak Terminal menyiapkan sistem untuk menjalankan fasilitas layanan pos pantau guna memberikan himbauan kepada penyedia jasa transpostasi angkutan bus di Terminal Giwangan agar selalu mematuhi peraturan lalulintas dalam perjalanannya untuk mengantisipasi terjadinya permasalahan. Selain itu pihak yang berjaga di pos pantau juga memberikan himbauan juga kepada para penumpang agar disiplin dan menaati peraturan. Pos pantau juga siap memberikan informasi apapun yang dibutuhkan setiap masyarakat atau penumpang bila membutuhkan bantuan.

Untuk hari-hari biasa bagi masyarakat penumpang di Terminal jika membutuhkan bantuan dan ternyata tidak ada pihak yang bertugas di pos pantau bisa langsung ke gedung kantor utama Terminal Giwangan. Disana akan ditemui beberapa staf atau petugas yang bekerja. Selain itu, banyak juga orang-orang di area Terminal yang langsung menanyai penumpang. Seperti menanyai arah tujuan atau keperluan atau menawarkan tiket jadi lebih banyak orang seperti itu ditemui di Terminal daripada para penumpang itu sendiri. Selain itu ada juga orang-orang yang menawarkan jasanya sebagai pengangkut barang para penumpang. Mereka biasa disebut dengan porter. Selain itu petugas Terminal juga dapat ditemui di pos penjaga pintu masuk bus dan keluarnya bus. Mereka bertugas setiap hari di Terminal, jadi akan sangat mudah ditemui jika seorang penumpang membutuhkan suatu informasi atau bantuan.⁷

⁷ Observasi, di Terminal Giwangan Yogyakarta, Kamis 11 Mei 2023.

Kondisi kualitas pelayanan terminal dapat diketahui dengan kepuasan pengguna layanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat penggunanya. Kelengkapan fasilitas pelayanan yang terdapat di Terminal Giwangan lebih lengkap jika dibandingkan dengan terminal Tirtonadi. Yaitu kelebihanannya yaitu adanya menara pengawas, toilet khusus difabel, ruang laktasi, ruang peristirahatan awak bus, fasilitas perbaikan ringan, dan penginapan umum. Namun jika dilihat secara fisik, kondisi layanan fasilitas tersebut masih kurang baik atau bisa dikatakan belum cukup memuaskan untuk para pelanggan karena kondisinya yang mungkin sudah termakan usia. Hal tersebut disebutkan sesuai dengan analisis lapangan.⁸

B. Profil Porter (Kuli Pengangkut Barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta

Yogyakarta terkenal akan wisata budaya dan alamnya, banyak wisatawan yang datang dan pergi di Kota ini untuk menghabiskan waktu berlibur, jadi banyak aktivitas wisatawan yang berlibur sebagian memanfaatkan transportasi umum sehingga fasilitasnya menjadi salah satu hal yang diperhatikan pelayanannya oleh pemerintah kota Yogyakarta. Salah satu sarana transportasinya yaitu stasiun, bandara hingga terminal.

Dalam penelitian ini penulis membahas salah satu jasa yang terdapat di terminal, khususnya terminal Giwangan Yogyakarta. Banyaknya masyarakat yang menggunakan fasilitas transportasi terminal Giwangan, jasa porter

⁸ Mentari, Su Ritohardoyo, "Kualitas Pelayanan Terminal Giwangan dan Terminal Tirtonadi Berdasar Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan (Kasus: Yogyakarta dan Surakarta)", Jurnal Bumi Indonesia, 2015, hlm. 6.

memanfaatkan hal tersebut untuk mencari ladang rezeki. Jadi jasa kuli pengangkut barang atau biasa disebut pramuantar, pramubarang atau porter memang banyak jenisnya. Porter digunakan untuk sebutan bagi orang yang biasanya membawakan barang bawaan orang lain. istilah porter sendiri banyak ditemui di beberapa tempat umum seperti stasiun, pelabuhan, terminal, bandara hingga gunung dan pasar. Pekerjaan ini tetap aktif pada masa cuti lebaran atau hari besar lainnya karena memanfaatkan ramainya sarana tempat mereka mencari pengguna jasanya terutama pada sarana transportasi umum.

Beberapa porter dapat ditemui dengan melihat seragam yang mereka kenakan, yaitu berwarna biru muda atau biru langit dan bertuliskan 'jasa angkut' dibagian belakang dan depan bagian dada sebelah kanan. Para porter di Terminal Giwangan merupakan pekerja lepas yang pendapatan mereka sepenuhnya bergantung pada tip yang diberikan oleh para pengguna jasanya.

Porter di Terminal Giwangan sudah ada sejak di terminal lama, yaitu umbulharjo dari tahun 1995. Di terminal ini terdapat kurang lebih 16 orang sebagai porter yang masih aktif di terminal Giwangan yang terpencar di bagian depan pintu masuk, penurunan, bagian belakang, dan pintu keluar terminal dan beberapa berada di dalam area terminal itu sendiri.

Meskipun mereka pekerja lepas dan tidak digaji, mereka juga tidak ada perjanjian kerja resmi antara kuli angkut dengan terminal, jadi penghasilan mereka bergantung pada tip yang diberikan oleh pengguna jasa mereka. di Terminal Giwangan ini mereka berada dibawah naungan paguyuban yaitu SPSI (Serikat Pekerja Seluruh Indonesia.) begitu tulisan yang bertulis di seragan porter terminal Giwangan dan mereka dipimpin oleh seorang mandor atau

koordinator. Mandor disini berperan menjaga dan mengatur sistem kerja yang telah disepakati. Namun semenjak corona tahun 2020, kantor paguyuban tersebut tutup hingga sekarang sudah tidak beroperasi lagi.⁹

Karena kondisi terminal akhir-akhir ini sepi jadi hanya beberapa saja porter yang bisa ditemui di sini. Menurut penjelasan Bapak Pardiono, selaku salah satu porter di terminal Giwangan menjelaskan bahwa mereka bekerja di dua shift, yaitu pagi dan sore. Jadi mereka bergantian sesuai dengan shift yang mereka atur. Untuk shift 1 mereka mulai dari jam 05.00 pagi hingga siang jam 12.00 kemudian lanjut dengan shift 2 yaitu jam 12.00 siang sampai malam. Namun jika tidak ada porter yang melanjutkan di shift 2 maka biasanya dilanjutkan oleh shift 1. Menurut penjelasan dari Bapak Pardiono, beberapa porter sudah tidak menjadikan porter atau kuli angkut sebagai pekerjaan utama mereka, jadi mereka mencari pekerjaan lain untuk memenuhi kebutuhan mereka karena semenjak corona jumlah penumpang masih belum pulih hingga sekarang.¹⁰

Beberapa ada yang bekerja sebagai tukang ojek, tukang bangunan, hingga bekerja serabutan. Karena hal tersebut semakin sedikitnya porter yang masih bertahan, dan menyebabkan beberapa porter baru bermunculan. Bapak Pardiono menjelaskan bahwa porter baru tersebut adalah porter yang awal mulanya tidak masuk di paguyuban, sehingga porter tersebut biasa tidak memakai seragam seperti Bapak Pardiono dan porter-porter lainnya.

⁹ Pardiono, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 08.28-09.05, di Terminal Giwangan Yogyakarta.

¹⁰ *Ibid.*

Keberadaan porter-porter tersebut biasanya tidak berada di sekitaran porter seperti Bapak Pardiono. Jadi mereka biasa mangkal seperti layaknya tukang ojek, dan ketika ada seseorang yang hendak naik bus atau turun dari bus baru mereka menawarkan jasanya sebagai porter.¹¹

Porter tersebut tidak memakai seragam seperti porter di Terminal Giwangan, karena memang mereka bukan asli porter melainkan menjadi porter hanya untuk sampingan saja. Tidak setiap hari bisa ditemui keberadaanya. Namun para porter asli Terminal Giwangan sudah lama memperhatikan biasanya mereka mangkal di pos ojek atau berada di sudut sudut terminal, namun jika ada bus datang atau masuk terminal dengan penumpang yang cukup banyak barulah mereka muncul dan menawarkan jasa mereka sebagai kuli pengangkut barang.

Jumlah mereka juga tidak diketahui pasti berapa orang, karena setiap hari juga berubah-ubah. Namun ada juga orang-orang yang memang awalnya bekerja di daerah terminal sebagai tukang ojek, becak atau penjual minuman dan beralih menjadi porter karena mereka mengalami penurunan pada penghasilan mereka. Meskipun begitu mereka tidak setiap hari juga mereka berada Terminal. Biasanya pada hari-hari tertentu seperti weekend atau libur hari nasional saja.¹²

¹¹ Observasi, di Terminal Giwangan Yogyakarta, Kamis 11 Mei 2023.

¹² Romli, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 08.45-09.20, di Area Penurunan Penumpang Terminal Giwangan.

C. Mekanisme Pelayanan Jasa Porter (Kuli Pengangkut Barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta

1. Bapak Romli

Beberapa porter berasal dari luar daerah Giwangan, salah satunya yaitu berasal dari Gunung Kidul dan mereka sudah menjalani pekerjaan sebagai porter sejak terminal ini dibuka bahkan sebelum terminal ini dibuka. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Bapak Romli yang berasal dari Gunung Kidul yaitu sebagai berikut:

“Saya Asli Gunung Kidul, saya sudah lama menjadi porter di sini. Bahkan sejak masih belum dibuka terminal Giwangan saya sudah menjadi porter di terminal Umbulharjo. Tahun 1995 saya sudah di sini. Kemudian Terminal Giwangan di buka untuk menggantikan terminal umbulharjo lalu saya menjadi porter di sini sampai sekarang”¹³

Hal tersebut dilakukan oleh Pak Romli semata untuk mencari nafkah, Sejak diresmikannya Terminal Giwangan, dan sibuknya arus penumpang terminal menjadikan porter semakin meningkat. Menurut penjelasan Bapak Romli, ada belasan porter yang bekerja di Terminal Giwangan, sebagaimana penjelasannya melalui wawancara bersama peneliti sebagai berikut:

“Ada banyak, kita mencar untuk cari penumpang ada yang di depan, area penurunan, pintu masuk juga. Jumlahnya ada 16 orang yang aktif jadi porter. Pakai seragam semua warna biru seperti yang saya pakai”¹⁴

Jumlah yang di tuturkan dalam wawancara tersebut memang tidak sedikit, mengingat ramainya penumpang yang menggunakan transportasi

¹³ Romli, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 08.45-09.20, di Area Penurunan Penumpang Terminal Giwangan.

¹⁴ *Ibid.*

umum di Terminal Giwangan. Penumpang yang berasal dari luar kota, luar provinsi bahkan luar pulau pasti banyak membawa barang, dengan adanya porter di Terminal Giwangan ini memang sangat menguntungkan bagi mereka. Para porter tersebut memang pekerja lepas, namun ada paguyuban yang menaungi porter di sana. Dari paguyuban inilah mereka berkumpul menjadi persatuan porter yang disebut Serikat Pekerja Seluruh Indonesia atau disingkat menjadi SPSI seperti yang tertulis di seragam mereka.

Kemudian untuk tarif juga dijelaskan oleh Bapak Romli selama wawancara dengan peneliti, bahwa beliau sendiri tidak mematok harga tertentu melainkan meminta tarif seiklasnya. Dalam mekanismenya Bapak Romli tidak menyebut tarif .

Menurut penjelasan dari Bapak Romli mengenai adanya pihak porter yang terkadang malah merugikan pihak penumpang bahkan para porter lain di sana apa yang menyebabkan demikian, berikut dalam wawancaranya:

“Ada memang, porter yang tidak ikut paguyuban sebelumnya. Kelihatan, biasanya mereka tidak memakai seragam porter seperti saya. Mereka hanya memakai baju biasa. Rata-rata mereka lebih muda dari kita. Biasanya yang jadi masalah itu sama penumpangnya, banyak yang protes ke saya karena mereka yang pakai jasanya tarifnya mahal tidak seperti biasanya. Jadi kadang malah penumpang-penumpang tidak mau lagi pakai porter karena sudah terkesan mahal. Padahal kita kadang minta seiklasnya”¹⁵

Seperti yang dikatakan Bapak Romli, kenyataannya memang masih sering ditemukan porter seperti yang disebutkan dalam wawancara. Dalam praktiknya juga porter tersebut mematok tarif di atas rata-rata tarif para porter yang memakai seragam seperti porter lain. Selain itu, dalam

¹⁵ Romli, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 08.45-09.20, di Area Penurunan Penumpang Terminal Giwangan.

wawancara juga Bapak Romli menyebutkan bahwa mereka melakukan pekerjaan sebagai porter dengan sistem shift. Dimana mereka membagi shift menjadi dua yaitu pagi dan sore. Shift pagi dimulai dari jam 06.00 sampai jam 02.00 WIB dan shift sore di mulai dari jam 02.00 sampai jam 22.00 WIB. Namun ada juga porter yang masih tinggal di terminal hingga pagi. Mereka juga melakukannya dengan fleksibel, dimana jika ada seorang atau lebih tidak bisa berangkat maka bisa digantikan oleh siapa yang mau menggantikannya.

