

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian
1. Sejarah Andik’s Car Rental Madiun

Peneliti telah melakukan observasi dan wawancara dengan datang langsung ke tempat usaha Andik’s Car Rental sekaligus berbincang langsung dengan pemilik usaha tersebut yang bernama bapak Andik. Beliau mendirikan usaha tersebut pada tahun 2014. Yang beralamat di Jl. Tanjung Sari, Desa Bacem Rt 06/Rw 3, Kecamatan Kebonsari, Kabupaten Madiun, Jawa Timur.

Awalnya andik’s car rental membuka jasa carteran mobil kecil seperti avanza dan sejenisnya, dan target marketnya ini adalah mahasiswa, tetangga dan teman dekat, bahkan pemilik usaha yang menyopiri sendiri kala itu, semua dilakukan sendiri seperti mencari target pasar dan promosi. Dengan seiring berjalannya waktu semakin terkenalnya usaha transportasi ini menjadikan pasarnya semakin luas sehingga membutuhkan karyawan sebagai sopir dan tukang cuci mobil.¹

Komposisi tim kerja yang responsif, kreatif, progresif dan inovatif ini lah yang membuat usaha dibidang transportasi biro pariwisata ini melambung dengan pesat yang akhirnya dapat membuka kantor yang beralamatkan diatas tersebut. Sesuai dengan Hadist Rasulullah Shallallahu’alaihi Wassallam:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya : “Sebaik-baiknya manusia ialah yang paling bermanfaat bagi manusia” (HR.Ahmad, ath-Tabrani, ad-Darul qutni. Hadist ini dihasankan oleh al-albani didalam shahihul jami’no: 3289).²

Setelah berkembang perusahaan pesat biro pariwisata andik’s car rental ini menjadi kepercayaan masyarakat daerah madiun dan sekitarnya serta tak lupa lembaga-lembaga pendidikan maupun non pendidikan untuk melakukan perjalanan

¹Andik Setyo (Owner Andik’s Car Rental Madiun), Wawancara , 8 Januari 2024, Jam 10.00.

²Hadits Riwayat ath-Thabrani, Al-Mu’jam al-Ausath, juz VII, hal. 58, dari Jabir bin Abdullah r.a.. Dishahihkan Muhammad Nashiruddin al-Albani dalam kitab: As-Silsilah Ash-Shahîhah

wisata baik lokal maupun non lokal dan melayani wisata religi misalnya ziarah wali songo karna pelayanan yang mengutamakan pelanggan.

Armada yang di tawarkan pun banyak macam dan dan biaya pun cukup dikatakan terjangkau , pemilik usaha yang ramah dalam merespon pelanggan, dan mementingkan kenyamanan customer. Dengan adanya perkembangan usaha ini pun semakin di kenal khususnya di daerah kabupaten Madiun. Biro perjalanan pariwisata andik's car rental jelasnya memberikan produk-produk armada seperti elef, bus, citycar dan lain sebagainya yang aman dan pastinya nyaman, para pengemudi sudah memenuhi syarat berkendara yang pastinya sudah sangat berpengalaman di bidangnya, maka tidak heran para pelanggan setia andik's car rental sangat mempercayai perusahaan biro pariwisata ini.³

2. Letak Geografis

Lokasi biro pariwisata andik's car rental berada di Jl. Tanjung Sari, Desa Bacem Rt 06/Rw 3, Kecamatan Kebonsari, Kabupaten Madiun, Jawa Timur. depan polindes bacem.

3. Visi Dan Misi

Agar operasional berjalan dengan lancar dan tetap menjadi perusahaan biro pariwisata maka andik's car rental memiliki visi dan misi jangka panjang maupun jangka pendek. Visi dan misi andik's car rental adalah sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi perusahaan terdepan dan terbesar dalam bidang jasa pelayanan biro pariwisata dengan kualitas pelayanan yang terbaik serta yang dapat memberikan kontribusi yang nyata bagi masyarakat dan lingkungan sekitar.

b. Misi

- 1) Menjadi perusahaan penyedia layanan transportasi dengan kualitas layanan terbaik.
- 2) Menjadi perusahaan yang selalu up to date dalam memberikan kenyamanan dan keamanan penumpang yang akan melakukan perjalanan.

³Andik Setyo (Owner Andik's Car Rental Madiun), Wawancara , 8 Januari 2024, Jam 10.00.

- 3) Menjadi perusahaan yang selalu respect terhadap karyawan, lingkungan dan masyarakat sekitarnya.
- 4) Mengedepankan kepuasan, dengan komitmen itulah kami keluarga besar andik's car rental madiun melakukan perbaikan terus-menerus.⁴

4. Strategi pemasaran andik's car rental madiun

a. Produk

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

1) Akomodasi

Segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan kebutuhan berwisata. Akomodasi bisa berupa tempat misal penginapan yang mempunyai fasilitas lengkap dengan makan dan minum.

2) Transportasi

Sarana untuk mencapai tujuan wisata dan juga sarana pergerakan di tempat tujuan wisata (*the to reach the destination and also means of movement at the destinatin*). Biro pariwisata Andik's Car Rental telah di persiapkan armada yang nyaman berupa bus, elef long, adapun berbagai macam mobil rental seperti brio, avanza dan lain sebagainya.

