

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, terutama dalam bidang perdagangan. Masyarakat kini semakin terbiasa melakukan transaksi jual beli secara daring melalui platform *e-commerce*. Fenomena ini telah memicu pertumbuhan sektor logistik dan jasa pengiriman secara *eksponensial*. Salah satu perusahaan yang cukup dominan dalam industri jasa pengiriman di Indonesia adalah PT J&T Express. Perusahaan ini dikenal luas karena jangkauan layanannya yang luas dan sistem distribusi yang efisien. Namun, di balik keberhasilan tersebut, muncul berbagai persoalan yang menyangkut keluhan konsumen, khususnya mengenai kerusakan barang saat proses pengiriman.

Saat ini bisnis penyedia jasa pengiriman barang telah mengalami perubahan karena perkembangan teknologi yang semakin canggih yang mempermudah dalam menjangkau berbagai wilayah yang tidak hanya di dalam negeri, namun dari dan ke luar negeri pun telah tersedia. Pengiriman barang dengan proses yang cepat dan aman menjadi kebutuhan konsumen dalam mengirimkan dokumen berharga dan barang ke tujuan dengan efisien dan efektif. Misalnya Perusahaan milik PT. Global Jet Exprees atau yang dikenal dengan nama J&T Express. J&T Express merupakan salah satu perusahaan jasa layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket yang memanfaatkan teknologi *e commerce* melalui pelayanan *via website, hotline* dan aplikasi dalam menawarkan jasanya. Perusahaan ini mempunyai kelebihan dibanding dengan jasa pengiriman

barang lainnya yaitu berupa jemput barang atau paket, sehingga mempermudah para pelanggan dalam bertransaksi tanpa perlu mendatangi kantor J&T Express.

Hukum Islam adalah suatu sistem dan jalan hidup yang utuh dan terpadu. Ia memberikan panduan yang dinamis dan lugas terhadap semua aspek kehidupan, termasuk sektor bisnis dan transaksi keuangan. Dalam Islam praktik jasa di J&T Express termasuk dalam sewa menyewa atau akad *ijarah*. *Ijarah* merupakan transaksi pemindahan hak guna atas barang atau jasa dalam batasan waktu tertentu melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan hak kepemilikan atas barang.¹

Salah satu bentuk *ijarah* (sewa-menyewa) lebih tepatnya *ijarah* amal yaitu *ijarah* terhadap perbuatan atau tenaga manusia yang diistilahkan upah mengupah. Oleh karena itu dalam menjalankan tugasnya harus diberikan upah atau pembayaran sebagai ganti dari sewa-menyewa terhadap jasa tersebut. Upah harus ditetapkan dengan cara yang layak, patut, tanpa merugikan kepentingan pihak manapun. Islam mengajarkan apabila ingin menghasilkan usaha yang baik berupa barang atau pelayanan jasa hendaknya memberikan kualitas yang baik dan jangan memberikan kualitas yang buruk.²

Dalam proses pengantaran barang melalui layanan pengiriman barang tidak selamanya berjalan dengan lancar dan aman. Terkadang paket yang dikirim tidak seperti yang dikehendaki atau datang lebih lambat dari perkiraan waktu yang telah ditentukan. Selain ketidaktepatan waktu datangnya barang, kemungkinan-kemungkinan buruk berpotensi terjadi

¹ Agusti Dwi Siswahyuni, "Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Ganti Rugi Di J&T Express Sidoarjo," *Universitas Islam Negeri Sunan Ampel*, 2019, 3.

² Wahbah Az-Zuhaili, "Al-Fiqh Al-Islamiy Wa Adillatuhu, Terj," *Abdul Hayyie Al-Kattani. Jakarta: Gema Insani*, 2011. h. 375

ketika kita menggunakan jasa pengiriman barang seperti hilangnya barang atau saat proses pengiriman ataupun barang yang diantarkan rusak.