Lalu Pak Romli juga menjelaskan bagaimana beliau dalam melakukan pekerjaannya sebagai porter sehari-hari, berikut penjelasan beliau:

*“Setiap ada bus datang, saya langsung mendekat, menawarkan ke penumpang yang turun. Mau dibawakan tidak barangnya, nanti bayar seiklasnya saja, kalau tidak mau atau menolak yasudah cari orang lain begitu seterusnya, cara seperti itu sudah umum dari dulu sesuai perintah saat masih ada paguyuban”.*¹⁶

Dari penjelasan Bapak Romli diatas bahwa beliau menawarkan jasanya pada para penumpang yang turun dari bus dengan barang bawaan yang lumayan banyak. Biasanya penumpang seperti itu adalah penumpang yang memiliki tujuan cukup jauh. Penumpang seperti itu jga menjadi incaran atau target bagi porter lain, namun dari penjelasan Bapak Romli porter yang dimaksud bukanlah porter yang merupakan mantan anggota atau seseorang yang dulunya satu paguyuban dengannya melainkan orang-orang yang menjadi porter tanpa pernah menjadi anggota paguyuban di berada di Terminal Giwangan. Apalagi sekarang paguyuban tersebut sudah tidak aktif

¹⁶ Romli, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 08.45-09.20, di Area Penurunan Penumpang Terminal Giwangan.

maka aktivitas porter yang dimaksud oleh Bapak Romli seperti itu semakin bebas menjalankan pekerjaannya di Terminal Giwangan.

*”Ada porter lain juga yang mereka bukan anggota paguyuban, biasanya mereka yang awalnya tukang ojek atau becak, tukang parkir. Bisa saja jadi porter disini, karena sudah tidak ada paguyuban jadi kalau mau menjadi porter tidak perlu mendaftar. Tapi terlihat perbedaan mereka, karena mereka tidak memakai seragam porter, Kalau caranya juga kurang lebih sama, tapi ada yang tidak menawar dulu, jadi gampangannya langsung gitu, penumpang nolak dia tetap bawa barangnya, itu juga ada. Untuk tarif ada juga yang lebih mahal dari kita”.*¹⁷

Meski begitu, Bapak Romli tidak menegur atau menjadikan hal tersebut masalah karena menurutnya mereka di sini sama sama mencari nafkah. Jika mereka melakukan hal-hal yang seperti merugikan, biasanya konsumen melapor kepada pihak yang bertugas. Selain itu terkadang, Bapak Romli juga memberikan saran kepada konsumen jasanya agar lebih cermat lagi memilih porter agar tidak dirugikan.

2. Bapak Wiyoko

Porter (jasa kuli pengangkut barang) di Terminal Giwangan sebelumnya dianungi oleh sebuah paguyuban. Paguyuban itu dipimpin oleh seorang mandor, mandor inilah yang berperan mengawasi dan mengatur sistem kerja yang telah mereka sepakati. Bapak Wiyoko dalam wawancara juga menjelaskan mengenai paguyuban ini, berikut wawancaranya:

*“Dulu ada paguyuban untuk porter. Kantornya berada di belakang Terminal dekat tower itu. tapi setelah adanya wabah korona beberapa tahun lalu ditutup sampai sekarang dan sudah tidak beroperasi lagi. Karena saat korona waktu itu jumlah penumpang Terminal menurun drastis sehingga kami semua tidak memiliki pelanggan”*¹⁸

¹⁷ Romli, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 08.45-09.20, di Area Penurunan Penumpang Terminal Giwangan.

¹⁸ Wiyoko, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 02.00-02.15, di Area Pintu Keluar Terminal Giwangan.

Kemudian, semenjak adanya corona beberapa tahun silam menjadikan perekonomian sempat berhenti karena pembatasan kegiatan sosial yang sempat pemerintah berlakukan di Indonesia. Hal ini mempengaruhi kegiatan di Terminal Giwangan. Karena pengguna jasa transportasi di Terminal menurun drastis, akibatnya para porter tidak mendapat pelanggan. Lambat laun paguyuban tersebut tutup hingga sekarang. Bahkan menurut narasumber, sang mandor sudah beralih profesi lain.

Meski sekarang sudah tidak ada paguyuban, Bapak Wiyoko menerangkan bahwa beliau masih tetap menjalankan pekerjaan sesuai etika dan peraturan hingga sekarang. Menurutnya peraturan tersebut sudah menjadi kebiasaan sehari-hari dalam menjalankan pekerjaan menjadi porter. Dalam mekanismenya, Bapak Wiyoko biasa menawarkan jasanya terlebih dahulu kepada pengunjung terminal, seperti orang-orang yang hendak bepergian biasanya akan berjalan cukup jauh menuju bus tujuannya. Dalam kesempatan seperti ini, Bapak Wiyoko menawarkan jasanya.

*“Biasanya basa basi dulu, tanya mau tujuan mana atau mau naik bus apa gitu, nanti barulah saya tawarin mau pakai jasa porter tidak nanti dianter dan dibawakan barangnya. Kalau penumpang setuju langsung angkut saja barangnya menuju bus atau tempat tujuannya. Kalau pengunjung menolak atau sanggup membawa barangnya sendiri yasudah tidak apa-apa”.*¹⁹

Dari penjelasan wawancara diatas bahwa Bapak Wiyoko memiliki strategi yaitu dengan menanyakan tujuan konsumennya dan berulah BapK Wiyoko menawarkan jasanya. Dan apabila jasanya ditolak maka beliau

¹⁹ Wiyoko, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 02.00-02.15, di Area Pintu Keluar Terminal Giwangan.

mencari konsumen lain. Sebab menurut beliau kalau dipaksa atau dikejar nanti ditakutkan konsumen tersebut merasa tidak nyaman. Dan hal ini akan berakibat buruk pada pekerjaan Bapak Wiyoko menjadi porter. Lalu dalam mekanismenya juga Bapak Wiyoko menjelaskan bahwa beliau memberikan tarif yang berbeda-beda atau tidak menentu, biasanya tergantung barang yang akan dibawa dan jarak tempuhnya. Semakin banyak barang dan semakin jauh biasanya beliau mematok tarif agak mahal, namun hal tersebut tetap berdasarkan persetujuan konsumennya.

3. Bapak Pardiono

Selama wawancara dengan beberapa narasumber, salah satunya dengan Bapak Pardiono juga menjelaskan bagaimana mekanisme atau pelaksanaan yang dilakukan untuk mendapatkan pelanggan atau menawarkan jasanya kepada pengunjung terminal. Beliau menjelaskan sebagai berikut:

“Kalau ketentuan tarifnya harus berapa tidak ada, kami sendiri yang mematok harga jasa kami ya sesuai dengan yang pada umumnya saja. kadang orangnya sendiri yang langsung ngasih uangnya, kadang kita yang minta atau menagih bayarannya. Ada yang ngasih sepuluh ribu, kadang ada yang ngasih dua puluh ribu”²⁰

Beberapa porter memang tidak mematok harga, beberapa juga ada yang berani mematok harga sesuai keinginan mereka. Kemudian untuk tarif juga dijelaskan oleh Bapak Romli selama wawancara dengan peneliti, bahwa beliau sendiri tidak mematok harga tertentu melainkan meminta tarif seiklasnya. Dalam mekanismenya para porter ada yang langsung menyebut tarif ada juga yang tidak menyebut tarif. Namun kebanyakan atau mayoritas

²⁰ Pardiono, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 08.28-08.40, di Area Penurunan Penumpang Terminal Giwangan.

mereka melakukan tawar menawar dahulu sebelum pengunjung menggunakan jasanya. Mekanisme seperti ini dilakukan oleh Bapak Pardiono dalam wawancaranya Sebagai berikut:

*“Kalau orang turun dari bus atau masuk terminal dengan barang bawaan yang sekiranya banyak langsung disamperin saja. Awalnya ditanya dulu, tujuan mau kemana, mau naik bus apa? lalu di kasih tahu arahnya, dikasih tahu busnya yang mana. Baru kemudian di tawari mau pakai jasa porter tidak untuk membawa barangnya? Begitu. Kadang ada juga yang langsung minta dibawain tanpa kita mengajukan jasa kita. Kadang-kadang mereka ada yang tanya harganya berapa kalau pakai jasa porter? Begitu. Saya jawab, sekiranya jauh dan barang berat saya minta sepuluh ribu. Sekiranya barang sedikit dan dekat kadang saya minta seiklasnya saja”.*²¹

Target mereka adalah penumpang bus dengan barang bawaan yang banyak. Setiap ada bus dari luar kota masuk ke terminal mereka akan langsung ikut menghampiri dan menunggu di depan pintu bus. Begitu pintu bus dibuka, mereka langsung menanyai penumpang arah tujuan mereka selanjutnya. Kemudian mereka melihat bagaimana kondisi barang bawaan penumpang, apabila mereka membawa barang bawaan seperti tas besar, koper, kardus, atau karung mereka langsung menawarkan jasa porter untuk mengantar barang bawaan penumpang. Namun kenyataannya, dalam wawancara bersama Bapak Pardiono beliau menjelaskan bahwa ada oknum yang juga menjadi porter dan mematok tarif diatas tarif yang wajar, seperti yang beliau katakan berikut:

“Memang ada, tapi saya tidak berani menyebutkan namanya. Mereka minta tarifnya tidak sama dengan kita, mereka lebih tinggi tarifnya. Kalau ada masalah biasanya datangnya dari penumpang yang protes mengira harganya mahal. Terus saya bilang jangan pakai jasa itu karena memang mahal. Mereka mangkalnya tidak menetap, kadang datang ke terminal kadang engga sama sekali.

²¹ Pardiono, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 08.28-08.40, di Area Penurunan Penumpang Terminal Giwangan.

Kalau saya dan teman-teman sudah ada tempat khusus engga bakal pindah-pindah karena memang sudah di bagi dari dulu”²²

Namun, beberapa ada yang melakukannya tanpa adanya tawaran sama sekali. Jadi, begitu melihat target atau penumpang dengan barang bawaannya porter langsung mengambil atau meraih barang bawaan penumpang itu sembari menyanyi kemana tujuannya. Porter yang disebutkan oleh Bapak Pardiono inilah yang menjadi bahan penelitian bagi peneliti, namun sayangnya peneliti sulit bertemu secara langsung dengan porter yang dimaksud dikarenakan porter tersebut tidak berkenan untuk diketahui informasinya.

4. Bapak Agus

Agus merupakan salah satu porter di Terminal Giwangan, asal Magelang. Dalam wawancara bersama peneliti, berikut penjelasan mengenai mekanisme pelayanan jasa porter yang dilakukan beliau di Terminal Giwangan:

“Kalau saya kadang langsung saja, ada yang turun dari bus dengan barang banyak misal bawa koper, tas tenteng atau beberapa tas besar atau bahkan ada yang membawa kardus dan karung biasanya isi beras atau makanan dari desa itu langsung saya hampiri saja dan langsung saya bantu bawa. Lalu tanya aja kemana tujuannya? Dan langsung juga kalau sudah sampai bus tujuan, barangnya langsung saya taruh ke bagasi bus. Untuk tarifnya biasanya saya minta dua puluh ribu sampai dua puluh lima ribu, karena bawaannya juga berat”²³

Menurut yang dijelaskan Bapak Agus, mekanisme tersebut berbeda dari yang dilakukan porter lain yang telah peneliti wawancara sebelumnya.

Bapak Agus juga memberikan penjelasan bahwa beliau melakukan cara

²² Pardiono, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 08.28-08.40, di Area Penurunan Penumpang Terminal Giwangan.

²³ Agus, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 11.00-11.25, di Area Pintu Masuk Terminal Giwangan.

seperti itu karena mayoritas konsumen mau memakai jasanya dan tidak menolak. Hal tersebut memang bisa terjadi lantaran Bapak Agus melaksanakan pekerjaannya terlebih dulu barulah akad tawar menawar dimulainya.