3) Biaya

Biaya merupakan pengeluaran sumber ekonomi yang di ukur dalam satuan uang yang telah terjadi dan kemungkinan terjadi untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam biro pariwisata Andik's Car Rental untuk tarif biaya setiap sewa armada itu sangat bervariasi dengan artian tujuan yang akan dituju kemana, biaya sewa sopir, BBM, TOL, dan lain sebagainya itu sangat mempengaruhi biaya itu sendiri. Maka dari itu untuk tarif tidak bisa

⁴Andik Setyo (Owner Andik's Car Rental Madiun), Wawancara , 8 Januari 2024, jam 10.00.

dipastikan, sedangkan kalau untuk armadanya sendiri sudah di tetapkan diawal, seperti armada⁵:

No	Jenis Armada	Harga
1	Brio	Rp. 250.000
2	Avanza	Rp. 300.000
3	Inova Reborn	Rp. 500.000
4	Elef Kecil	Rp. 450.000
5	Elef Besar	Rp. 650.000
6	Hiace	Rp. 750.000

4) Destinasi Wisata

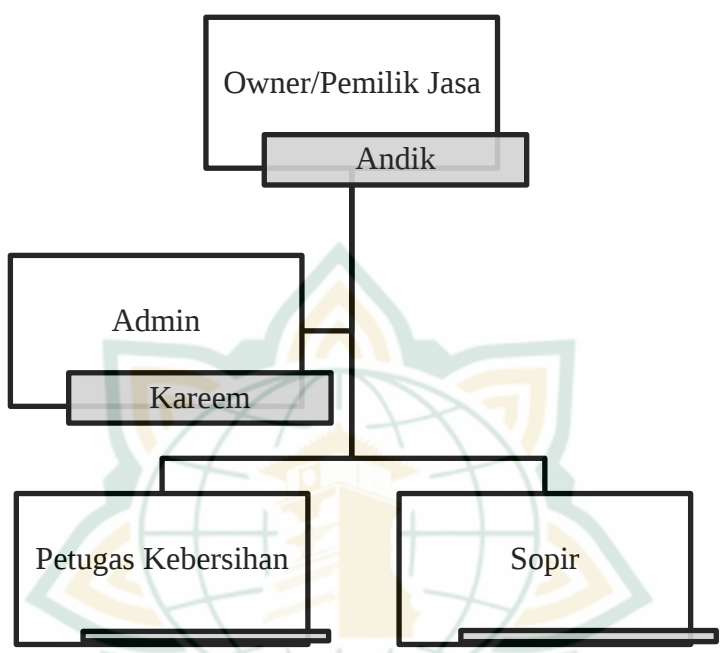
Destinasi wisata merupakan daerah tujuan wisata dengan keadaan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administrasi yang di dalamnya mengandung daya tarik. Misalkan Pantai Balekambang, Pusat Oleh-Oleh, Candi Borobudur, dan lain sebagainya

b. Struktur Organisasi Andik’s Car Rental Madiun

Sebuah perusahaan dalam mendirikan usaha di bidang jasa pelayanan transportasi akan tetap memiliki struktur organisasi yang mana akan membantu dalam operaional perusahaan. Struktur di Andik’s Car Rental ini terdiri dari owner/pemilik usaha, admin, karyawan petugas kebersihan dan sopir, berikut bagan struktur organisasi:⁶

⁵Andik Setyo (Owner Andik’s Car Rental Madiun), Wawancara , 8 Januari 2024, Jam 10.00.

⁶Andik Setyo (Owner Andik’s Car Rental Madiun), Wawancara , 8 Januari 2024, Jam 10.00.



c. Praktik Sewa Jasa Biro Pariwisata Andik’s Car Rental Madiun

Pemasaran jasa oleh perusahaan andik’s car rental madiun ini dilakukan dengan mengadakan suatu kerjasama kepada pihak-pihak yang ingin menggunakan jasa untuk menjadi pelanggan, yang mana berasal dari lembaga pendidikan swasta maupun negeri, lembaga-lembaga desa, dan masyarakat sekitar yang mempunyai tujuan untuk berwisata.

Bentuk kerjasama yang dilakukan perusahaan ini berawal dari marketing yang dilakukan langsung oleh owner dalam hal ini pemilik usaha. Beliau mencari database dengan cara mempromosikan jasanya melalui media sosial yaitu berupa facebook bersponsor, facebook marketplace, grup-grup facebook, instagram, tiktok dan youtube.

Cara bertransaksinya pun cukup flexible, transaksi atau perjanjian sewa menyewa dan menggunakan jasa ini dapat dilakukan melalui via telepon, whatsapp atau bisa datang langsung ke garasi dengan syarat seperti KTP, SIM A, KK, dan jaminan sepeda motor di sertakan STNK. Jika harian

syarat itu sudah cukup memenuhi untuk dilakukan nya akad ijarah, namun ketika pihak pengguna jasa ingin melakukan sewa menyewa secara bulanan maka akan ada syarat khusus diantara syarat itu pengguna jasa harus berstatus PT, CV, instansi pemerintahan.

Sistem pembayaran operasional yang di tawarkan Andik's Car Rental madiun kepada pengguna jasa yakni dapat memberikan uang muka di awal, pelunasan di saat perjalanan, lunas di awal, pembayaran lunas saat hari H pemberangkatan, atau di titipkan kepada sopir, bisa melalui cash maupun transfer bank.⁷

Setelah semua pihak menyetujui dan telah terjadi kesepakatan untuk tujuan destinasi wisata yang akan di tuju barulah pihak perusahaan menyusun roundup atau jadwal perjalanan dan menghitung estimasi biaya. Adapun fasilitas yang akan di dapatkan oleh pengguna jasa yakni meliputi armada trafil, yang mana dilengkapi TV yang sudah terkoneksi youtube android, AC, Jok yang sudah backlit.⁸

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Data Tentang Proses Perjanjian Carteran Elef Antara Customer Dengan Biro Pariwisata Andik's Car Rental Madiun

Proses perjanjian yang dilakukan oleh pihak Andik's Car Rental dengan pihak pengguna jasa merupakan perjanjian sewa menyewa.⁹ Perjanjian (akad) merupakan suatu kesepakatan yang dilakukan oleh kedua belah pihak atau lebih dengan adanya tujuan tertentu. Dalam hal ini kedua belah pihak sepakat dalam perjanjian yang mengikat mereka dalam suatu proses transaksi.¹⁰ Ijarah sendiri merupakan akad sewa menyewa antara pemilik objek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas objek yang telah disewakannya.

⁷Andik Setyo (Owner Andik's Car Rental Madiun), Wawancara , 8 Januari 2024, Jam 10.00.

⁸Asfirul Munif (Owner Alathas Trans Madiun), Wawancara, 15 Januari 2024, Jam 20.00.