Kasus kerusakan barang yang dikirimkan oleh jasa pengiriman kerap kali menimbulkan kerugian pada pihak konsumen. Konsumen sebagai pihak yang menerima barang, sering kali tidak mengetahui penyebab kerusakan tersebut dan kesulitan dalam menuntut tanggung jawab dari pihak jasa pengiriman. Permasalahan ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara posisi pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktiknya, tidak semua jasa pengiriman secara proaktif memberikan kompensasi atau ganti rugi terhadap barang yang rusak. Hal ini menimbulkan pertanyaan: sejauh mana perlindungan hukum bagi konsumen dapat dijamin, baik dari sisi hukum positif maupun perspektif hukum Islam.³

Pemberian ganti rugi terhadap kerusakan dan kehilangan barang atau paket cukup banyak kasusnya, serta sering kali pengaduan atau klaim yang diajukan oleh konsumen atau pengirim barang kurang diperhatikan dan ditanggapi oleh pihak jasa pengiriman barang. Hal ini yang membuat tidak berjalannya proses pemberian ganti rugi yang seharusnya didapatkan konsumen serta menguntungkan pihak J&T Express karena tidak mengeluarkan dana untuk ganti rugi yang semestinya.

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. UU ini bertujuan untuk memberikan jaminan perlindungan hukum kepada konsumen atas kerugian yang diderita akibat transaksi barang dan/atau jasa. Dalam Pasal 4 disebutkan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

³ Widjaja Gunawan and Ahmad Yani, "Hukum Tentang Perlindungan Konsumen," *Cetakan Keempat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*, 2008. h. 2

serta berhak memperoleh kompensasi atau ganti rugi jika mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian pelaku usaha. Sedangkan Pasal 19 ayat (1) mengatur bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen, termasuk memberikan ganti rugi dalam bentuk pengembalian uang atau barang sejenis.⁴

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa perlu melakukan kajian yang mendalam mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap kerusakan barang oleh jasa pengiriman diterapkan dalam perspektif hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, penulis menyusun penelitian yang berjudul: “Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atas Kerusakan Barang oleh Jasa Pengiriman (Studi Kasus PT J&T Express *Drop Point* Cibodas Kota Tangerang).”

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang diberikan di atas, penulis menguraikan tantangan penelitian dengan menyusun pertanyaan-pertanyaan spesifik yang membantu memperjelas dan mempersempit ruang lingkup penelitian:

1. Bagaimana perlindungan hukum dan penyelesaian terhadap kerusakan barang oleh jasa pengiriman J&T Express *Drop Point* Cibodas Tangerang ditinjau dari hukum islam?
2. Bagaimana perlindungan hukum serta penyelesaian terhadap kerusakan barang oleh jasa pengiriman J&T *Drop Point* Cibodas Tangerang ditinjau dari undang-undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?

⁴ Undang-Undang Nomor, “Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” 8AD.

C. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian penulis membatasi topik agar tidak meluasnya pembahasan. Maksud dari itu ialah penelitian ini berfokus pada undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu yang telah disebutkan dalam rumusan masalah sebelumnya, adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dan memahami perlindungan hukum serta mekanisme penyelesaian terhadap kerusakan barang yang dilakukan oleh jasa pengiriman J&T Express *Drop Point* Cibodas Tangerang ditinjau dari perspektif hukum Islam.
2. Menganalisis dan memahami perlindungan hukum serta mekanisme penyelesaian terhadap kerusakan barang yang dilakukan oleh jasa pengiriman J&T Express *Drop Point* Cibodas Tangerang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

E. Manfaat Penelitian

Berpartisipasi dalam sebuah penelitian memberikan berbagai manfaat, dan berikut ini adalah beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum Islam dan hukum perlindungan konsumen yang semakin berkembang dan menambah wawasan keilmuwan kepada pembaca. Serta sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan pemikiran dan pertimbangan untuk memecahkan permasalahan khususnya tentang praktik pemberian ganti rugi pada jasa pengiriman barang dan meningkatkan kesadaran konsumen pengguna jasa pengiriman akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen dalam rangka menegakkan perlindungan konsumen.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun 10 penelitian terdahulu yang relevan untuk mencegah dan menghindari kesamaan dari karya ilmiahnya, sebagai berikut:

1. M. Ibrosyam/2024/Analisis tanggung jawab pelaku usaha atas pengiriman barang yang mengalami kerusakan ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi kasus di boscod surabaya). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Ibrosyam secara komprehensif mengkaji implementasi hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia dalam konteks layanan pengiriman barang, khususnya mengenai kasus barang rusak. Temuan studi ini menunjukkan bahwa layanan pengiriman BOSCOD telah mematuhi prinsip kontrak *Ijarah* dalam hukum Islam, yang meliputi *aqid* (perjanjian), *sighat* (ketentuan kontrak), dan *ujrah* (upah atau biaya). Selain itu, penelitian ini juga menyoroti kepatuhan BOSCOD terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia, terutama Pasal 19 yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan, dan Pasal 26 yang membahas jaminan yang disepakati. Lebih lanjut, studi ini menemukan bahwa BOSCOD secara efektif menerapkan ketentuan jaminan,