Dalam praktik di lapangan yang diamati peneliti sewaktu observasi, masih ditemukannya beberapa porter yang tidak berkesempatan diwawancara melakukan praktek atau mekanisme yang sama dengan Pak Agus. Dari beberapa bus yang menurunkan penumpang tidak banyak yang menggunakan porter, saat itupun porter terlihat langsung mengambil barang bawaan penumpang yang baru saja dikeluarkan dari bagasi bus. Lalu ketika peneliti menanyakan perihal paguyuban, Bapak Agus menjelaskan bahwa beliau juga ikut dalam paguyuban namun beliau melakukan pekerjaan sesuai mekanismenya sendiri.²⁴

Karena Bapak Agus melakukan akad tawar menawar ditengah-tengah beliau melakukan pelayanannya, maka bagaimana jika konsumen tersebut menolak, berikut jawaban Bapak Agus dalam wawancara:

*“ Ditolak pernah, kalau sudah begitu saya langsung turunkan lagi barang-barang konsumen. Kemudian cari lagi yang mau pakai jasa saya ”.*²⁵

Meski mekanisme sedikit berbeda dari porter lainnya, tidak menjamin semua konsumen akan menerima tawaran jasa Bapak Agus. Ada beberapa alasan yang mereka ucapkan pada Bapak Agus ketika menolak jasanya. Biasanya mereka mau istirahat dahulu, atau makan. Bukan karena

²⁴ Observasi, di Terminal Giwangan Yogyakarta, Kamis 11 Mei 2023.

²⁵ Agus, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 11.00-11.25, di Area Pintu Masuk Terminal Giwangan.

alasan harga yang terlalu mahal, karena Bapak Agus mematok harga seperti Bapak Romli yaitu seiklasnya.

Namun ada juga porter dengan mekanisme yang hampir sama dengan Bapak Agus. Menurut penjelasannya, porter seperti yang dimaksud tidak berasal dari paguyuban, mereka biasa menargetkan konsumen yang memiliki perjalanan jauh dan konsumen yang terlihat buru-buru.

*“Yang tarifnya seiklasnya tapi mintanya banyak juga ada. misalnya, seiklasnya tadi memberi minimal tarif. Biasanya pas awal menawarkan jasa bilangannya seiklasnya, tapi giliran sudah selesai mintanya uang lebih. Kalau jasanya ditolak dia tidak peduli, barang bawaan konsumen atau penumpang tetap dibawa sampai arah tujuan”.*²⁶

Meski tidak menggunakan kata-kata pemaksaan, namun mekanisme atau praktek porter yang disebutkan Bapak Agus tersebut membuat konsumen penggunaannya merasa tidak nyaman hal tersebut lantaran porter mematok tarif yang terlalu mahal. Selain itu perilaku porter yang sudah mendapat penolakan namun tetap membawa barangnya, dan diakhir meminta tarif yang tidak wajar atau lebih tinggi dibanding tarif porter yang lain. Bapak Agus merasa sedikit dirugikan karena apabila konsumen tersebut melapor pada staff pelayanan di Terminal, maka porter-porter lainnya ikut dipandang buruk bahkan peminat jasa porter bisa menurun.

²⁶ Agus, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023, Pukul 11.00-11.25, di Area Pintu Masuk Terminal Giwangan

D. Pendapat Konsumen Terhadap Mekanisme Pelayanan Jasa Porter (Kuli Pengangkut Barang) di Terminal Giwangan

Pendapat dari pihak konsumen pasti berbeda-beda dengan pendapat petugas jasa angkut barang atau porter. Para konsumen yang memakai jasa porter berasal dari kalangan yang berbeda seperti kalangan wiraswasta, swasta semua hampir memakai jasa porter. Meski demikian, dalam mekanisme yang dilakukan porter seharusnya hal yang paling utama dilakukan yaitu negosiasi apakah konsumen tersebut bersedia untuk menggunakan jasanya atau tidak, selain itu dalam pengambilan upah juga harus dijelaskan di awal dan tarif tersebut harus tertera jelas. Sehingga konsumen tidak merasa resah dan kecewa setelah menggunakan jasa porter. Sebab dalam menggunakan jasa porter konsumen mengharapkan kejujuran dalam menggunakan jasa tersebut. Kemudian pendapat setiap konsumen berbeda-beda mengenai jasa porter atau kuli pengangkut barang yang terdapat di Terminal Giwangan.

Seperti halnya seorang pengunjung terminal Giwangan yang pernah menggunakan jasa porter di sana, yaitu Susi Cahyani usia 26 Tahun merupakan warga Magelang yang baru saja sampai di Terminal Giwangan dengan tujuan Yogyakarta. Saat itu beliau bersama anaknya yang masih kecil hendak mengunjungi kediaman suadaranya yang berada tak jauh dari terminal. Barang bawaan yang dia bawa banyak, dalam wawancaranya dia menjelaskan sebagai berikut:

“Pakai porter pernah, dulu. Kalau sekarang sudah tidak. Waktu itu saya habis turun dari bus, saya bawa barang-barang kurang lebih seperti yang sekarang saya bawa, ada koper tas ada dua. Saya juga gendong anak saya, dulu langsung ditawarkan pake porter pas turun bus, saya pikir yasudah tidak apa-apa karena Bapaknya bilang bayar seiklasnya saja. Setelah barang saya dibawain sampai tempat tujuan,

*saya kasih Rp. 25.000 dia terima. tapi minta lagi tambahan sepuluh ribu katanya barangnya banyak. Setelah itu saya sudah tidak pakai lagi, kalau ditawarin langsung saya tolak”.*²⁷

Dari jawaban salah satu narasumber di atas bahwa beliau pernah memakai jasa porter di terminal Giwangan, dalam pernyataanya Ibu Susi sudah memberika tarif sesuai kesepakatan di awal, namun kenyataanya diakhir pekerjaanya porter tersebut masih meminta tarif lagi lantaran beban yang dia bawa lebih banyak dari biasanya. Padahal di awal pada saat tawar menawar dengan porter tidak disebutkan tarif sesuai dengan banyaknya barang bawaan. Dari kejadian tersebut, ibu Susi tetap memberikan tambahan tarif sesuai yang diminta oleh porter tersebut meski ada rasa sedikit kecewa. Ibu Susi juga menuturkan bahwa beliau tidak akan memakai jasa porter lagi jika ke sini. Dimana hal seperti ini ketentuan pembayaran tarif harus dijelaskan di awal agar tidak ada salah satu yang merasa terbebani. Saat itu Ibu Susi melapor pada petugas di terminal perihal tarif porter yang mahal, pihak petugas memanggil porternya untuk dikembalikan uangnya dan dibayar dengan tarif normal. Tapi Ibu Susi menolak uang tersebut karena beliau merasa puas atas pelayanan dan tindakan dari pihak pengelola terminal dari kejadian tersebut dan dia berharap porter-porter seperti itu tidak lagi meresahkan para pengunjung di terminal Giwangan.

Sedangkan pendapat berbeda dikemukakan oleh Mba Azizah usia 23 Tahun. Mba Azizah sudah menjadi jasa angkutan umum bus terminal giwangan sejak dia kuliah di Jogja yaitu sejak tahun 2018. Mba Azizah menggunakan angkutan umum biasanya sebulan dua kali saat akan pulang ke

²⁷ Susi Cahyani, Ibu Rumah Tangga, Wawancara Pribadi, Jum'at 12 Mei 2023, Pukul 09.00-09.15, Pintu Masuk Terminal Giwangan.

rumahnya yaitu Madiun. Dalam wawancaranya Mba Azizah mengaku terbantu dengan adanya porter karena barang-barangnya ada yang membantu membawakan, berikut penjelasannya dalam wawancara:

“Porter sangat membantu, biasanya saya ke terminal setelah naik ojek langsung ada yang datang menawarkan mau dibawakan tidak barangnya. Karena saya selalu bawa koper sama tas, meski bisa bawa sendiri saya suka pakai porter karena Bapaknya minta tarif seiklasnya. Biasanya saya kasih 15.000 sudah mau. Mungkin karena saya mahasiswa trus yang dibawa juga hanya koper kecil saja”²⁸

Menurut Mba Azizah tarif kali ini memang sedikit, dibawah tarif yang biasanya. Dari beberapa hasil wawancara di atas, bahwa tarif yang digunakan porter tidak menentu. Beberapa pengunjung mendapat tarif yang tinggi, sedangkan beberapa juga pernah mengaku mendapat tarif yang rendah. lain halnya dengan yang dialami oleh Rudi usia 29 tahun. Beliau pernah 3 kali memakai jasa kuli angkut barang atau porter di Terminal Giwangan. Beliau mengungkapkan bahwa sistem akad untuk menggunakan jasa kuli angkut barang menggunakan tawar menawar. Namun kadang beliau juga memberikan uang tambahan untuk petugas porter karena merasa kasihan melihat kondisinya yang cukup tua.²⁹

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Nunung usia 42 tahun yang merupakan seorang ibu rumah tangga dan memiliki usaha yaitu warung masakan padang yang berada di Yogyakarta. Beliau sering menggunakan bus di terminal Giwangan untuk pulang ke halaman rumahnya yaitu Sragen. Meski demikian beliau tidak pernah menggunakan jasa kuli angkut barang atau porter

²⁸ Azizah, Mahasiswi, Wawancara Pribadi, Juma'at 12 Mei 2023, Pukul 08.00-08.10. Area Penurunan Terminal Giwangan

²⁹ Rudi, Buruh Pabrik, Wawancara Pribadi, Jum'at 12 Mei 09.20-09.30, Area Penurunan Penumpang Terminal Giwangan.

karena beliau masih bisa untuk membawa barang bawaan sendiri. Namun dalam wawancaranya bersama penulis ketika ditanya apakah pernah didatangi oleh porter atau jasa kuli angkut barang untuk menggunakan jasanya beliau menjawab pernah. Tetapi kala itu beliau menolak karena merasa mampu untuk membawa barang miliknya. Kemudian jasa kuli angkut tersebut tidak memaksakan dia untuk menggunakan jasanya dan kemudian petugas jasa kuli angkut tersebut pergi meninggalkan Ibu Nunung untuk mencari pelanggan lainnya.³⁰

Meskipun beliau tidak pernah menggunakan jasa kuli angkut barang di terminal Giwangan, beliau berpendapat bahwa adanya jasa tersebut sangat berguna karena bisa membantu penumpang yang membawa barang bawaan banyak dan membutuhkan bantuannya.

Sedangkan menurut Ibu Ajeng usia 36 tahun yang merupakan warga asli Surabaya menuturkan bahwa beliau pernah menggunakan porter sekali di Terminal Giwangan. Berikut penuturannya dalam wawancara:

“Waktu itu sudah agak lama, saya turun dari bus barang saya bawa itu koper satu, pas saya mau jalan ada orang dari jauh menuju ke arah saya. Menawarkan untuk bawa barang saya, saya menolak karena saya bisa bawa sendiri orangnya sudah terlanjur memegang koper saya dia bilang, ‘tidak apa apa saya bawakan bayarnya seiklasnya saja’ lalu orang itu langsung jalan aja saya ikuti saya bilang ‘tidak usah mas’ tapi orang itu tetap membawa koper saya dengan alasan terlanjur dibawa sampai tujuan katanya”³¹

Dari wawancara dengan Ibu Ajeng di atas bahwa beliau pernah menggunakan jasa porter dan mendapat perlakuan yang membuatnya kecewa

³⁰ Nunung, Pedagang, Wawancara pribadi, Jum’at 12 Mei 2023, Pukul 09.45-09.50, Pintu Keluar Terminal Giwangan

³¹ Ajeng, Ibu Rumah Tangga, Wawancara Pribadi, Jum’at 12 Mei 2023, Pukul 09.45-09.50

setelah menggunakan jasa tersebut. Karena dalam mekanismenya porter tersebut tidak melakukan tawar menawar sebelumnya. Padahal Ibu Ajeng memang tidak berniat memakai jasa porter, karena dia merasa mampu membawa barangnya sendiri, meskipun beliau sudah menolak tidak mau namun porter tersebut tetap membawa barang Ibu Ajeng ke tempat yang dituju Ibu Ajeng. Akhirnya beliau mengikuti porter tersebut dan memberinya upah, meski porter tidak menyebutkan tarif tertentu melainkan tarif seiklasnya, Ibu Ajeng memberikan upah sebesar 20.000. Sebenarnya Ibu Ajeng bisa melaporkan hal tersebut kepada petugas dishub terminal giwangan. Akan tetapi Ibu Ajeng tidak melakukannya lantaran dia sudah dijemput oleh suaminya untuk segera pulang kerumah.