⁹Andik Setyo (Owner Andik's Car Rental Madiun), Wawancara , 8 Januari 2024, Jam 10.00.

¹⁰Jaih Mubarak Dan Hasanudin, *Fikih Mu'amalah Maliyyah Prinsip-Prinsip Perjanjian* (Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2018), 39

Perjanjian yang di lakukan oleh Andik's Car rental dengan pengguna jasa ini menggunakan akad Ijarah, dengan artian bahwa pengguna jasa meminta bantuan kepada Andik's Car Rental agar dapat menyewa armada guna untuk melakukan perjalanan pariwisata yang akan di tujuhnya. Dalam perjanjian telah terjadi ingkar janji atau wanprestasi dalam proses perjalanan wisata. Terjadi akibat keterlambatan armada serta armada yang datang tidak sesuai dengan kesepakatan awal yang mana perjanjian awal mengatakan elef harus yang wana silver dan sopir yang biasa namun dalam realitanya tidak sesuai demikian, yang mengakibatkan kerugian kepada pihak pengguna jasa.

Proses perjanjian yang di lakukan oleh kedua belah pihak ini yakni antara customer (KA) dengan biro pariwisata andik's car rental yaitu perjanjian sewa menyewa. Dengan menggunakan akad ijarah, dapat diartikan bahwasanya customer menyewa armada yang akan di pergunakan untuk perjalanan wisata melalui jasa biro pariwisata andik's car rental madiun. Proses perjanjian ini di lakukan melalui via online yakni lewat aplikasi whatsapp (WA) tepat pada tanggal 16 juli 2023 untuk tujuan wisata ke malang pada tanggal pemesanan 13 agustus 2023. Dengan sebelumnya customer notabene nya sudah sering melakukan transaksi sewa menyewa di andik's car rental madiun di karenakan andik sendiri adalah teman sejak di bangku madrasah aliyah, jadi memiliki kecendrungan untuk bertransaksi di usaha milik temannya di dibandingkan dengan orang yang tidak dikenali.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan yang nama nya penulis samarkan (KA) merupakan pelanggan setia dari perusahaan biro pariwisata Andik's Car Rental Madiun memaparkan bahwa merasakan mengalami kerugian dalam pemberian akomodasi dari perusahaan.¹¹ Setelah melakukan negosiasi yang sangat panjang dan rute yang berubah – ubah akhirnya terjadilah kesepakatan yaitu harga carteran elef long yang mana meliputi biaya (elef + sopir + BBM) dengan jumlah biaya sekitar Rp. 1.500.000, tujuan destinasi wisata Malang, armada yang di gunakan elef long milik Alattas Trans Madiun warna silver.

¹¹KA (customer), wawancara, 22 Januari 2024, Jam 15.00.

Para pihak sudah menyetujui perjanjian kerjasama dan (KA) sudah melunasi pembayaran diawal yang sudah di sepakati sebelumnya tertanggal 1 agustus 2023, namun pada waktu sekurang beberapa hari keberangkatan yakni pada tanggal 11 agustus 2023 ternyata pihak jasa biro pariwisata mengkonfirmasi ke (KA) bahwa ada perubahan jadwal pemberangkatan menjadi mundur 2 jam, perubahan jadwal secara mendadak membuat customer kecewa. Untuk perjalanan wisata menuju malang armada elef long yang di pergunakan bukan armada elef long milik munif (silver) tidak sesuai dengan kesepakatan, namun armada pengganti itu sebenarnya armada yang bisa dikatakan baru dan lebih bagus dari armada yang dipesan.¹²

Selama perjalanan berlangsung jalan yang di tempuh jalannya gronjalan yang mana jalan itu di lewatkan ke desa desa ketika sopir di minta untuk memakai google map ternyata sopir tersebut gaptek (gagap teknologi), ketika di beri tahu sopir merajuk, selama perjalanan pun AC selalu di matikan dengan alasan yang tidak masuk akal, dan yang harus nya dalam roundown perjalanan tertera tujuan ke pusat oleh- oleh di karenakan tempat parkir penuh dan mengejar waktu akhirnya tujuan tidak di kunjungi dan tidak ada pengembalian yang akibatnya rombongan tersebut tidak ada yang membeli oleh-oleh sama sekali padahal saat perjalanan selalu melewati pusat oleh-oleh, sopir selalu marah-marah tidak jelas.¹³

Paparan keluhan yang dialami (KA) bersama rombongan menggambarkan situasi perusahaan yang melakukan kelalaian dan ketidaksesuaian terhadap kesepakatan di awal. Customer merasa mengalami kerugian dengan kejadian- kejadian diluar kerja sama tersebut. Tujuan perusahaan sebenarnya sudah baik dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang tertera di dalam kerjasama akan tetapi dengan kejadian yang tidak sengaja maupun dengan kesengajaan akan merugikan customer.

Tindakan yang dilakukan oleh perusahaan guna untuk mengatasi keluhan ataupun kerugian, perusahaan memberikan kompensasi atau ganti yang kurang sesuai dengan peraturan undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tindakan untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut

¹²Andik Setyo (Owner Andik's Car Rental Madiun), Wawancara , 8 Januari 2024, Jam 10.00.

¹³KA (customer), wawancara, 22 Januari 2024, Jam 15.00

pihak perusahaan melakukan yang terbaik untuk mengatasi keluhan pelanggan.

2. Data Tentang Pandangan Hukum Islam Dalam Meninjau Perjanjian yang Dilakukan Customer Dengan Andik's Car Rental

Pelaksanaan dalam proses bermuamalah ini telah mengikatkan kedua belah pihak dengan unsur perjanjian. Berjalannya perjanjian sudah sesuai dengan syariat Islam baik dari pihak customer maupun dari pihak biro pariwisata Andik's Car Rental. Perjanjian dalam Islam juga disebut akad, Akad adalah sebuah kesepakatan antar kedua belah pihak dengan terdapatnya ijab dan qabul didalamnya sehingga menjadikan kedua belah pihak tersebut saling mengikat satu sama lain.