menawarkan penggantian penuh bagi pelanggan berlangganan dan penggantian senilai barang asli atau dua kali lipat biaya pengiriman bagi pelanggan tidak berlangganan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti yaitu mengacu pada kaidah *dhamān* (tanggung jawab atas kerugian yang timbul karena kelalaian atau kesalahan), Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat produk atau jasa yang dikirim. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti yaitu hukum positif memiliki instrumen penegakan hukum yang lebih konkret dan sanksi tegas, sementara hukum Islam lebih mengandalkan etos moral dan prinsip keadilan berbasis syariah.⁵

2. Mazzalifah Syafitri/ 2022/Perlindungan terhadap konsumen atas kerusakan barang yang diakibatkan oleh perusahaan ekspedisi j&t pangkalan kerinci. Penelitian sebelumnya yang mengkaji perlindungan konsumen pada jasa ekspedisi, khususnya di J&T Express, mengungkapkan beberapa temuan krusial. Hasil studi menunjukkan bahwa perlindungan konsumen terkait kelancaran dan ketepatan pengiriman barang masih lemah, di mana konsumen sering kali kesulitan mendapatkan respons yang tepat waktu dan efektif atas keluhan mereka mengenai paket rusak atau hilang. Selain itu, penanganan keluhan konsumen ditemukan lambat, menyebabkan frustrasi di kalangan pengguna yang mengharapkan resolusi cepat. Studi tersebut juga menyoroti tanggung jawab J&T Express yang terbatas terhadap kerugian yang ditimbulkan, dengan kompensasi yang diberikan tidak memadai dan hanya mencakup

⁵ Ibroyam, Muhammad. *Analisis tanggung jawab pelaku usaha atas pengiriman barang yang mengalami kerusakan ditinjau dari Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen: Study kasus di BOSCOD Surabaya*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2023.

sebagian kecil dari total kerugian yang sebenarnya dialami konsumen. Singkatnya, penelitian ini mengindikasikan adanya kesenjangan signifikan dalam praktik perlindungan konsumen di J&T Express, terutama dalam penanganan keluhan dan pemberian kompensasi, yang menggarisbawahi perlunya peningkatan dalam layanan dan hubungan konsumen. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah kedua kerangka hukum menuntut tanggung jawab dan ganti rugi atas kerusakan yang disebabkan kelalaian jasa pengiriman, serta beban bukti ditempatkan pada konsumen/pengirim. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah Islam lebih menekankan niat dan keadilan dalam akad, tidak mengenal batasan sempit untuk bentuk kerusakan. UUPK dan praktik J&T menekankan aturan tulisan formal, termasuk batas tanggungan dan pengecualian khusus.⁶

3. Izayati/2023/Kebijakan ganti rugi PT. Global jet express (j&t express) ditinjau dari hukum Islam dan undang undang nomor 08 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tentu, ini draf paragraf ringkas untuk kompensasi J&T Express. Penelitian ini menganalisis praktik kompensasi yang dilakukan oleh J&T Express terkait kerugian konsumen akibat kerusakan, keterlambatan, atau kehilangan paket. Hasil studi menunjukkan bahwa J&T Express bertanggung jawab atas kerugian tersebut, meskipun terdapat kasus di mana kewajiban kompensasi belum terpenuhi sepenuhnya. Masalah umum yang dihadapi konsumen

⁶ Syaifitri, Mazzalifah. *Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Diakibatkan Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci*. Diss. Universitas Islam Riau, 2022.

meliputi keterlambatan pengiriman, paket rusak, dan barang hilang, yang bagian "Penelitian Terdahulu" berdasarkan hasil analisis praktik Tentu, ini draf paragraf ringkas untuk bagian "Penelitian Terdahulu" berdasarkan hasil analisis praktik menimbulkan kerugian signifikan. Meskipun J&T Express memberikan kompensasi untuk paket rusak atau hilang, tidak ada kompensasi untuk keterlambatan pengiriman. Kajian ini juga meninjau praktik kompensasi J&T Express dari perspektif hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, dengan menggunakan pendekatan hukum empiris dan metode kualitatif. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan untuk meningkatkan praktik kompensasi di sektor logistik guna melindungi hak-hak konsumen. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah kedua sistem menuntut tanggung jawab dan ganti rugi jika terjadi kelalaian. Kedua menyetujui penyelesaian melalui musyawarah atau jalur formal. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah Islam mengutamakan niat, keadilan mutlak, dan nilai akad. UUPK & J&T memberi batasan nilai ganti rugi dan prosedur formal meskipun praktiknya terkadang terasa tidak adil bagi konsumen.⁷