Dalam praktik lapangan yang diamati peneliti sewaktu observasi. Hal tersebut tidak sepenuhnya terjadi setiap hari dan porter seperti yang disebutkan salah satu narasumber diatas juga tidak mudah ditemui. Namun peneliti mendapat informasi dari pernyataan dan pengalaman para pengunjung terminal dan petugas pelayanan Terminal Giwangan. Adapun Pendapat konsumen terhadap mekanisme pelayanan jasa porter (kuli pengangkut barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta

Tabel 1 Pendapat Konsumen Mengenai Sistem Mekanisme Jasa Porter
(Kuli Pengangkut Barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta

No	Nama	Pernah Menggunakan Jasa Porter	Melakukan Pemaksaan atau Tarif Yang Tidak Sesuai	Akad Yang Digunakan	Melakukan Pengaduan dan mendapat tindakan dari Petugas atau Tidak
1	Susi C	Pernah	Pernah	Tawar Menawar	Pernah
2	Azizah	Pernah	Tidak Pernah	Tawar Menawar	Tidak Pernah
3	Rudi	Pernah	Tidak Pernah	Tawar Menawar	Tidak Pernah
4	Nunung	Tidak Pernah	Tidak Pernah	Tawar Menawar	Tidak Pernah
5	Ajeng	Tidak Pernah	Pernah	Langsung	Tidak Pernah

Dari tabel diatas diketahui bahwa hanya beberapa pengunjung saja yang menjadi konsumen porter atau pemakai jasa porter. Dari beberapa narasumber yang telah diwawancarai tidak semuanya pernah menggunakan jasa porter. Konsumen yang mendapatkan pelayanan kurang mengenakan dapat melapor pada pihak berwenang yang ada di terminal. Namun dari hasil wawancara, hanya ada satu konsumen yang melapor ke petugas di terminal. Selain itu mayoritas porter menggunakan akad tawar menawar untuk pelayanan jasanya. Namun seluruh mekanismenya beberapa ada yang berbeda, yaitu pada pengupahannya. Ada yang mematok upah sesuai standar dan mematok upah atau tarif diatas rata-rata tarif porter lainnya.

BAB IV

TINJAUAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN AKAD *IJĀRAH* TERHADAP MEKANISME PELAYANAN JASA PORTER (KULI PENGANGKUT BARANG)

A. Pandangan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Mekanisme Pelayanan Jasa Porter (Kuli Pegangkut Barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta

Perlindungan konsumen dianggap sangat penting sebab konsumen dalam berbagai macam kondisinya sering ditempatkan pada posisi yang lemah bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Sebab demi mendapat keuntungan yang sebanyak-banyaknya pelaku usaha dapat terdorong untuk berlaku curang atau tidak adil bahkan menguntungkan ssebelah pihak saja. Hal tersebut dilakukan melalui cara-cara baik dari berbagai kiat promosi untuk memikat konsumen, cara penjualan dan penerapan perjanjian yang cenderung lebih melindungi atau menguntungkan pelaku usaha dan merugikan konsumen. Akibatnya kecenderungan pelaku konsumen tersebut dapat menjadikan kedudukan kedua belah pihak tidak seimbang dan menempatkan konsumen alam posisi yang lemah.

Lemahnya kedudukan konsumen dikarenakan rendahnya tingkat keasadaran terhadap hak-haknya. Selain itu juga karena kurangnya pengetahuan konsumen mengenai mekanisme tawar-menawar pada saat akan menggunakan jasa porter.

Setiap perbuatan manusia selalu ada hukum yang mengaturnya, baik itu hukum Islam maupun hukum positif. Hukum-hukum tersebut ada untuk

melindungi masyarakat baik itu pelaku usaha maupun konsumen agar terhindar dari keburukan. Di Indonesia telah diatur hukum yang mengatur para pelaku ekonomi sehingga dapat melakukan tugas yaitu kewajibannya dan juga mendapatkan hak sesuai dengan porsinya masing-masing yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

Sebagai pelaku usaha seharusnya memperlakukan dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Namun dalam mekanisme porter (kuli pengangkut barang) di terminal Giwangan Yogyakarta ini tidak semuanya telah sesuai dengan peraturan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen. Namun dalam mekanisme porter (kuli pengangkut barang) di terminal Giwangan ini melanggar pasal 7 huruf b yaitu *“Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.”*¹ Sebagian porter (kuli pengangkut barang) ini tidak menjelaskan upah yang akan dibayar konsumen setelah menggunakan jasanya. Terdapat porter dimana beliau sudah menjelaskan tarifnya, namun nyatanya ketika pelayanannya sudah berakhir porter tersebut meminta biaya tambahan lagi dengan alasan barang konsumen yang terlalu berat dan banyak. Sedangkan ketentuan tersebut tidak porter jelaskan di awal akad saat melakukan tawar menawar dengan konsumen. Sehingga menimbulkan kecurangan dan kekecewaan pada konsumen. Biasanya kecurangan seperti itu dilakukan kepada para konsumen yang masih awal memasuki wilayah terminal

¹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 pasal 7 huruf b.

atau bisa saja segerombol penumpang yang akan berpergian jauh dengan membawa barang yang sangat banyak.

Kerugian-kerugian yang dialami oleh para konsumen tersebut, terdapat hak-hak konsumen yang telah dilanggar. Menurut Undang-Undang perlindungan konsumen telah dijelaskan hak-hak konsumen yang terdapat pada pasal 4 ayat 3 yang berbunyi "*Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;*"² Adanya mekanisme porter (kuli pengangkut barang) ini tentu akan mengecewakan konsumen jika petugas porter tidak menjelaskan secara jelas ketentuan upah yang harus dibayar untuk menggunakan jasanya. Hal ini sebagaimana yang tercantum pada pasal 5 huruf c yaitu "*Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;*"³ Jadi setelah porter dan konsumen sepakat menggunakan jasanya maka konsumen wajib membayarkan upah yang telah mereka sepakati sebelumnya sehingga tidak menimbulkan ketidakjelasan. Jika porter melakukan hal yang sama atau kecurangan kepada semua konsumen maka akan berakibat banyak konsumen yang enggan menggunakan jasa tersebut.

Juga dijelaskan pada pasal 15 mengenai pemaksaan yang berbunyi "*Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen*".⁴ Hal ini juga bertentangan dengan porter yang dengan mekanismenya beliau tidak melakukan tawar menawar kepada konsumennya, bahkan porter menghiraukan meski konsumen

² Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 ayat 3.

³ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 pasal 5 huruf c.

⁴ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 pasal 15

menolak atas jasanya dan porter tetap membawa barang konsumen sampai ke tempat tujuan dan setelah dia beliau menyelesaikan jasanya barulah meminta tarif atau upah, meski nominal yang diminta porter seiklasnya namun mekanisme tersebut tidak sesuai dengan pasal di atas karena konsumen merasa mampu membawa barangnya sendiri dan tidak memerlukan jasa porter namun porter tetap melakukan pelayanan terhadap konsumen. Akibatnya konsumen mereka dirugikan karena harus membayar jasa porter akibat hal tersebut.

Ketentuan-ketentuan yang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen seringkali dilanggar atau tidak dilaksanakan dengan baik. Bila dilihat dari mekanisme maka pelaku usaha menyalahi aturan yang ada pada pasal 7 huruf b dan pasal 15. Kesadaran konsumen bahwa mereka memiliki hak dan kewajiban serta perlindungan hukum atas mereka mesti diberdayakan dengan meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan yang layak atas mereka, mengingat faktor utama perlakuan yang semena-mena oleh pelaku usaha kepada konsumen akan hak-hak dan kewajiban mereka. Selain itu kesadaran pelaku usaha terhadap hak-hak konsumen juga diperlukan guna terciptanya kesepadanan tujuan antara pelaku usaha yang ingin memperoleh keuntungan tanpa merugikan konsumen yang ingin memiliki kepuasan maksimum.

Sementara mekanisme yang dilakukan oleh porter (kuli pengangkut barang yang dinilai peneliti tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang perlindungan konsumen bukanlah mekanisme yang telah dilakukan oleh semua porter di terminal Giwangan, melainkan hanya dilakukan oleh beberapa oknum yang juga disebut porter namun tidak berasal dari paguyuban seperti porter

lain. Sehingga mekanisme yang mereka lakukan tidak sesuai dengan kebiasaan para porter yang berasal dari paguyuban.

Meski begitu kegiatan porter (kuli pengangkut barang) yang tidak sesuai dengan aturan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hanya berlaku terhadap konsumen yang merasa dirugikan, jika konsumen tidak merasa dirugikan maka kegiatannya tersebut tidak terjadi masalah karena sama-sama mau.

Dalam hal perlindungan konsumen, terdapat hal-hal yang merupakan tujuan dari perlindungan konsumen itu sendiri yaitu tercantum dalam pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Pada kenyataannya, tindakan pihak pengelola terminal Giwangan dalam melakukan perlindungan bagi konsumennya sudah sesuai. Sebab dalam pasal 3 terdapat enam tujuan khusus perlindungan konsumen kemudian konsumen di terminal Giwangan yang merasa dirugikan dan melapor pada pihak pengelola terminal telah mendapatkan tindakan yang seharusnya sehingga tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan yang tercantum pada huruf c dan huruf e sudah terpenuhi. Begitu juga dengan tujuan untuk memberikan kemanfaatan terdapat pada huruf a dan b termasuk c dan d serta f. Dalam wawancara bersama salah seorang pengelola terminal Giwangan, sebagai berikut:

*“Biasanya terjadi selisih dimana masalah tersebut terjadi pada konsumen dan porter. Dimana konsumen melapor bahwa terdapat porter dengan tarif yang terlalu mahal atau tidak seperti biasanya. Kemudian kita panggil porter yang bersangkutan karena kita paham biasa porter mematok tarif berapa. Kita melakukan komunikasi dengan baik lalu porter harus mengembalikan uang konsumen”.*⁵

⁵ Evak, Karyawan BPTD kelas 3 Yogyakarta, Wawancara Pribadi, Jum’at 11 Mei 2023, Pukul 13.00-13.10.

Dari pihak terminal juga menjelaskan bahwasannya sudah dilakukan pembinaan kepada porter termasuk meminta mereka membentuk komunitas untuk menjaga standar pelayanan yang diberikan termasuk pada identitas porter yang mudah dikenali.⁶

Hal tersebut dilakukannya memang sudah kewajiban sebagai pihak pengelola. Menurut Bapak Evak sendiri, dari pihaknya memang sudah ada perwakilan mengenai keamanan dimana mereka lebih paham bagaimana kondisi porter di terminal. Jadi ketika ada laporan dari konsumen, pihak pengelola akan mudah untuk membantu masalah konsumen tersebut.

Menurut pengelola dalam wawancara, terminal Giwangan sendiri dalam penerapan standar pelayanannya bukan dari dinas perhubungan melainkan dibawah kementrian perhubungan langsung, jadi menggunakan standar kementrian perhubungan. Menurut narasumber, dulu memang ada organisasi atau semacam paguyuban atau asosiasi jadi sebatas hanya perwakilan atau pembinanya saja yang bisa dikoordinasikan perihal porter tersebut. Namun untuk porter yang merupakan anggota paguyuban atau masalah asosiasi tersebut tidak berhubungan dengan terminal karena kedua belah pihak tidak ada verifikasi asosiasi juga tidak melakukan model sertifikasi apapun untuk paguyuban tersebut. Hal tersebut dikarenakan terminal Giwangan baru melakukan mutasi dari pemerintah daerah ke pemerintah pusat untuk menyesuaikan standarisasi. Kemudian untuk masalah porter akan dilakukan saat revitalisasi terminal tersebut. Jadi penyelenggaraan pemerintah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, saat ini terus

⁶ *Ibid*,

dilaksanakan oleh pemerintah melalui salah satunya melalui berbagai macam peningkatan pelayanan dan pembebrdayaan masyarakat seperti yang telah dijelaskan oleh narasumber di atas.

B. Pandangan Akad Ijarāh Terhadap Mekanisme Pelayanan Jasa Porter (Kuli Pengangkut Barang) di Terminal Giwangan Yogyakarta

Semakin maju teknologi di era modern ini, semakin beragam pula berbagai alat penunjang kehidupan yang diciptakan untuk memudahkan manusia. Seperti kereta cepat, KRL, berbagai macam kendaraan motor dan mobil dengan berbagai harga yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Sehingga hal tersebut juga berpengaruh pada minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum. Di terminal bus merupakan salah satu sarana transportasi darat umum untuk keperluan masyarakat dalam melakukan perjalanannya. Dala terminal tersebut terdapat kegiatan menaikan atau menurunkan penumpang, perpindahan intra/ dan atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.⁷ Yakni terminal Giwangan yang berada di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta.