Pada perjanjian yang telah dilakukan antara pihak Customer dengan pihak Andik's Car Rental merupakan sebuah akad sewa menyewa yang mana pihak Customer menyewa armada travel di biro pariwisata Andik's Car Rental untuk digunakan berwisata dengan rombongan keluarga nya. Pada transaksi sewa menyewa ini dapat dikatakan sangat flexible karena Customer diberikan beberapa opsi pilihan cara untuk melakukan registrasi pembayaran tersebut. pihak Customer memilih membayar secara via transfer bank di awal pemesanan armada secara lunas.

Hal tersebut diungkapkan oleh Customer selaku (KA) bahwasanya transaksi dalam sewa menyewa armada tersebut sangat di mudahkan dan terdapat opsi pilihan cara untuk melakukan registrasi pembayaran, tergantung dari pihak Customer dengan persetujuan dari pihak biro pariwisata Andik's Car Rental serta kesepakatan pemilihan armada, sopir juga destinasi wisata yang akan di tuju oleh Customer beserta rombongan keluarganya.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara di temukan bahwa proses transaksi perjanjian sewa menyewa menggunakan 1 akad, yakni akad ijarah. Akad ijarah sendiri merupakan akad sewa menyewa antara pemilik objek (Andik's Car rental) dengan penyewa (KA), guna untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa yang telah di

¹⁴KA (customer), wawancara, 22 Januari 2024, Jam 15.00.

sewakan. Akad ijarah tercantum dalam muamalah dan disahkan oleh beberapa ulama.¹⁵

Kemudian dalam berjalannya transaksi ini beberapa kali terjadi ingkar janji akibat hal yang tidak disengaja maupun disengaja. Dalam Islam ingkar janji sangat tidak diperbolehkan karena sebelumnya sudah terjadi kesepakatan. Hal tersebut bisa menimbulkan terputusnya silaturahmi yang dilakukan kedua belah pihak dan Islam sangat melarang perbuatan tersebut.

Kendala yang ada dalam kasus ini yaitu armada yang di pesan terlambat sampai ke tempat penjemputan, pemilihan sopir yang tidak sesuai dengan keinginan pengguna jasa, tujuan wisata tidak terlaksana serta memberikan armada travel yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal tanpa adanya konfirmasi kepada Customer. Hal tersebut secara langsung di katakan oleh (KA) selaku Customer juga pengguna jasa.

Berdasarkan wawancara tersebut memanglah terjadi cidera janji karena tidak sesuai dengan kesepakatan yang mereka telah sepakati di awal. Dan dengan kejadian yang telah terjadi itu membuat keresahan para rombongan selama di perjalanan berwisata menjadi tidak gembira. Adanya hal tersebut menjadikan cidera janji atau dalam istilah hukum disebut wanprestasi.¹⁶

Agama Islam sangat melarang umatnya dalam melakukan perbuatan ingkar. Namun hal ini terjadi dalam transaksi sewa menyewa yang di lakukan oleh kedua belah pihak tersebut yakni Customer dengan biro pariwisata Andik's Car Rental. Dari hasil Wawancara yang dilakukan penulis dengan owner Andik's Car Rental di temukan penyebab armada tersebut di ganti tanpa sepengetahuan Customer di karenakan armada elef long warna silver tersebut ada jadwal pemberangkatan yang mana pada tanggal 12 Agustus armada tersebut di gunakan untuk pariwisata customer lain sebelum pemberangkatan (KA) dimana (KA) berangkat pada tanggal 13 Agustus 2023.¹⁷

Tepat di tanggal 11,12,13 Agustus merupakan tanggal liburan maka jam terbang armada itu sangat padat, kejadian

¹⁵Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2016), 115.

¹⁶KA (customer), wawancara, 22 Januari 2024, Jam 15.00

¹⁷Andik Setyo (Owner Andik's Car Rental Madiun), Wawancara , 8 Januari 2024, Jam 10.00.

keterlambatan tersebut bermula ketika tanggal 12 malam armada yang di pesan mengalami macet lalulintas pada saat akan kembali ke garasi, ketika Macet lalulintas otomatis armada tersebut tidak bisa datang ke garasi tepat waktu dan dari pada molor terlalu lama juga membuat Customer kecewa, dengan beberat hati armada tersebut di ganti dengan armada lain.¹⁸

Tidak serta merta armada yang di gantikan itu kualitas performanya jelek, malahan armada pengganti tersebut adalah armada yang tahun keluaran sedikit lebih muda dari pada armada yang di pesan sebelumnya. Namun yang lebih baik itu tidak selalu di terima dengan senang oleh Customer yang sudah di janjikan warna silver, karna memang persepsi dan pandangan orang itu berbeda-beda.

Permasalahan pelayanan sopir yang kurang menyenangkan bisa di sebabkan oleh beberapa faktor kemungkinan yang terjadi selama perjalanan berlangsung yakni mungkin penumpang dari awal nyebelin, mungkin jatah makan minum tidak di beri, mungkin penumpang dan sopir tidak ada interaksi berbincang-bincang. Menurut owner penyedia travel (alathas trans) perlakuan baik buruk nya seseorang tergantung dari bagaimana cara kita memperlakukan nya.¹⁹

Terjadinya wanprestasi ini pihak Customer merasa tidak mendapatkan ganti rugi berupa uang, namun ganti rugi dalam hal tersebut yakni armada yang di berikan sebagai pengganti lebih baik dari armada yang di pesan sebelum nya dan ada pula permintaan maaf dari pihak biro atas ketidaknyamanan selama di perjalanan yang di lakukan oleh sopir yang sama sekali tidak memiliki rasa bersalah.

Pihak Customer hanya sangat menyayangkan hal tersebut bisa terjadi karna sebelumnya tidak pernah ada masalah dengan kualitas pelayanan biro pariwisata Andik's Car rental Madiun. Dan diketahui kedua belah pihak selesai dengan cara damai.