4. Sugimen/2023/Efektivitas Uu No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Akad Wakalah (Studi Kasus J&T Express) membahas sejauh mana UU Perlindungan Konsumen mampu melindungi hak konsumen

⁷ Izayanti, Femi. *Kebijakan Ganti Rugi Pt. Global Jet Express (J&T Express) Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Undangundang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Diss. UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan, 2023.

atas keterlambatan pengiriman barang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun UU No. 8 Tahun 1999 sudah memberikan perlindungan hukum, namun dalam praktiknya masih belum efektif, karena J&T Express tidak memberikan ganti rugi saat terjadi keterlambatan, dan penyelesaian sengketa lebih banyak dilakukan melalui musyawarah. Dalam perspektif akad wakalah, keterlambatan tanpa alasan *syar'i* dinilai sebagai pelanggaran amanah. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah terletak pada objek pembahasan, yaitu keterlambatan dalam penelitian terdahulu dan kerusakan barang dalam penelitian baru. Selain itu, pendekatan hukum Islam pada penelitian baru lebih menekankan aspek tanggung jawab (*dhamān*) atas kerusakan barang, sedangkan penelitian sebelumnya menekankan pada pelanggaran amanah dalam akad wakalah. Persamaannya adalah membahas perlindungan konsumen melalui pendekatan hukum Islam dan UUPK, serta berfokus pada tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman.⁸

5. Reka, Nursyamsudin dan Agus/2019/Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang PT. J&T Express Kota Cirebon Perspektif Hukum Islam. membahas perjanjian antara konsumen dan J&T Express sebagai akad *ijarah*, di mana konsumen membayar imbalan atas jasa pengiriman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sering terjadi wanprestasi berupa keterlambatan, kerusakan, bahkan kehilangan barang, namun pihak J&T Express tidak selalu memberikan ganti rugi. Persamaan penelitian terdahulu dengan

⁸ Sugimen Prabu Nagamadia, "Efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Akad Wakalah (Studi Kasus J&T Express)," no. 8 (2023).

penelitian yang akan penulis teliti adalah yaitu sama-sama mengkaji perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha menurut hukum Islam dan UUPK. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah terletak pada fokus kajian: penelitian terdahulu membahas berbagai bentuk wanprestasi, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada aspek kerusakan barang, sehingga memungkinkan analisis mendalam terhadap konsep ganti rugi (*dhamān*) dalam hukum Islam.⁹

6. Baiq Widiyanti/2021/ Dalam sistem dropshipping, dropshipper seringkali dimintai pertanggungjawaban atas kesalahan *supplier*, padahal dropshipper hanya bertindak sebagai perantara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab seharusnya dibebankan kepada *supplier*, karena mereka yang melakukan pelanggaran terhadap kesepakatan (*tadlis*) dan mengirim barang yang tidak sesuai. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti, adalah Penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama menyoroti perlindungan konsumen dan pelaku usaha dalam konteks transaksi tidak langsung, serta menggabungkan pendekatan UUPK dan hukum Islam. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah perbedaannya terletak pada subjek perlindungan: penelitian Widiyanti fokus pada pelaku usaha (*dropshipper*), sedangkan

⁹ Reka Rosalina, Nursyamudin, and Agus Abikusna, "Perlindungan konsumen jasa pengiriman barang pt. J&T express kota cirebon perspektif hukum islam" 4, no. 1 (2019): 129–46.

penelitian ini fokus pada konsumen sebagai korban kerusakan barang oleh jasa pengiriman.¹⁰