Di terminal seringkali dijumpai orang-orang yang menawarkan jasanya untuk membawa barang-barang para penumpang bus di terminal, orang-orang itulah yang disebut porter atau kuli pengangkut barang. Porter (kuli pengangkut barang) bukanlah fenomena baru melainkan sudah menjadi roda penghidupan bagi beberapa masyarakat di Indonesia selama bertahun-tahun lamanya.

⁷ Dzikry Darmawan, “*Praktek Jasa Kuli Pengangkut Barang (Porter) Perspektif Ijarah (Studi Terminal Purabaya Surabaya)*”, Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang, 2018, hlm. 76.

Petugas porter barang sebagai aktivitas sosial masyarakat dalam menjalankan pekerjaannya memerlukan rasa saling percaya satu sama lain sehingga antara keduanya menyebabkan hubungan saling membutuhkan satu sama lain. Porter (kuli pengangkut barang) mengandalkan kemampuan kekuatan otot dan pengalamannya dalam menawarkan jasanya. Pola saling membutuhkan dapat timbul pada porter dengan konsumen dan imbalan, fee, bayaran, upah yang diberikan setiap orang ketika telah melakukan suatu pekerjaannya. Upah atau fee tersebut tergantung bagaimana akad yang sebelumnya mereka lakukan dan upah tersebut dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari konsumen kepada pekerja atau porter itu sendiri dan dibayarkan menurut akad yang telah mereka lakukan.

Pada bab sebelumnya, penulis sudah menjelaskan mengenai mekanisme pelayanan jasa porter (kuli pengangkut barang) di terminal Giwangan. Seorang yang hendak memakai jasa porter biasanya penumpang yang membawa barang lebih dari tiga item barang, seperti koper, packing kardus, atau tas ransel hingga tas jinjing.

Mekanisme pelayanan porter (kuli pengangkut barang) berbeda-beda ada yang langsung menawarkan jasanya kepada konsumen, bahkan ada yang langsung membawa barang konsumen lalu meminta upah. Saat beroperasi, porter dibagi menjadi dua shift yakni pagi dan sore atau tergantung kesepakatan yang telah mereka buat. Setiap shift mereka berjalan selama 8 jam atau bisa lebih tergantung situasi dan kondisi mereka.

Pendapatan mereka setiap harinya juga tidak menentu, hal tersebut kembali pada ramai tidaknya terminal Giwangan. Bisa saja pendapatan mereka

meningkat yaitu saat hari raya idul fitri, libur nasional anak sekolah atau libur panjang dan hari-hari libur nasional lainnya. Di terminal Giwangan mereka para porter tidak menggunakan alat, sehingga mereka bergantung pada kekuatan otot mereka membawa barang konsumen. Kebanyakan mereka melakukannya dengan cara dipanggul.

Ketika masih ada paguyuban yang menaungi terminal Giwangan, terdapat SOP (Standart Operating Procedure) yang didalamnya berisi mengenai instruksi-instruksi atau perintah kerja terperinci dan tertulis yang harus dipatuhi oleh anggota porter agar mencapai keserupaan dalam menjalankan pekerjaan, sehingga semenjak paguyuban tersebut sudah tidak aktif beberapa dari mereka bekerja dengan cara mereka sendiri-sendiri dan upah yang mereka minta kepada konsumen dapat juga tidak menentu.

Di dalam mekanisme pelayanannya, terdapat beberapa porter yang tidak menetapkan tarif yang semestinya dibayar sesuai kesepakatan awal dengan konsumen. Hal seperti itulah yang sering mengakibatkan konsumen kecewa dengan mekanisme pelayanan porter yang ada di Terminal Giwangan. Hal seperti itu biasanya terjadi pada konsumen yang berasal dari daerah yang jauh, bisa luar provinsi, bahkan luar jawa karena mereka menganggap konsumen seperti itu masih awam dan polos sehingga mereka akan dengan mudah mengikuti porter karena belum mengetahui atau paham dengan mekanisme pelayanan kuli pengangkut barang di terminal Giwangan. Sehingga mereka leluasa melakukan mekanisme seperti itu hingga sekarang.

Selain itu, hal tersebut juga terjadi lantaran semakin menurunnya peminat jasa porter di terminal Giwangan dari tahun-tahun sebelumnya.

Biasanya meningkatnya minat konsumen pada jasa porter terjadi hanya saat saat tertentu seperti libur panjang, menjelang hari raya idul fitri dll. Hal tersebut yang mungkin mendasari penyebab adanya perubahan mekanisme oleh porter kuli pengangkut barang untuk memenuhi kebutuhan hidup.

Berdasarkan mekanisme pelayanan yang telah dilakukan para porter di terminal Giwangan yang telah dijelaskan di atas, hal ini akan menimbulkan dampak negatif terhadap citra porter di terminal Giwangan menjadi buruk di mata masyarakat sebagai konsumen jasanya. Maka dari itu penulis menganalisis kasus ini menggunakan teori akad *ijārah*. Berdasarkan studi kasus mengenai mekanisme pelayanan jasa angkut di terminal Giwangan dan bila dilihat petugas porter tersebut tidak memberikan informasi yang detail atau jelas terhadap konsumennya. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung yang dilakukan peneliti, bahkan beberapa porter tidak melakukan akad tawar menawar pada konsumennya dengan kata lain langsung mengangkat barang bawaan konsumen dan beberapa kasus dimana tarif yang ditentukan porter berubah di akhir kegiatan sewa jasa oleh porter. Berubah yang dimaksud yaitu perubahan nominal tarif yang sebelumnya telah disetujui kedua belah pihak antara porter dan konsumennya menjadi berubah atau bertambah saat sewa jasa tersebut berakhir. Sehingga hal-hal tersebut menimbulkan rasa ketidakadilan dan ketidakpuasan yang dialami oleh konsumen jasa porter, selain itu mereka juga merasa dicurangi oleh porter maka penulis akan menganalisis masalah ini dengan hukum Islam yaitu lebih tepatnya merujuk ke akad *ijārah*.

Salah satu macam ijarah yaitu *ijārah* amal, yang sudah peneliti jelaskan di bab sebelumnya, *ijārah* ini merupakan sewa yang melibatkan tenaga manusia jadi objek akadnya adalah amal atau pekerjaan seseorang. Adapun yang dimaksud dari tenaga manusia disini yaitu aktivitas yang dilakukan manusia baik berhubungan dengan akal atau dengan fisik karenanya orang yang melakukan pekerjaan (*amal*) dikatakan pekerja. *Ijārah* ini juga disebut dengan upah mengupah.⁸ Dikatakan dalam bentuk *ijārah* karena porter (kuli pengangkut barang) memberikan manfaat jasanya dan manfaat dari jasa tersebut konsumen merasa terbantu karena barang bawaan diangkut sesuai dengan tujuan konsumen.

Dalam penerapannya, porter di terminal Giwangan hampir memenuhi rukun dan syarat-syarat *ijārah*. Terdapat *musta'jir* dan *mu'jir* yang merupakan pelaku akad sewa menyewa atau upah mengupah. *Musta'jir* sendiri merupakan orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan menyewakan sesuatu, sedangkan *mu'jir* adalah orang yang memberikan upah. Diisyaratkan *mu'jir* dan *musta'jir* merupakan orang yang berakal, baligh, cakap melakukan *tasharruf* (mengendalikan harta), dan saling meridhoi.⁹

Kemudian ada sighat ijab qabul antara pekerja dan penyewa, sighat dalam hal ini adalah konsumen dan petugas jasa kuli pengangkut barang atau porter saling bertemu dan melakukan tawar-menawar di terminal Giwangan.

Ujrah, disyaratkan diketahui jumlahnya baik dilihat maupun disebutkan kriterianya oleh kedua belah pihak, baik dalam sewa menyewa maupun upah

⁸ Abdurrahman al-Maliki, *Politik Ekonomi Islam*, (Bangil: Al-Izzah, 2001), hlm. 139.

⁹ Hendi Suhendi, "*Fiqh Muamalah*", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 117.

mengupah. Ujrah termasuk rukun *ijārah* yang ke dua, pada mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh porter terminal Giwangan dimana porter (kuli pengangkut barang) dan konsumen melakukan tawar menawar sebelum menggunakan jasa lalu barang akan diantar sesuai tujuan yang diinginkan konsumen kemudian barulah porter tersebut meminta upah kepada konsumen sebagai bayaran atas jasanya. Meskipun masih terdapat beberapa porter di terminal Giwangan yang tidak menerapkan upahnya sesuai perjanjian dan tidak melakukan mekanisme tawar menawar dengan konsumennya.

Barang yang disewakan atau sesuatu yang dikerjakan upah-mengupah disyaratkan sebagai berikut:

1. Adanya manfaat pada barang atau jasa yang menjadi objek akad sewa menyewa dan upah mengupah.
2. Hendaklah benda yang menjadi objek sewa menyewa dan upah mengupah dapat diserahkan kepada penyewa dan pekerja berikut kegunaannya.
3. Manfaat dari benda yang disewa adalah perkara yang mubah (boleh) menurut syara' bukan hal yang dilarang (diharamkan)
4. Benda yang disewakan disyaratkan kekal 'ain (zat)nya hingga waktu yang ditentukan menurut perjanjian dalam akad.¹⁰

Dalam mekanisme pelayanannya, mayoritas pengguna jasa transportasi umum di terminal Giwangan yang memiliki perjalanan jauh dengan barang bawaan yang dibawa lebih dari tiga item barang mulai dari tas ransel, koper, kardus, pernah menggunakan jasa porter kuli pengangkut barang yang ada di terminal Giwangan.

¹⁰ Ibid., hlm. 118.

Porter (kuli pengangkut barang) yang terdapat di terminal Giwangan hampir memenuhi syarat-syarat yang ada dalam *ijārah*. Sayangnya, semenjak ditutupnya paguyuban yang menaungi porter di terminal Giwangan mereka sudah tak memakai identitas lagi. Yang tersisa satu-satunya hanyalah seragam porter yang mereka pakai hingga saat ini. seragam tersebut masih dipakai bagi porter yang dulunya merupakan anggota paguyuban, jadi untuk porter yang ditemui di terminal Giwangan dengan tidak memakai seragam itulah mereka yang dulunya tidak terdaftar dalam paguyuban. Rata-rata porter di sana berusia 20 tahun keatas sehingga sudah cakap berkomunikasi dengan konsumen seperti melakukan tawar menawar. Hal ini menunjukkan bahwa untuk menjadi porter (kuli pengangkut barang) sudah memenuhi syarat *ijārah*.

Kedua belah pihak yang berakad menyatakan kerelaan dan manfaat yang menjadi objek *ijārah* harus diketahui. Jadi dari segi kerelaan dapat dilihat dari saling membutuhkan antara petugas porter dan konsumen. Dalam hal ini, porter adalah halal karena tidak ada dalil yang melarang tentang kuli pengangkut barang. Allah SWT berfirman dalam surah An-Nisa' ayat 29: Ayat dan terjemahan sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”¹¹

¹¹ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), hlm. 83

Ijārah merupakan suatu pekerjaan maka kewajiban pembayaran upah dilakukan pada waktu berakhirnya pekerjaan. Jika akad sudah berlangsung dan tidak disyaratkan mengenai pembayaran serta tidak ada ketentuan penangguhannya. Menurut Abu Hanifah, wajib diserahkan upahnya secara berangsur-angsur sesuai dengan manfaat yang diterimanya.

Mekanisme pelayanan jasa porter (kuli pengangkut barang) ini bermacam-macam ada yang menerapkan upah berdasarkan jarak dan banyaknya barang bawaan, berdasarkan kesepakatan di awal perjanjian sebelum mengangkut barang. Penjelasan ini merupakan syarat *ijārah* yang mengatakan jasa kuli pengangkut barang memenuhi syarat-syarat dari *ijārah* yakni upah harus jelas, tertentu dan sesuatu uang memiliki nilai ekonomis.

Menurut Islam, upah harus ditetapkan dengan cara yang layak, patut, tanpa merugikan kepentingan pihak manapun.¹² Namun dalam mekanismenya, terdapat ketidakjelasan pada tarif upah mengupahnya. Terutama mekanisme yang dilakukan oleh porter yang tidak berasal dari anggota paguyuban. Ketidakjelasan ini terjadi pada ketika konsumen hendak menggunakan jasa porter tersebut. Porter datang untuk menawarkan jasanya. Pada saat transaksi atau tawar menawar di awal porter meminta upah seiklasnya atau suka-suka kepada konsumen, namun ketika barang bawaan sudah sampai di tempat tujuan ternyata porter tersebut meminta upah tambahan lagi yang tidak sesuai dikesepakatan awal.