Berdasarkan wawancara dengan Andik' Car rental dan Customer ketika terjadi ingkar janji, kedua belah pihak tidak mempermasalahkan sampai jalur hukum melainkan memilih

¹⁸Andik Setyo (Owner Andik's Car Rental Madiun), Wawancara , 8 Januari 2024, Jam 10.00.

¹⁹Asfirul Munif (Owner Alathas Trans Madiun), Wawancara, 15 Januari 2024, Jam 20.00.

jalur kekeluargaan. Penulis dapat menyimpulkan wawancara diatas dalam kasus ini diselesaikan secara kekeluargaan.

Faktanya pihak customer tidak mendapatkan ganti rugi materiil namun mendapatkan ganti rugi berupa penggantian armada travel yang lebih baik. Lalu hal ini pastinya sifat rela sama rela antar semua pihak karena semua pihak mendapatkan kerugian yang sama dan mendapatkan konsekuensi yang menjadi jaminan atas terjadinya Wanprestas

3. Data Tentang Bentuk Keluhan Pelanggan Yang Menjadi Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Biro Pariwisata (Andik's Car Rental) Terhadap Customer

Keluhan pelanggan merupakan suatu umpan balik (feedback) yang dikirimkan dari pelanggan dan ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Ini bisa berkisar dari masalah kecil seperti keterlambatan armada, ketidakcocokan warna/tipe armada, hingga masalah besar seperti cacat produk atau pelayanan yang buruk.

Keluhan pelanggan bisa datang dalam berbagai bentuk, termasuk keluhan verbal langsung kepada staf, surat atau email resmi, atau bahkan melalui platform media sosial. Sebagian besar pemilik biro pariwisata pasti pernah mengalami atau mendengar keluhan pelanggan, karena hal ini merupakan bagian yang wajar dari interaksi bisnis.

Dalam bisnis, penanganan keluhan pelanggan sangat penting karena dapat memengaruhi reputasi perusahaan dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Ketika keluhan pelanggan ditangani dengan baik, hal itu dapat mengubah situasi menjadi pengalaman positif yang meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memiliki sistem yang efektif dalam menangani keluhan pelanggan, termasuk pelatihan staf, prosedur resolusi yang jelas, dan sikap yang responsif terhadap umpan balik pelanggan. Dengan cara ini, keluhan pelanggan dapat diubah menjadi peluang untuk memperbaiki layanan, meningkatkan produk, dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.²⁰

Keluhan pelanggan ini bisa berasal dari harapan yang tidak sesuai realita atau kenyataannya. Sehingga muncul rasa

²⁰Rosmawati, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, 52.

kecewa di dalam diri pelanggan. Selain itu, ada beberapa factor penyebab keluhan pelanggan lainnya, seperti:

a. Kualitas Produk atau Layanan yang Mengecewakan

Salah satu alasan utama pelanggan mengajukan keluhan adalah ketika mereka merasa kecewa dengan kualitas produk atau layanan yang mereka terima. Misalnya dalam penelitian ini, sopir yang tidak ramah, gaktek teknologi di beri saran malah marah marah, AC atau pendingin bus dimatikan tanpa sebab dan dilintaskan kemedan yang jelek yang tidak sesuai dengan kesepakatan di awal yang membuat customer merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan

b. Pengalaman yang Tidak Sesuai dengan Harapan

Perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka alami juga seringkali menjadi penyebab keluhan. Misalnya dalam penelitian ini destinasi wisata yang dijanjikan sebelum pemberangkatan di batalkan secara sepihak yang mengakibatkan customer beserta rombongan sangat kecewa dan akhirnya mau tidak mau membeli oleh oleh di online shop yang mana harga nya lebih mahal dibandingkan beli langsung kepusat oleh oleh nya.

c. Keterlambatan dalam Layanan atau Pengiriman

Keterlambatan dalam memberikan layanan atau pengiriman juga seringkali menjadi sumber keluhan. Pelanggan mengharapkan produk atau layanan yang diberikan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan oleh perusahaan. Missal dalam penelitian ini yakni keterlambatan armada elef yang datang, menyebabkan yang seharusnya 24 jam menjadi 22 jam dan tidak ada ganti rugi penambahan jam. Maka dari itu customer dalam hal ini sangat kecewa akan keterlambatan armada yang datang tersebut

d. Kurangnya Klarifikasi atau Informasi yang Jelas

Ketidaktejelasan dalam komunikasi atau kurangnya informasi yang jelas dari perusahaan juga dapat menyebabkan keluhan. Pelanggan perlu memiliki pemahaman yang jelas tentang produk atau layanan yang mereka dapatkan, serta kebijakan-kebijakan yang berlaku.

Jika informasi tersebut tidak disampaikan dengan baik, pelanggan mungkin merasa bingung atau kecewa, yang kemudian dapat mengakibatkan keluhan. Misal dalam penelitian ini yakni ketidaksesuaian armada yang telah

dijanjikan sebelumnya, pihak biro tidak menjelaskan mengapa armada tersebut diganti dan juga tidak ada informasi yang jelas terkait destinasi wisata yang secara tiba tiba dibatalkan, dan AC atau pendingin elef juga di matikan dari sepanjang keberangkatan hingga pulang yang mana dalam hal ini customer merasa kecewa dan sangat dirugikan.²¹

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Proses Perjanjian Sewa Menyewa Antara Pihak Biro Pariwisata Andik’S Car Rental Dan Customer

Era sekarang ini perkembangan komunikasi banyak di lakukan dalam media sosial (medsos), jenis komunikasi yang di lakukan oleh manusia banyak sekali macamnya salah satunya ialah perjanjian. Komunikasi merupakan suatu proses pertukaran dan pemahaman penyampaian informasi antara dua pihak atau lebih. Sama halnya dengan perjanjian yang memerlukan komunikasi dua arah yang diciptakan kedua belah pihak atau beberapa pihak sehingga menciptakan kata sepakat. Dengan adanya perjanjian otomatis menciptakan suatu jalinan silaturahmi dan menjadikan hubungan antara umat menjadi lebih baik kedepannya dalam segi muamalah maupun dalam tolong menolong.