7. Naila Zeva/2024/ permasalahan konsumen yang menerima produk tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan pada aplikasi Shopee. Penelitian ini menemukan bahwa pelaku usaha dan pihak *marketplace* memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK. Ketidaksesuaian produk dengan gambar dianggap sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen, dan konsumen berhak memperoleh ganti rugi atau pengembalian dana melalui mekanisme yang disediakan Shopee maupun jalur hukum seperti BPSK. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti, yaitu sama-sama menyoroti perlindungan hukum konsumen dalam transaksi online serta tanggung jawab pelaku usaha. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti, penelitian Naila Zeva fokus pada ketidaksesuaian produk dengan gambar, sedangkan penelitian yang peneliti teliti lebih fokus pada kerusakan barang dalam pengiriman, sehingga analisis dalam penelitian ini juga mencakup aspek tanggung jawab jasa pengiriman dan akad dalam hukum Islam, seperti. akad *wakalah* dan *dhamān*.¹¹
8. Dea Utari Citra/2022/ perlindungan konsumen terhadap produk kosmetik yang tidak sesuai standar keamanan. Dalam penelitian ini

¹⁰ Baiq Widiyanti, "Perlindungan Hukum Terhadap Dropshipper Dalam Sistem Jual Beli Dropshipping (Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam) Studi Kasus Dikalangan Mahasiswa UIN Mataram," no. 8 (2021).

¹¹ Naila Zeva, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Aplikasi Belanja Online Shopee (Studi Analisis Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)," 2024.

ditemukan bahwa produk Dskincare yang dijual secara online banyak tidak mencantumkan informasi penting seperti komposisi, izin edar, dan tanggal kedaluwarsa, serta menyebabkan dampak negatif bagi konsumen seperti iritasi kulit dan kerugian fisik lainnya. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu sama-sama menyoroti lemahnya perlindungan konsumen akibat kelalaian pelaku usaha dan pentingnya penerapan prinsip tanggung jawab. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu produk kosmetik berbahaya dalam transaksi online, sedangkan penelitian yang akan penulis teliti membahas kerusakan barang akibat jasa pengiriman, dengan tambahan pendekatan hukum Islam seperti akad *wakalah* dan konsep *dhamān*.¹²

9. Dicky Janatan Syahbana/2021/ Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun transaksi tersebut sah secara rukun dan syarat jual beli dalam hukum Islam, namun objek jual beli berupa barang selundupan (*black market*) menyebabkan jual beli ini diharamkan karena merugikan negara dan melanggar hukum positif. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu sama-sama mengkaji perlindungan konsumen dalam konteks hukum Islam dan UUPK. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu fokus pada legalitas objek jual beli (barang *black market*) sedangkan penelitian yang akan penulis teliti lebih fokus pada kerusakan barang akibat jasa pengiriman,

¹² Dea Utari Citra, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Kosmetik Pemutih Wajah 'd Skincare' Dalam Transaksi Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999," 2022.

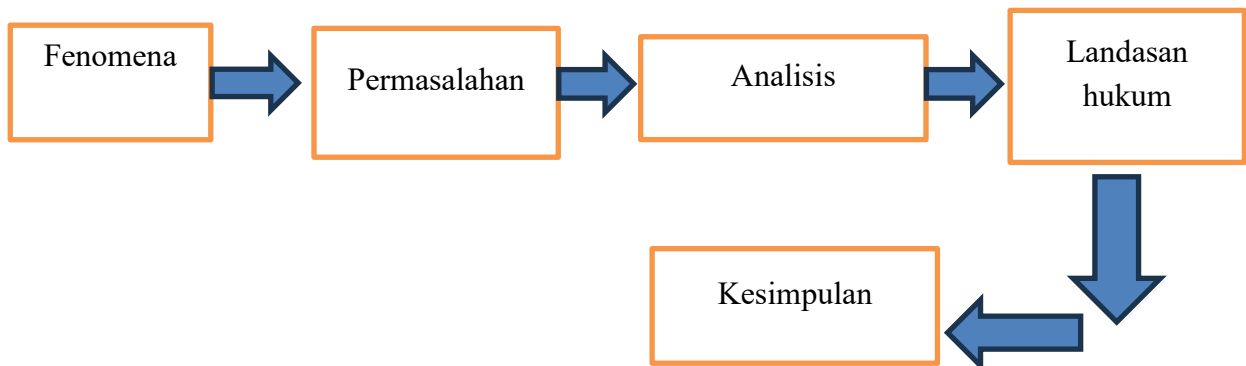
serta membahas tanggung jawab pelaku usaha dalam perspektif akad *wakalah* dan *dhamān*.¹³