Ada juga beberapa porter yang menerapkan mekanisme pelayanan dimana porter tersebut melihat target konsumen, porter tersebut akan mendekat

¹² Mohammad Sharif Chaundry, *Sistem Ekonomi Islam Prinsip Dasar*, (Jakarta:Kencana Pernada Media Group, 2012), hlm. 197

dan menanyai arah tujuan konsumen, setelah konsumen menjawab dan memebritahu arah tujuannya porter langsung membawa barang bawaan konsumen menuju arah tujuannya. Padahal belum diketahui jelas apakah konsumen tersebut bersedia memakai jasanya atau tidak. Hal tersebut terjadi karena porter tidak melakukan tawar-menawar di awal dengan konsumen. Bahkan bisa saja konsumen menolak dan tidak bersedia memakai jasanya. Nyatanya porter tersebut tetap berpendirian untuk membawa barang bawaan konsumen dengan dalih tempat tujuan yang hampir sampai hingga begitu menolak pembatalan dari konsumen. Alhasil konsumen harus tetap membayar sesuai tarif yang diminta porter meskipun tarif bernilai seikhlasnya. Meskipun tidak semua jasa angkut melakukan mekanisme seperti itu.

Dalam rukun kedua keabsahan akad yaitu pernyataan kehendak dalam bentuk ijab dan qobul dan harus dicapai secara bebas tanpa paksaan. Dalam rukun tersebut sudah memenuhi kriteria jika pada mekanisme transaksi yang benar dan tidak adanya pihak yang dirugikan. Meski begitu seharusnya porter harus menjelaskan terlebih dahulu apa jasanya dan berapa upah yang harus konsumen bayar sebelum menggunakan jasanya, sehingga konsumen pun juga bisa memperkirakan biaya yang dikeluarkan ketika menggunakan jasa angkut barang tersebut. Sehingga, tidak ada yang saling merasa dirugikan. Konsumen mendapat haknya untuk barangnya diantar menuju tempat tujuannya dan porter kuli pengangkut barang pun mendapat haknya berupa upah yang telah dibayar konsumen sesuai kesepakatan di awal.

Riwayat Abu Hurairah dan Abu Sa'id al-Khudru Rasulullah SAW bersabda:

حَدَّثَنَا مُوسَى بْنُ إِسْمَاعِيلَ حَدَّثَنَا وَهَيْبٌ حَدَّثَنَا ابْنُ طَاوُسٍ عَنْ أَبِيهِ عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ
رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ احْتَجَمَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَأَعْطَى الْحَمَامَ

Artinya:

“siapa yang menyewa seseorang maka hendaklah ia memberitahu upahnya.” (H.R. ‘Abd ar-Razzaq dan Al-Baihaqi).¹³

Hadist di atas sekiranya sudah sesuai untuk menggambarkan bahwa upah harus dijelaskan sebelum melakukan suatu pekerjaan, memberikan upah kepada pekerja termasuk bagian dari apresiasi karena telah melakukan suatu pekerjaan. Hal ini ditunjukkan dimana porter menawarkan jasanya kepada konsumen yang membawa barang bawaan banyak dan meminta upah yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Meski terdapat beberapa porter angkut barang yang tidak menerapkan penetapan upah sebagaimana mestinya.

Dapat dilihat dalam wawancara yang terkait dengan mekanisme pelayanan porter di terminal Giwangan Yogyakarta. Seperti yang ibu Susi katakan:

“lebih baik kalau tarif dibicarakan di awal berapa kepada kita penumpang yang mau memakai jasa porter. Agar penumpang mengerti tarifnya dan tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua belah pihak”¹⁴

Penulis menyimpulkan bahwa tarif tambahan yang diminta petugas porter tidak sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian, mengakibatkan konsumen merasa kecewa dan tidak rela atas tambahan tarif yang diminta oleh porter. Terdapat juga beberapa porter yang tidak menawarkan jasanya terlebih dahulu dengan kata lain langsung mengangkat barang bawaan milik konsumen

¹³ Hadist Al-Bukhari, Kitab Ijarah, Hadist No. 2117 (Lidwah Pustaka i-Software-Kitab Sembilan Imam).

¹⁴ Susi Cahyani, Ibu Rumah Tangga, Wawancara Pribadi, Jum’at 12 Mei 2023, Pukul 09.00-09.15, Pintu Masuk Terminal Giwangan.

setelah menanyai tujuan arahnya, hal tersebut tidak sesuai dengan syarat melakukan *ijārah*.

Allah SWT juga melarang umantnya melakukan pemaksaan. Seperti yang disebutkan dalam surat Al-Baqarah ayat 256 yang berbunyi:

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ ۚ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ ۚ فَمَنْ يَكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ وَيُؤْمِنْ بِاللَّهِ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَىٰ لَا انْفِصَامَ لَهَا ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya:

“Tidak ada paksaan untuk (memasuki) agama (Islam); sesungguhnya telah jelas jalan yang benar daripada jalan yang sesat. Karena itu barangsiapa yang ingkar kepada Thaghut dan beriman kepada Allah, maka sesungguhnya ia telah berpegang pada buhul tali yang amat kuat yang tidak akan putus. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.”¹⁵

Dari dalil di atas dapat disimpulkan bahwasannya pemaksaan dalam agama Islam dilarang. Allah Swt menghendaki agar setiap orang merasakan kedamaian. Agama-Nya dinamakan Islam yang bermakna damai. Perbuatan dan berbagai aktivitas apapun tidak akan memiliki makna luhur, bila dikerjakan dengan terpaksa dan mengabaikan ketulusan. Pemberian kebebasan dan bukan pemaksaan, akan menjadikan pelakunya meraih ketulusan dalam menjalankan agamanya.

Jadi penerapan *ijārah* pada mekanisme pelayanan jasa porter (kuli pengangkut barang) di terminal Giwangan Yogyakarta kurang memenuhi rukun dan syarat, karena dalam penetapan upah petugas porter (kuli pengangkut barang) tidak menjelaskan secara jelas dan rinci, sistem akad jasa porter dan tidak adanya akad yang mengakibatkan saling ridha antara porter

¹⁵ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), hlm. 42.

dan konsumen pada saat porter melakukan pekerjaannya. Sehingga mengakibatkan adanya ketidakadilan dalam praktik tersebut.

Ketidaksesuaian dengan akad akad *ijārah* ini hanya berlaku pada konsumen yang merasa dirugikan, tetapi pada konsumen yang tidak merasa dirugikan maka kegiatan yang dilakukan oleh jasa porter (kuli pengangkut barang) sudah sah. Karena sudah sama-sama diuntungkan atau tidak ada yang dirugikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme pelayanan porter di terminal Giwangan tidak sesuai dengan kewajiban pelaku usaha pada pasal 7 huruf b dan melanggar pasal 15 mengenai pemaksaan. Sehingga hal tersebut menimbulkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen yang terdapat pada pasal 4 ayat 3 dan pasal 5 huruf c yaitu "*Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakat*". Mekanisme pelayanan tersebut dinilai tidak sesuai bukanlah pelayanan yang dilakukan oleh semua porter melainkan hanya beberapa oknum, meski begitu mekanisme pelayanan porter yang melanggar UU Perlindungan Konsumen hanya berlaku terhadap konsumen yang merasa dirugikan, jika konsumen tidak merasa dirugikan maka kegiatan tersebut tidak menjadi masalah karena sama sama mau. Kemudian untuk pengelola terminal dalam melakukan perlindungan konsumennya sudah sesuai dalam melindungi hak-hak konsumennya.
2. Penerapan ijarāh pada mekanisme pelayanan porter kurang memenuhi rukun dan syarat *ijārah* yaitu akad antara kedua belah pihak dan pada syarat ijarah yaitu kedua belah pihak yang berakad menyatakan kerelaanya untuk melakukan akad *ijārah*. Sehingga menimbulkan ketidakadilan yang dialami oleh konsumen.

B. Saran

Adapun saran yang disampaikan peneliti sebagai berikut:

1. Bagi para porter diharapkan lebih memperhatikan kembali Undang-undang perlindungan konsumen terutama pada larangan-larangan bagi pelaku usaha agar konsumen merasa tidak dirugikan. Selain itu juga perlu memperhatikan akan akad ijarāh agar lebih jelas bagaimana mekanisme dan upahnya agar pelayanan berjalan secara adil dan jelas serta tidak merugikan salah satu pihak.
2. Bagi pada konsumen jasa porter, diharapkan para konsumen lebih berhati-hati dan selektif lagi untuk memilih porter yang terpercaya agar dapat terhindar dari segala kerugian dan perasaan tidak ridha kepada pihak porter.
3. Bagi pihak pengelola terminal sudah baik dalam memberikan kebijakan dalam melindungi dan melayani konsumennya, namun perlu adanya sosialisasi untuk para porter terhadap pentingnya melakukan pelayanan yang jujur serta dengan sikap yang baik kepada konsumennya. Dan perlu adanya wadah bagi porter seperti paguyuban atau asosiasi agar pekerjaan mereka dapat berjalan sesuai prosedur yang semestinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Ghazali, Ghufron Ihsan, Sapiudin Shidiq, “*Fiqih Muamalat*”, (Jakarta, Kencana Prenada Group, 2010), hlm. 51.
- Abdurrahman al-Maliki, *Politik Ekonomi Islam*, (Bangil: Al-Izzah, 2001), hlm. 139.
- Achmad Ali, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, (Jakarta: Yarsif Watampoe, 1998), hlm. 191.
- Adhi Dharmawan, “Pembangunan Sarana dan Prasarana Transportasi di Desa Terisolir”, *Jurnal AKP*, (Jakarta) Vol. 8, No. 2018, hlm. 87.
- Adrianus Meliala, *Praktis Bisnis Curang*, Ctk. Pertama, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993), hlm. 152.
- Ahmad Sophian, “Manajemen Sarana dan Prasarana”, *Jurnal Tarbiyah Islamiyah*, (Salatiga) Vol. 4 No. 2, 2019, hlm. 44.
- Ahmadi Miru Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed. 1 Cet. 6 (Jakarta: Rajawali Press, 2010), hlm. 99.
- Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1 Ctk. 1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 38-40.
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm. 140.
- Ajeng, Ibu Rumah Tangga, Wawancara Pribadi, Jum’at 12 Mei 2023, Pukul 09.45-09.50
- Azizah, Mahasiswi, Wawancara Pribadi, Juma’at 12 Mei 2023, Pukul 08.00-08.10. Area Penurunan Terminal Giwangan
- Bambang Sugono, “*Metode Penelitian Hukum*”, (Jakarta: Raja Grafindo, 2005), hlm. 38.
- Dwi Widyatmoko, “*Terminal Tipe A Giwangan Di Kodya Yogyakarta*”, Skripsi tidak diterbitkan, Prodi Arsitektur Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2002, hlm. 15.
- Dzikry Darmawan, “*Praktek Jasa Kuli Pengangkut Barang (Porter) Perspektif Ijarah (Studi Terminal Purabaya Surabaya)*”, Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang, 2018.
- Eli wuria dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ctk. Pertama, (Yogyakarta: Ghara Ilmu, 2015), hlm. 5.
- Evak, Karyawan BPTD kelas 3 Yogyakarta, Wawancara Pribadi, Jum’at 11 Mei 2023, Pukul 13.00-13.10.
- Farida Nugrahani, “*Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*”, (Surakarta: R&B, 2014), hlm. 173.

- Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi di lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 150.
- H. syaikhu, Dkk, *Fikih Muamalah Memahami Konsep dan Dialektika Kontemporer*, (Yogyakarta: K-Media, 2020), hlm. 136.
- H. syaikhu, Dkk, *Fikih Muamalah Memahami*, ...hlm. 144.
- Hadist Al-Bukhari, Kitab Ijarah, Hadist No. 2117 (Lidwah Pustaka i-Software-Kitab Sembilan Imam).
- Hasan, Farroh, *Fiqh Muamalah Dari Klasik Hingga Kontemporer*, (Malam:UIN-Maliki Press, 2018), hlm. 51.
- Helmi Karim, "*Fiqh Muamalah*", (PT Raja Grafindo Persada : Jakarta, 1997), hlm. 113.
- Hendi Suhendi, "*Fiqh Muamalah*", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 117.
- https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Terminal_Giwangan diakses pada 15 Mei 2023, Pukul 22.28 WIB
- Ibnu Mas'ud, Zainal Abidin, *Fiqh Madzab Syafi'I* buku 2, (Bandung, PustakaSetia, 2007), hlm. 138-141
- J.M. van Dunne dan Van der brought, Gr, *Perbuatan Melawan Hukum, Dewan Kerjasama Ilmu Hukum Belanda dengan Indonesia*, (Ujung Pandang: Proyek Hukum Perdata, 1988), hlm. 15.
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), hlm. 83
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), hlm. 42.
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung:Usman el-Qurtuby, 2021), hlm. 427.
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung:Usman el-Qurtuby, 2021), hlm. 576.
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung:Usman el-Qurtuby, 2021), hlm. 491
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, ...Hlm. 83.
- M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 227-231.
- Mentari, Su Ritohardoyo, "*Kualitas Pelayanan Terminal Giwangan dan Terminal Tirtonadi Berdasar Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan (Kasus: Yogyakarta dan Surakarta)*", Jurnal Bumi Indonesia, 2015, hlm. 6.
- Mohammad Sharif Chaundry, *Sistem Ekonomi Islam Prinsip Dasar*, (Jakarta:Kencana Pernada Media Group, 2012), hlm. 197

- Muhammad Rawwas, *Ensiklopedia Fiqh Umar bin Khattab*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999), hlm. 178.
- Nasrun Haroen, “*Fiqih Muamalah*”, (Jakarta, Gaya Media Pratama, 2000), hlm. 228.
- Undang-Undang No. 7 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui Dan/Atau Memerah air Susu Ibu.
- Rachmat Syafe’I, *Ilmu Ushul Fiqih*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010), hlm. 127.
- Rahman Amin, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Yogyakarta: Deepublish Drono), hlm. 21
- Rendy Fernanda Setiawan, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Pembayaran Upah Porter*”, Skripsi tidak diterbitkan, Prodi Syariah UIN Raden Intan Lampung, 2020, hlm. 6.
- Reza Pahlevi, “Perlindungan Hukum Jasa Pengangkut Barang (porter) Dalam Pendakian Di Taman Nasional Gunung Rinjani”, *Jurnal Private Law Fakultas Hukum*, Vol. 2, Issue 1, 2021, hlm. 221.
- Rikardus Kristiano, “Perkembangan Sarana dan Prasarana Transportasi Dalam Hubungannya Dengan Tingkat Perekonomian Masyarakat di Desa Kolang Kecamatan Kuwus Barat, Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur”, *Jurnal Geografi Gea*, (Bandung) Vol. 19, No. 2019, hlm. 133.
- Salim dan Syahrums, “*Metodologi Penelitian*”, Bandung: Citapustaka Media, 2012), hlm. 116.
- Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah 13*, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006), hlm. 24
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana, 2006), hlm. 3.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: P.T. Grasindo, 2000), hlm. 47.
- Siti Marlina Aprilianti, “*Praktek Pengupahan Porter Perspektif Hukum Islam*”, Skripsi tidak diterbitkan Prodi Syariah, UIN Sultan Maulana Hasanuddin, Banten, 2018, hlm. 6
- Sobry Sutikno dan Prosmala Hadisaputra, “*Penelitian Kualitatif*”, (Lombok: Holistika, 2020), hlm. 5.
- Sri Maulidiah, “*Pelayanan Publik Pelayanan Terpadu administrasi Kecamatan*” Edisi 1 Cet 1 Cv Indra Prahasta Bandung, 2014, hlm 26.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*”, Cet ke 11 (Bandung: Alfabeta CV, 2010), hlm. 308-309.

- Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2002), hlm. 116.
- Suhrawardi dkk ”*Hukum Ekonomi Islam*”, (Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2012), hlm. 156.
- Syaiful Jazil, *Fiqh Muamalah*, cet. 1, (Surabaya: UIN SA Press, 2014), hlm. 127.
- Syaifullah Aziz, “*Fiqh Islam Lengkap*”, (Surabaya, Asy-syifa, 2005), hlm. 377.
- Tasmin Tangngareng, “*Hak-Hak Buruh Dalam Perspektif Hadist Nabi SAW*”,
Jurnal Ushuluddin: Vol. 23, No. 1, 2021, hlm. 137.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999
- Wiyoko, Porter Terminal Giwangan, Wawancara Pribadi, Kamis 11 Mei 2023,
- Yatim Riyanto, “*Metodologi Penelitian Pendidikan Suatu Tujuan Dasar*”,
(Surabaya: Reneka Cipta, 2003), hlm. 67.
- Zainuddin Ali, *Hukum Perdata Islam di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006),
hlm. 150.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Daftar Pertanyaan Wawancara Porter

1. Berapa lama Bapak bekerja di terminal Giwangan dan apakah porter ini merupakan pekerjaan individu atau langsung di bawah pimpinan terminal?
2. Berapa jumlah porter yang bekerja di terminal Giwangan dan apakah porter ini merupakan pekerjaan individu atau langsung di bawah pimpinan terminal?
3. Apakah ada porter yang tidak memakai seragam seperti Bapak?
4. Bagaimana cara Bapak menawarkan jasa porter kepada penumpang?
5. Adakah porter di terminal Giwangan yang bukan dari paguyuban sebelumnya dan bagaimana mekanismenya?
6. Bagaimana cara Bapak menawarkan jasa porter kepada penumpang?
7. Apakah pernah ditolak penumpang lalu apa yang dilakukan kemudian?
8. Adakah aturan yang berlaku di Terminal Giwangan yang mengatur kerja porter?
9. Kalau porter yang suka mematok harga diatas rata-rata porter biasanya mangkalnya dimana?
10. Dengan adanya porter seperti itu, apakah Bapak pernah mengalami masalah dengan porter tersebut?

Daftar Pertanyaan Wawancara Konsumen

1. Apakah Anda pernah menggunakan jasa porter di terminal Giwangan? Dan bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanannya?
2. Apakah dengan kejadian tersebut Ibu melapor ke pihak layanan terminal?

Daftar Pertanyaan Pengelola Terminal

1. Apakah Bapak tau dan cukup memahami tentang Standar Pelayanan Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta?

2. Apakah Bapak tau bahwa disini mekanisme pelayanan porter berbeda-beda? Dan bagaimana Bapak menyikapi hal tersebut? Apakah mereka berada dalam suatu naungan seperti padepokan atau ikut berada di bawah terminal langsung?
3. Apakah pernah ada persaingan antara porter ini? Bagaimana tindakan Bapak selaku petugas di Terminal Giwangan?
4. Bagaimana cara pengelola terminal menyelesaikan permasalahan tersebut? Prosedurnya bagaimana? Prosesnya seperti apa dan sudah sampai mana?

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara Porter**Narasumber Pertama**

Nama : Romli

Alamat : Wonosari, Gunung Kidul

Usia : 62 Tahun

Pekerjaan : Porter

3. Berapa lama Bapak bekerja di terminal Giwangan dan apakah porter ini merupakan pekerjaan individu atau langsung di bawah pimpinan terminal?

Jawab : Saya Asli Gunung Kidul, saya sudah lama menjadi porter di sini. Bahkan sejak masih belum dibuka terminal Giwangan saya sudah menjadi porter di terminal Umbulharjo. Tahun 1995 saya sudah di sini. Kemudian Terminal Giwangan di buka untuk menggantikan terminal umbulharjo lalu saya menjadi porter di sini sampai sekarang. Porter tidak ikut terminal, kita dulu ada paguyuban, disebutnya SPSI (serikat Pekerja Seluruh Indonesia) tapi sekarang paguyubannya sudah bubar, tidak aktif lagi, jadi kita kerja sendiri-sendiri.

4. Ada berapa banyak porter di terminal Giwangan?

Jawab : Ada banyak, kita mencar untuk cari penumpang ada yang di depan, area penurunan, pintu masuk juga. Jumlahnya ada 16 orang yang aktif jadi porter. Pakai seragam semua warna biru seperti yang saya pakai.

5. Apakah ada porter yang tidak memakai seragam seperti Bapak?

Jawab : Ada memang, porter yang tidak ikut paguyuban sebelumnya. Kelihatan, biasanya mereka tidak memakai seragam porter seperti saya. Mereka hanya memakai baju biasa. Rata-rata mereka lebih muda dari kita. Biasanya yang jadi masalah itu sama penumpangnya, banyak yang protes ke saya karena mereka yang pakai jasanya tarifnya mahal tidak seperti biasanya. Jadi kadang malah penumpang-penumpang tidak mau lagi pakai porter karena sudah terkesan mahal. Padahal kita kadang minta seiklasnya.

6. Bagaimana cara Bapak menawarkan jasa porter kepada penumpang?

Jawab : Setiap ada bus datang, saya langsung mendekat, menawarkan ke penumpang yang turun. Mau dibawakan tidak barangnya, nanti bayar seiklasnya saja, kalau tidak mau atau menolak yasudah cari orang lain begitu seterusnya, cara seperti itu sudah umum dari dulu sesuai perintah saat masih ada paguyuban.

7. Adakah porter di terminal Giwangan yang bukan dari paguyuban sebelumnya dan bagaimana mekanismenya?

Jawab : Ada porter lain juga yang mereka bukan anggota paguyuban, biasanya mereka yang awalnya tukang ojek atau becak, tukang parkir. Bisa saja jadi porter disini, karena sudah tidak ada paguyuban jadi kalau mau menjadi porter tidak perlu mendaftar. Tapi terlihat perbedaan mereka, karena mereka tidak memakai seragam porter. Kalau caranya juga kurang lebih sama, tapi ada yang tidak menawar dulu, jadi gampangnya langsung gitu, penumpang nolak dia tetap bawakan barangnya, itu juga ada. Untuk tarif ada juga yang lebih mahal dari kita.

Narasumber Kedua

Nama : Wiyoko

Alamat : Giriwoyo, Wonogiri

Usia : 57 Tahun

Porter : Porter

1. Berapa jumlah porter yang bekerja di terminal Giwangan dan apakah porter ini merupakan pekerjaan individu atau langsung di bawah pimpinan terminal?

Jawab : ada banyak, belasan. Namun yang sering aktif ke sini ya tinggal itu-itu saja. belasan tadi aktif biasanya kalau hari libur saja tertentu. Kerjanya individu, penghasilan di ambil sendiri. Dulu ada paguyuban untuk porter. Kantornya berada di belakang Terminal dekat tower itu. tapi setelah adanya wabah korona beberapa tahun lalu ditutup sampai sekarang dan sudah tidak beroperasi lagi. Karena saat korona waktu itu jumlah penumpang Terminal menurun drastis sehingga kami semua tidak memiliki pelanggan.

2. Bagaimana cara Bapak menawarkan jasa porter kepada penumpang?

Jawab : Biasanya basa basi dulu, tanya mau tujuan mana atau mau naik bus apa gitu, nanti barulah saya tawarin mau pakai jasa porter tidak nanti dianter dan dibawakan barangnya. Kalau penumpang setuju langsung angkut saja barangnya menuju bus atau tempat tujuannya. Kalau pengunjung menolak atau sanggup membawa barangnya sendiri yasudah tidak apa-apa.

3. Apakah pernah ditolak penumpang lalu apa yang dilakukan kemudian?

Jawab : kalau nolak kadang saya bujuk dengan baik-baik karena bayarnya juga seiklasnya, yang penting dapat aja pelanggan sudah alhamdulillah daripada tidak sama sekali.

4. Adakah aturan yang berlaku di Terminal Giwangan yang mengatur kerja porter?

Jawab : Ada, waktu masih di paguyuban, sekarang sudah bubar. Kalau melanggar aturan pasti dimarahin mandornya ditertibkan juga.

Narasumber Ketiga

Nama : Pardiono

Alamat : Giwangan, Yogyakarta

Usia : -

Porter : Porter

1. Berapa jumlah porter yang bekerja di terminal Giwangan dan apakah porter ini merupakan pekerjaan individu atau langsung di bawah pimpinan terminal?

Jawab : kalau pagi biasanya ada 5 sampai delapan, nanti malam ganti orang lagi kalau libur biasanya juga ada segitu orangnya. Kalau ikut terminal engga, kita dulu ada paguyuban sekarang kita kerja sendiri-sendiri berapapun dapatnya kita ambil sendiri. ada yang dapat sehari sampai 100an ribu, ada juga yang kadang tidak dapat sama sekali.

2. Bagaimana cara Bapak menawarkan jasa porter kepada penumpang?

Jawab : Kalau orang turun dari bus atau masuk terminal dengan barang bawaan yang sekiranya banyak langsung disamperin saja. Awalnya ditanya dulu, tujuan mau kemana, mau naik bus apa? lalu di kasih tahu arahnya, dikasih tahu busnya yang mana. Baru kemudian di tawari mau pakai jasa porter tidak untuk membawa barangnya? Begitu. Kadang ada juga yang langsung minta dibawain tanpa kita mengajukan tawaran. Kadang-kadang mereka ada yang tanya harganya berapa kalau pakai jasa porter? Begitu. Saya jawab, sekiranya jauh dan barang berat saya minta sepuluh ribu. Sekiranya barang sedikit dan dekat kadang saya minta seiklasnya saja.