Perjanjian mempunyai arti kesepakatan kedua belah pihak atau lebih yang menciptakan suatu kesepakatan yang diketahui kedua belah pihak atau lebih. Bentuk perjanjian terdapat dua macam, yakni tertulis dan tidak tertulis (lisan).²² Dalam perjanjian yang di lakukan oleh Customer dengan biro pariwisata Andik’s Car rental ini menggunakan perjanjian tertulis, dikarenakan perjanjian tersebut dilakukan melalui obrolan via Whatsapp.²³ Dalam perjanjian pasti ada syarat sah di dalamnya, yang mana syarat tersebut menjadi sah di mata hukum dan agama. Adapun beberapa syarat sah yang harus di penuhi, tertera di dalam ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berbunyi:

²¹KA (customer), wawancara, 22 Januari 2024, Jam 15.00.

²²Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2004),1

²³Andik Setyo (Owner Andik’s Car Rental Madiun), Wawancara , 8 Januari 2024, Jam 10.00.

- a. Kesepakatan mereka yang mengaitkan dirinya
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu pokok persoalan tertentu
- d. Suatu sebab yang tidak terlarang²⁴

Kasus wanprestasi ini, dalam perjanjian yang di lakukan oleh kedua belah pihak tersebut dapat di katakan sesuai karena kedua belah pihak berakal dan cakap dalam melakukan perjanjian. Dalam sebuah contohnya kedua belah pihak ini bisa saling berkomunikasi dan melakukan sebuah kesepakatan, pastinya hal ini tidak ada sebab hal yang terlarang karena dari keduanya sudah melakukan kesepakatan yang tentunya tidak terdapat kerugian atau meminimalisir kerugian tersebut akibat suatu kelalian.

Hasil lapangan yang ditemukan dalam penelitian praktik sewa - menyewa di biro pariwisata Andik's Car rental ini perusahaan melakukan penawaran pelayanan dengan cara mengadakan perjanjian, pada awal perjanjian di lakukan melalui MOU dengan pihak Customer yakni (KA), bentuk perjanjian ini berupa kesepakatan tertulis dan lisan. Pihak Andik' Car rental juga telah memaparkan semua fasilitas pelayanan biro pariwisata mulai dari harga armada bis, tujuan wisata beserta harga sewa, dan menerima complain apabila tidak sesuai dengan isi kerjasama atau kesepakatan. Biro pariwisata Andik's Car rental memberikan beberapa opsi pilihan transaksi pembayaran antara lain DP di awal, pelunasan saat perjalanan, Lunas di awal, Pembayaran lunas saat hari H keberangkatan, atau bisa juga diserahkan kepada sopir. Pada kenyataannya Customer melunasi dengan cara transfer via bank. Biaya yang ditetapkan biro pariwisata Andik's car rental ini masih dikategorikan standart dan wajar bagi pelanggan disbanding biro perjalanan wisata lainnya.²⁵ Dengan penjelasan data-data yang dipaparkan penulis, maka penulis mengklarifikasi bahwa biro pariwisata andik's Car rental sudah menerapkan pelayanan yang baik pada segala aspek. Maka dari itu dengan pelayanan sebaik itu pelanggan akan merasa nyaman dan aman.

²⁴Kartini Muljadi, Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014),93

²⁵Andik Setyo (Owner Andik's Car Rental Madiun), Wawancara , 8 Januari 2024, Jam 10.00.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, penulis dapat menganalisa tentang akad perjanjian transaksi sewa - menyewa yang dilakukan biro pariwisata dengan (KA) yang disini menjadi konsumen. Dalam hal ini perusahaan dan konsumen melakukan kegiatan muamalah yang terdapat akad sewa-menyewa.

Sewa menyewa dapat disebut juga dengan ijarah, dalam hukum Islam ijarah merupakan akad sewa menyewa antara pemilik objek (Andik's Car rental) dengan penyewa (KA), guna untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa yang telah di sewakan. Namun dari hasil penelitian penulis mendapati adanya masalah yang dalam hal ini lebih pada keluhan-keluhan pelanggan yang merasa dirugikan. Dirugikan dalam pelayanan dan juga tidak mendapatkan imbalan atas kerugian yang dilakukan disengaja maupun tidak disengaja, yakni keterlambatan armada, ketidaksesuaian armada, tingkah laku sopir yang tidak menyenangkan, tujuan wisata tidak terlaksana.

Hal ini jelas sudah terjadi wanprestasi namun pihak (KA) sebagai konsumen tidak menjatuhkan perkara ke jalur hukum.²⁶ Terdapat Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 huruf h yang berbunyi "hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya." Dalam konteksnya kreditur dapat menuntut debitur yang telah melakukan wanprestasi dengan sebagai berikut:

- a. Kreditur dapat meminta pemenuhan prestasi dari debitur
- b. Kreditur dapat menuntut prestasi disertai ganti rugi kepada debitur (pasal 1267 KUHPdata)
- c. Kreditur dapat menuntut dan meminta ganti rugi, hanya mungkin kerugian karena keterlambatan
- d. Kreditur dapat menuntut pembatalan perjanjian
- e. Kreditur dapat menuntut pembatalan disertai ganti rugi kepada debitur. Ganti rugi berupa pembayaran uang denda

Perjanjian yang telah terjadi antara customer dengan pihak biro pariwisata Andik's Car Rental terkait dengan ketidaksesuaian carteran elef yang mengakibatkan adanya wanprestasi, dan dengan adanya penukaran armada yang mana ditukarnya armada

²⁶KA (customer), wawancara, 22 Januari 2024, Jam 15.00.

tersebut tidak lain tidak bukan agar customer tidak menunggu terlalu lama karna armada silver mengalami kemacetan lalu lintas yang sangat parah dan terkait sopir pihak Andik's Car Rental sudah memutuskan hubungan kerja dengan si sopir dalam artian di berhentikan.²⁷

Menurut penulis proses perjanjian ini telah sesuai dan diketahui kedua belah pihak yang bersangkutan, lalu kedua belah pihak bersepakat dalam perjanjian tersebut dan mengikatkan keduanya dalam perjanjian sewa menyewa ini. Walaupun terjadi wanprestasi di dalamnya namun hal tersebut menemukan titik terang dengan jalan kekeluargaan dan faktanya Customer masih tetap menjadi pelanggan setia di biro pariwisata tersebut karena Customer merasa baru kali itu di kecewakan.