10. M. Nur Asrul Asis/2023/ Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketentuan ganti rugi yang diberikan oleh pihak ekspedisi, seperti mengganti hanya 10 kali biaya ongkir, belum sepenuhnya sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut mengamanatkan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan kompensasi atas kerugian. Penelitian ini menyoroti ketidaksesuaian antara praktik perusahaan jasa kirim dengan kewajiban hukum yang berlaku. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu terletak pada objek bahasan, yakni jasa pengiriman barang dan perlindungan terhadap konsumen akibat kelalaian pelaku usaha. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu penelitian Nur Asrul Asis fokus pada kehilangan barang, sementara penelitian yang anda teliti lebih khusus menyoroti kerusakan barang dari perspektif hukum Islam dan UUPK, serta meninjau tanggung jawab pelaku usaha dari sisi akad seperti *wakalah* dan *dhamān*.¹⁴

¹³ Dicky Janatan Syahbana, “Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang No . 8 Terhadap Jual Beli Jam Tangan Original Black Market Di Raja Jam Surabaya,” No. 8 (2021).

¹⁴ Muhammad Nur Asrul Asis, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Pada Saat Pengiriman,” 2023.

G. Kerangka Berfikir



1. Undang-undang perlindungan konsumen

Akad disini bisa menggunakan akad ijarah serta menerapkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tujuan dibuatnya Hukum Perlindungan Konsumen adalah agar perlindungan konsumen dapat terpenuhi baik dari segi hukum privat maupun publik. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Perlindungan Konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen”. Yang dimaksud dengan “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, adalah agar pelaku usaha yang melakukan tindakan-tindakan yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen dapat sanksi ataupun hukuman yang setimpa.¹⁵

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 6 yang berisikan bahwa “hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang

¹⁵ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka (1)*

beritikad tidak baik, serta hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen”.¹⁶ Hal ini menunjukkan bahwa penyewa memiliki kewajiban untuk mematuhi isi perjanjian, termasuk mengembalikan barang dalam kondisi semula. Jika barang rusak atau hilang, maka penyewa harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul.

2. Akad *Ijarah*

Perjanjian merupakan suatu hubungan hukum antara dua belah pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat-akibat hukum. Dalam hubungan itu, terdapat sesuatu yang diperjanjikan oleh seseorang kepada orang lain yang merupakan kewajiban baginya untuk dilaksanakan atau tidak dilaksanakan, Pada perlindungan konsumen atas kerusakan barang oleh jasa pengiriman J&T Express seharusnya menggunakan akad yang sesuai dengan KHES dan muamalah yaitu akad *ijarah*. Akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua belah pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu. sedangkan *Ijarah* adalah menukar sesuatu dengan adanya imbalan, diterjemahkan dalam arti sewa-menyewa dan upah mengupah.¹⁷

Al-ijarah berasal dari kata al-ajru yang artinya ialah *al-iwadh* atau ganti dan upah. Jika *ijarah* itu suatu pekerjaan, maka kewajiban pembayaran upahnya pada waktu berakhirnya pekerjaan. adapun rukun dan syarat *ijarah*:

- a. *Mu'jir* (yang memberikan upah), *musta'jir* (yang menerima upah) dan *ma'jur* (benda yang diijarahkan) yaitu orang yang melakukan

¹⁶ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁷ KHES (kompilasi hukum ekonomi syariah) edisi revisi, (Depok: Kencana, 2009), h. 15

akad sewa-menyewa atau upah mengupah. Syaratnya adalah baligh, berakal, cakap melakukan *tasharruf* (mengendalikan harta), dan saling meridhai.

- b. *Shighat* ijab qabul antara *mu'jir* dan *musta'jir*, dalam pasal 296 KHES (kompilasi hukum ekonomi syariah) *shighat* akad *ijarah* harus menggunakan kalimat yang jelas dan akad *ijarah* dapat dilakukan dengan lisan, tulisan, atau isyarat.
- c. *Ujrah*, disyaratkan diketahui jumlahnya oleh kedua belah pihak, baik dalam sewa-menyewa maupun dalam upah-mengupah.
- d. Manfaat (*ma'qud alaih*) adalah dengan menjelaskan manfaatnya, pembatasan waktu, atau menjelaskan jenis pekerjaan jika *ijarah* atas pekerjaan atau jasa seseorang.