3. Berarti Bapak menyebutkan tarifnya ya, jadi memang Bapak sudah mematok harga segitu atau bagaimana?

Jawab : Kalau ketentuan tarifnya harus berapa tidak ada, kami sendiri yang mematok harga jasa kami ya sesuai dengan yang pada umumnya saja. Kadang orangnya sendiri yang langsung ngasih uangnya, kadang kita yang minta atau menagih bayarannya. Ada yang ngasih sepuluh ribu, kadang ada yang ngasih dua puluh ribu.

4. Apakah pernah ditolak penumpang lalu apa yang dilakukan kemudian?

Jawab : .pernah, sering. Sering ditolak karena banyak yang mengira tarifnya mahal, karena yang mahal itu dari orang lain. orang-orang yang istilahnya baru jadi porter, jadi yang awalnya tidak ikut paguyuban mematok tarif lebih mahal.

5. Adakah aturan yang berlaku di Terminal Giwangan yang mengatur kerja porter?

Jawab : saat ini kita pakai peraturan dari paguyuban dulu, seperti tidak boleh memaksa orang biar pakai jasa kita, tarifnya harus sesuai harga dengan yang lain tidak boleh dimahalkan. Jadi karena sekarang sepi peminatnya, semenjak korona dari tahun 2020, paguyuban sampai tutup hingga sekarang. Jadi banyak porter yang sudah tidak menjadikan porter sebagai pekerjaan utama, ada yang beralih ke tukang ojek, kembali lagi jadi kernet bus, tukang bangunan lain lain. padahal dulu kerjanya ada dua shift, pagi sama sore. Dari jam lima pagi hingga jam dua belas siang, diteruskan sampai malam, kalau tidak ada penggantinya biasanya langsung saja dilanjutin sampai malam karena saking sepiya porter juga jarang lagi aktif seperti dulu.

6. Kalau porter yang suka mematok harga diatas rata-rata porter biasanya mangkalnya dimana?

Jawab : biasanya di tukang ojek, becak gitu tapi ada juga yang di dalam terminal. Tidak memakai seragam seperti ini, karena kan dulunya tidak paguyuban, jadi porter untuk kerja sampingan, kesini juga tidak setiap hari tapi sering muncul kalau hari libur biasanya terminal agak ramai.

7. Dengan adanya porter seperti itu, apakah Bapak pernah mengalami masalah dengan porter tersebut?

Jawab : Memang ada, tapi saya tidak berani menyebutkan namanya. Mereka minta tarifnya tidak sama dengan kita, mereka lebih tinggi tarifnya. Kalau masalah biasanya datangnta dari penumpang yang protes mengira harganya mahal. Terus saya bilang jangan pakai jasa itu karena memang mahal. Mereka mangkalnya tidak menetap, kadang datang ke terminal kadang engga sama sekali. Kalau saya dan teman-teman sudah ada tempat khusus engga bakal pindah-pindah karena memang sudah di bagi dari dulu.

Narasumber Keempat

Nama : Agus

Alamat : Bumiharjo, Magelang

Usia : 49 Tahun

Porter : Porter

1. Apakah porter ini merupakan pekerjaan individu atau langsung di bawah pimpinan terminal?

Jawab : individu, penghasilan dan sistemnya dari saya sendiri.

2. Bagaimana cara Bapak menawarkan jasa porter kepada penumpang?

Jawab : Kalau saya kadang langsung saja, ada yang turun dari bus dengan barang banyak misal bawa koper, tas tenteng atau beberapa tas besar atau bahkan ada yang membawa kardus dan karung biasanya isi beras atau makanan dari desa itu langsung saya hampiri saja dan langsung saya bantu bawa. Lalu tanya aja kemana tujuannya? Dan langsung juga kalau sudah sampai bus tujuan, barangnya langsung saya taruh ke bagasi bus. Untuk tarifnya biasanya saya minta dua puluh ribu sampai dua puluh lima ribu, karena bawaannya juga berat

3. Apakah pernah ditolak penumpang lalu apa yang dilakukan kemudian?

Jawab : Ditolak pernah, kalau sudah begitu saya langsung turunkan lagi barang-barang konsumen. Kemudian cari lagi yang mau pakai jasa saya.

4. Apakah bapak tahu mengenai porter dimana beliau mematok tarif diatas tarif biasanya?

Jawab : Yang tarifnya seiklasnya tapi mintanya banyak juga ada. Misalnya, seiklasnya tadi memberi minimal tarif. Biasanya pas awal menawarkan jasa bilangannya seiklasnya, tapi giliran sudah selesai mintanya uang lebih. Kalau jasanya ditolak dia tidak peduli, barang bawaan konsumen atau penumpang tetap dibawa sampai arah tujuan.

Transkrip Wawancara Konsumen

Narasumber Pertama

Nama : Susi Cahyani
Alamat : Magelang
Usia : 26 Tahun
Status : Ibur Rumah Tangga

1. Apakah Anda pernah menggunakan jasa porter di terminal Giwangan? Dan bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanannya?

Jawab : Pakai porter pernah, dulu. Kalau sekarang sudah tidak. Waktu itu saya habis turun dari bus, saya bawa barang-barang kurang lebih seperti yang sekarang saya bawa, ada koper tas ada dua. Saya juga gendong anak saya, dulu langsung ditawarkan pake porter pas turun bus, saya pikir yasudah tidak apa-apa karena Bapaknya bilang bayar sekelasnya saja. Setelah barang saya dibawain sampai tempat tujuan, saya kasih Rp. 25.000 dia terima. Tapi minta lagi tambahan sepuluh ribu katanya barangnya banyak. Setelah itu saya sudah tidak pakai lagi, kalau ditawarkan langsung saya tolak

2. Apakah dengan kejadian tersebut Ibu melapor ke pihak layanan terminal?

Jawab : saya laporkan ke kantor pelayanan kalo tarifnya mahal tidak seperti biasa, kata petugasnya porter nya mau dipanggilkan biar uangnya dikembalikan. Tapi saya menolak, biar ditertibkan saja agar tidak terjadi seperti itu lagi.

Narasumber Kedua

Nama : Azizah
Alamat : Madiun
Usia : 23 Tahun
Status : Mahasiswi

1. Apakah Anda pernah menggunakan jasa porter di terminal Giwangan? Dan bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanannya?

Jawab : Porter sangat membantu, biasanya saya ke terminal setelah naik ojek langsung ada yang datang menawarkan mau dibawakan tidak barangnya. Karena saya selalu bawa koper sama tas, meski bisa bawa sendiri saya suka pakai porter karena Bapaknya minta tarif seiklasnya. Biasanya saya kasih 15.000 sudah mau. Mungkin karena saya mahasiswa trus yang dibawa juga hanya koper kecil saja.

Narasumber Ketiga

Nama : Rudi
Alamat : Bojonegoro
Usia : 29 Tahun
Status : -

1. Apakah Anda pernah menggunakan jasa porter di terminal Giwangan? Dan bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanannya?

Jawab : Pernah, kalo tidak salah sudah pernah pakai 3 kali. Dan sangat terbantu sekali, kalau saya pulang begini banyak yang saya bawa, oleh-oleh untuk keluarga. Biasanya saya pack pack pakai kardus. Dibawain sama porter, bayar seiklasnya karena kadang kasihan meski saya bisa bawa sendiri tapi tidak apa-apa pakai jasanya.

Narasumber Keempat

Nama : Nunung
Alamat : Yogyakarta
Usia : 42 Tahun
Status : Pedagang Warung Makan

1. Apakah Anda pernah menggunakan jasa porter di terminal Giwangan? Dan bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanannya?

Jawab : belum pernah, saya bisa bawa sendiri daripada bayar. Tapi kalau ke terminal begini sering juga di datangi, tapi saya tolak. Sudah ditolak yasudah mereka pergi cari yang mau. Tapi kalau untuk yang bawa barangnya banyak, porter seperti itu sangat membantu.

Narasumber Kelima

Nama : Ajeng
Alamat : Surabaya
Usia : 36 Tahun
Status : Ibur Rumah Tangga

1. Apakah Anda pernah menggunakan jasa porter di terminal Giwangan? Dan bagaimana pendapat Anda mengenai pelayanannya?

Jawab : Waktu itu sudah agak lama, saya turun dari bus barang saya bawa itu koper satu, pas saya mau jalan ada orang dari jauh menuju ke arah saya. Menawarkan untuk bawa barang saya, saya menolak karena saya bisa bawa sendiri orangnya sudah terlanjur memegang koper saya dia bilang, 'tidak apa apa saya bawakan bayarnya seiklasnya saja' lalu orang itu langsung jalan aja saya ikuti saya bilang 'tidak usah mas' tapi orang itu tetap membawa koper saya dengan alasan terlanjur dibawa sampai tujuan katanya.

2. Apakah dengan kejadian tersebut Ibu melapor ke pihak layanan terminal?

Jawab : Saya tidak lapor karena suami sudah jemput waktu itu.

Transkrip Wawancara Pengelola Terminal

Nama : Evak

Alamat : -

Usia : -

Jabatan : Karyawan BPTD Kelas 3 Yogyakarta

1. Apakah Bapak tau dan cukup memahami tentang Standar Pelayanan Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta?

Jawab : Kalau dinas perhub daerah, kita ngambilnya karena di bawah kementerian perhubungan langsung. Jadi menggunakan standar kementerian perhubungan.

2. Apakah Bapak tau bahwa disini mekanisme pelayanan porter berbeda-beda? Dan bagaimana Bapak menyikapi hal tersebut? Apakah mereka berada dalam suatu naungan seperti padepokan atau ikut berada di bawah terminal langsung?

Jawab : iya yang ikut asosiasi sama porter yang muncul setelah asosiasi atau paguyuban bubar itu juga ada muncul porter-porter baru. Yang pertama sebenarnya kan kalo masalah asosiasi atau paguyuban itu tidak ada hubungannya dengan kami. Yang Kedua, karena tidak ada verifikasi apapun, seperti model sertifikasi, sementara memang belumlah apalagi paguyubannya sudah tidak ada. karena kita juga baru melakukan mutasi dari pemerintah daerah ke pemerintah pusat, mau menyesuaikan standarisasi kemudian nanti konsepnya seperti apa dengan porter ini nanti dilakukan saat revitalisasi terminal. Ketika masih ada paguyuban dulu, kan ada perwakilannya atau biasa disebut mandornya yang bisa kita koordinasikan, gitu aja.

3. Apakah pernah ada persaingan antara porter ini? Bagaimana tindakan Bapak selaku petugas di Terminal Giwangan?

Jawab : Kalau itu pernah terjadi, tapi bukan dari sesama porter. Melainkan penumpang bus yang memakai jasanya. biasanya mereka lapor ke sini, perihal harga yang mahal, karena biasanya harga normal segitu. Kalau sudah begitu biasanya kita panggil porternya, kita kan tahu biasanya mereka ngambil tarifnya berapa, kalau memang lebih kita minta dikembalikan. Yang jelas

teman-teman keamanan yang paham bagaimana kondisi di lapangan, jadi bila terjadi sesuatu kita bisa bantu seperti itu.

4. Bagaimana cara pengelola terminal menyelesaikan permasalahan tersebut? Prosedurnya bagaimana? Prosesnya seperti apa dan sudah sampai mana?

Jawab : Kita Tahun ini sudah melakukan pembinaan kepada porter termasuk meminta mereka membentuk komunitas untuk identitas porter yang mudah dikenali, terkait patokan tarif yang harus disamaratakan juga. Untuk porter yang bermasalah dan mendapat komplain kita lakukan pembinaan termasuk kita berikan sanksi untuk yang dianggap memberikan pelayanan yang buruk di terminal.

Lampiran 3 Dokumentasi

Dokumentasi

Porter



Pengelola Terminal



Konsumen Pembinaan Porter Oleh Petugas Terminal



Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Sinta Marlina
2. NIM : 18.21.11.320
3. Tempat, Tanggal Lahir : Ngawi, 20 Januari 2000
4. Alamat : Gondang Legi, Rt005/Rw002, Jogorogo Ngawi
5. Nama Ayah : Sugianto
6. Nama Ibu : Rumini
7. Riwayat Pendidikan :

No.	Sekolah/Lembaga Pendidikan	Tahun Lulus
1.	SD N Soco 2	2012
2.	SMP N 1 Jogorogo	2015
3.	SMA N 1 Jogorogo	2018
4.	UIN Raden Mas Said Surakarta	2023

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Sukoharjo, 17 November 2023

Penulis



Sinta Marlina