2. Analisis Pandangan Hukum Islam Dalam Meninjau Perjanjian Yang Terjadi Antara Customer Dengan Biro Pariwisata Andik's Car Rental Madiun

Perjanjian atau akad dalam Islam adalah kesepakatan antara kedua belah pihak yang telah memenuhi syarat-syarat dan ditetapkan dalam agama Islam dalam melakukan sebuah kesepakatan. Para pihak yang melakukan perjanjian wajib melaksanakan kewajiban yang timbul dari perjanjian tersebut. Kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak dalam perjanjian, baik karena perjanjian, undang-undang atau kepatuhan dan kebiasaan disebut prestasi. Namun dalam praktiknya sebuah proses sewa-menyewa pasti terdapat kendala di dalamnya. Kendala sendiri merupakan hambatan yang sangat serius dalam segiapapun. Apalagi dalam sebuah perjanjian. Pastilah jika ada kendala sudah dipertimbangkan kedua belah pihak dan tentunya sudah saling mengetahui satu sama lain.

Kendala ini sudah pasti berimbas bagi semua pihak dengan konsekuensi yang akan di hadapi semua pihak yang bersangkutan. Apabila kelalaian itu di lakukan oleh salah satu pihak maka dapat di kategorikan wanprestasi atau ingkar janji.²⁸ Hasil penelitian menggambarkan dari segi bentuk wanprestasi dalam akad ijarah, melakukan apa yang sudah diperjanjikan akan

²⁷Andik Setyo (Owner Andik's Car Rental Madiun), Wawancara , 8 Januari 2024, Jam 10.00.

²⁸Supriyadi, *Dasar-Dasar Hukum Perdata Di Indonesia*, (Semarang: Oustaka Magiter Semarang, 2014), 121

tetapi tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah di sepakati di awal.

Pertama perusahaan biro pariwisata sudah memberikan informasi terkait pemunduran jadwal, namun di lakukannya secara tiba tiba yang mana hal tersebut membuat Customer kecewa karna pemunduran di lakukan secara sepihak, alasan dari pemunduran tersebut di lakukan karena keadaan saat itu sedang musimnya liburan sekolah otomatis lalulintas yang sudah pasti macet, kedua ketidaksesuaian armada yang datang ke Customer dikarenakan Kemacetan tersebutlah yang membuat armada tidak bisa datang tepat waktu yang pada akhirnya armada tersebut di ganti dengan armada lain namun tidak serta merta armada yang di berikan jelek justru malahan armada yang lebih baik dari pada armada yang di pesan sebelumnya karna keluaran tahun nya lebih muda dari pada sebelumnya. Ketiga untuk pembatalan salah satu destinasi wisata disebabkan karna kelalaian pemilihan sopir yang mana sopir sendiri berasal dari penyedia armada bukan dari biro pariwisata Andik's Car rental.²⁹

Uraian yang terpaparkan dalam keluhan-keluhan pelanggan menunjukkan perusahaan melakukan ketidaksesuaian dengan sengaja ataupun tidak yang mana merupakan bentuk wanprestasi. Dalam hukum islam wanprestasi dilarang karena hal tersebut sesuatu yang merugikan pihak lain yang melakukan perjanjian dalam hal ini yang merasa dirugikan adalah pihak pengguna jasa. Dalam Q.S Al Maidah Ayat 1 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَيْعَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum- hukum menurut yang dikehendaki-Nya”³⁰

²⁹Andik Setyo (Owner Andik's Car Rental Madiun), Wawancara , 8 Januari 2024, Jam 10.00.

³⁰Qur'an Kemenag, *Cordoba Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung : PT. Cordoba International Indoseian, 2012), 106

Dari sedikit penjelasan masalah di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dalam segala usaha maka pelaku usaha dilarang untuk berbuat dzalim yang mana akan merugikan customer. Maka jadilah pelaku usaha yang jujur dan adil.

Selain itu masih dapat di paparkan kembali analisis data dari segi syarat dan rukun yang terdapat dalam fatwa DSN/MUI No: 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang pembiayaan ijarah³¹, sebagai berikut:

1. Dari segi ‘aqidan (pihak-pihak yang berakad)
 - a. Berakal Dan Baligh
Pemilik biro pariwisata Andik’s Car Rental dan customer merupakan orang yang berakal dan baligh. Dalam melakukan sebuah akad kedua belah pihak tidak sedang dalam keadaan yang tidak sadar.
 - b. ‘An Taradin
Pihak penyewa dengan pemilik sewa jasa biro pariwisata Andik’s Car Rental melakukan transaksi atas dasar kemauan sendiri tanpa ada paksaan dari pihak Perusahaan biro pariwisata
2. Dari segi obyek sewa-menyewa
 - a. Obyek akad ijarah mempunyai manfaat dalam hal ini obyeknya adalah jasa yang memiliki manfaat untuk melakukan perjalanan wisata bagi musta’jir
 - b. Manfaat dari obyek akad merupakan sesuatu yang di perbolehkan. Objek jasa dalam Perusahaan biro pariwisata tidak mengandung hal-hal yang di haramkan
 - c. Manfaat obyek dapat di penuhi secara haqiqi. Obyek sewa di penuhi oleh kedua belah pihak, Perusahaan biro pariwisata Andik’s Car Rental dan customer.
 - d. obyek akad dapat diserahterimakan kepada musta’jir manfaat maupun bendanya dan dapat langsung digunakan. Praktik yang dilakukan oleh Perusahaan biro pariwisata andik’s car rental ini memang berupa jasa pada awal transaksi tidak terlihat tetapi strategi marketing armada elef beserta fasilitasnya.
 - e. Objek akad ijarah tidak cacat, karna dalam praktiknya memang kadang terjadi pada salah satu fasilitas yang tidak

³¹fatwa DSN/MUI No: 09/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Akad Ijarah

memenuhi ekspektasi pelanggan akan tetapi kejadian tersebut di luar pikiran manusia bukan karena disengaja.

- f. Ujrah (imbalan terhadap sewa yang diberikan). Imbalan atau biaya dalam biro pariwisata ini diberikan di awal sebagai uang muka nanti kemudian hari ada waktu jatuh tempo dan harus di lunasi. Ujroh di berikan jelas sesuai dengan kesepakatan.

3. Dari shigah (ijab dan qobul)

Praktek ijab qobul pada akad sewa menyewa pada biro pariwisata Andik's Car Rental ini dapat dilakukan dengan menghubungi nomer di kartu nama dapat pula di akses juga di media sosial fanpage facebook dan Instagram. Kemudian pihak customer di tuntun untuk menghubungi via whatsapp untuk di masukan ke database Perusahaan.

Kemudia pihak customer dapat melakukan transaksi seperti pemilihan armada, estimasi biaya, tanggal keberangkatan tujuan dan lain sebagainya, setelah membuat kesepakatan maka dari itu kedua belah pihak sepakat atas ketentuan yang diperjanjikan. Mengenai pihak berakad, objek akad serta ijab qobul diketahui secara gambling/jelas.

Upaya biro pariwisata Andik's Car rental untuk menyelesaikan keluhan-keluhan customer ataupun wanprestasi yang di lakukan mengacu pada tanggung jawab sebagai pelaku usaha yang diatur dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 19 ayat (1) dan (2)³²:

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

³²Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Biro pariwisata Andik's Car rental Madiun memberikan pertanggungjawaban berupa armada yang di berikan sebagai pengganti lebih baik dari armada yang di pesan sebelum nya dan ada pula permintaan maaf dari pihak biro atas ketidaknyamanan selama di perjalanan yang di lakukan oleh sopir yang sama sekali tidak memiliki rasa bersalah.

Pihak Customer hanya sangat menyayangkan hal tersebut bisa terjadi karna sebelumnya tidak pernah ada masalah dengan kualitas pelayanan biro pariwisata Andik's Car rental Madiun. Dalam ajaran Islam, terdapat tiga sistem dalam menyelesaikan sengketa yakni:

- 1) Secara damai (as-shulh)
- 2) Secara arbitrase (at-tahkim)
- 3) Melalui Lembaga peradilan³³

Biro pariwisata andik's car rental juga melakukan penyelesaian akibat kelalaian ini dengan menerapkan Upaya penyelesaian dalam islam dengan jalan berdamai antara Perusahaan biro pariwisata dengan (KA) selaku customer.

3. Analisis Bentuk Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Biro Pariwisata (Andik's Car Rental) Terhadap Customer

Wanprestasi merupakan tidak memenuhinya suatu kewajiban yang sudah diwajibkan seperti apa yang telah ditetapkan dalam perikatan. Wanprestasi juga dapat terjadi ketika salah satu pihak melakukan tindakan yang bertentangan dengan isi perjanjian, seperti mengungkapkan informasi rahasia atau mengambil tindakan yang merugikan pihak lain.

Dalam hukum perdata, wanprestasi dapat mengakibatkan pihak yang melanggar kontrak harus membayar ganti rugi kepada pihak lain yang dirugikan. Ganti rugi ini dapat mencakup kerugian finansial, kerugian reputasi, atau kerugian lainnya yang timbul akibat dari pelanggaran kontrak. Adapun bentuk-bentuk wanprestasi yang dilakukan biro pariwisata terhadap customer antara lain, sebagai berikut:

- a. Wanprestasi berupa tidak melaksanakan prestasi sama sekali atau berprestasi buruk yang disebabkan oleh kelalaian.

³³Celina tri siwi kristiyanti, *hukum perlindungan konsumen*, 184.

Dalam hal ini pihak biro pariwisata lalai dalam hal pemberian informasi tentang jadwal pemunduran pemberangkatan serta tidak ada penggantian ganti rugi berupa uang ganti rugi untuk customer yang dirugikan

- b. Wanprestasi berupa melaksanakan akan tetapi tidak tepat waktu bahkan terlambat dari yang diperjanjikan sebelumnya.

Dalam hal ini pihak biro melakukan wanprestasi berupa keterlambatan kedatangan armada elef selama 2 jam yang mengakibatkan pihak customer merasa di rugikan akan hal tersebut.

- c. Wanprestasi berupa melaksanakan akan tetapi tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, dan melanggar perjanjian yang seharusnya tidak boleh dilakukan

Dalam hal ini pihak biro telah melakukan wanprestasi berupa pembatalan destinasi wisata secara sepihak tanpa pemberitahuan di awal sebelum pemberangkatan. Mengakibatkan customer merasa tidak puas dalam perjalanannya karna ada salah satu destinasi yang dibatalkan secara sepihak yakni pembatalan tujuan ke pusat oleh-oleh.

- d. Wanprestasi berupa apa yang diperjanjikan tetapi tidak sesuai / maksimal sesuai dengan perjanjian

Dalam hal ini customer merasa kecewa terhadap sopir karna pelayanan yang tidak memuaskan diantaranya sopir marah marah, rute perjalanan tidak sesuai dengan perjanjian di awal (sopir memilih rute yang jelek), AC yang dimatikan dari awal perjalanan hingga akhir pulang, sopir yang gaptek tidak paham teknologi google map.

Padahal dalam awal perjanjian customer meminta armada beserta sopir sama seperti biasanya namun Ketika pemberangkatan sopir yang diminta customer di ganti dengan sopir yang lain (sopir milik allathas trans madiun) dikarenakan agar sekalian dari pihak allathas semua maka dari itu sopir milik allathas trans madiun.³⁴

³⁴Faisal Santiago, *Pengantar Hukum Bisnis*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), 22.