Akad *ijarah* dapat diubah, diperpanjang, atau dibatalkan berdasarkan kesepakatan. Untuk menyelesaikan akad *ijarah*, pihak-pihak yang melakukan akad harus mempunyai kecakapan melakukan perbuatan hukum. Nilai atau harga *ijarah* antara lain ditentukan berdasarkan satuan waktu, satuan waktu yang dimaksud adalah menit, jam, hari, bulan, dan tahun. *Ijarah* berakhir dengan berakhirnya waktu *ijarah* yang ditetapkan dalam akad. Uang *ijarah* dan cara pembayaran menurut KHES pasal 307:¹⁸

- a. Jasa *ijarah* dapat berupa uang, surat berharga, dan benda lainnya berdasarkan kesepakatan.
- b. Jasa *ijarah* dapat dibayar dengan atau tanpa uang muka, pembayaran didahulukan, pembayaran setelah ma'jur selesai digunakan atau diutang berdasarkan kesepakatan.

¹⁸ Wahbah al-Zuhaylī, *al-Fiqh al-Islāmī wa Adillatuhu*, Jilid 5 (Damaskus: Dār al-Fikr, 1985), h. 589–590.

Akad diawal yang jelas akan memberikan kejelasan bagi konsumen dan pertanggungjawaban jika terjadi kerugian bagi konsumen harus di jelaskan dari awal akad, sehingga memberikan kenyamanan untuk konsumen.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu empiris, rasional dan sistematis untuk dijadikan jawaban dari pertanyaan dalam rumusan masalah.

1. Pendekatan dan Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersumber dari hasil kepustakaan berupa dokumen dan wawancara yang dilakukan dengan perusahaan yang terlibat yaitu PT J&T Express *Drop Point* Cibodas Kota Tangerang. Dan penelitian dengan pendekatan ini menggambarkan kondisi yang terjadi di lokasi penelitian dan data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk diabstraksikan dalam kesimpulan yang umum.

2. Penentuan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di PT. J&T Express *Drop Point* Cibodas Kota Tangerang

3. Sumber Data

Sumber data adalah semua informasi baik yang merupakan benda nyata, sesuatu yang abstrak, ataupun peristiwa atau gejala. Apabila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder sebagai berikut:

a. Sumber primer

Sumber primer yaitu sumber yang diperoleh langsung dari narasumber yang berwenang dalam memberikan informasi. Data ini diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Maka, narasumber memilih yang akan diwawancarai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Kepala kantor cabang J&T Express *Drop Point* Cibodas Kota Tangerang
- 2) Konsumen atau pihak yang terlibat dalam pemberian ganti rugi di J&T Express *Drop Point* Cibodas Kota Tangerang

b. Sumber sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dari mengumpulkan, mendokumentasikan buku, jurnal, makalah ilmiah, dan dokumen dokumen yang bersumber dari bahan kepustakaan Adapun data sekunder dalam penelitian saya yaitu buku, jurnal, skripsi, Al-Qur'an, hadis, dan pendapat pakar hukum.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab dengan bertatap muka (*face to face*) antara pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*interviewee*) tentang masalah yang diteliti, Wawancara dilakukan kepada *Warehouse Manager* PT. J&T Express *Drop Point* Cibodas Dan beberapa konsumen terkait penyelesaian kerusakan barang oleh jasa pengiriman.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek secara langsung di lokasi penelitian, serta mencatat peristiwa yang diteliti. Penulis datang ke Perusahaan J&T Express *Drop Point*

Cibodas Kota Tangerang untuk mencari informasi secara langsung, mengamati dan mencatat apa yang dibutuhkan penulis di perusahaan J&T Express *Drop Point* Cibodas Kota Tangerang dari pihak yang bersangkutan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang ditunjukkan kepada subjek penelitian. Dalam pelaksanaan dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, catatan harian dan sebagainya.

5. Analisis Data

Teknis analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis dengan cara mengorganisasikannya ke dalam beberapa kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan terakhir memuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Setelah data diperoleh dari hasil pengumpulan data, maka penulis analisis dengan metode deskriptif analisis dan verifikasi yaitu metode yang mencoba menggambarkan data yang ada sehingga diperoleh suatu gambaran secara menyeluruh. Dalam penelitian ini yang akan dideskripsikan adalah prakti kerusakan barang oleh jasa pengiriman di J&T Express *Drop Point* Cibodas Kota Tangerang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, serta menganalisis menggunakan hukum Islam.

I. Sistematika Penulisan

Dalam konteks penulisan yang terstruktur, gambaran ringkas mengenai isi tesis ini disajikan untuk meningkatkan pemahaman. Penulisan terstruktur ini dibagi menjadi lima bagian yang berbeda, yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan,

Meliputi latar belakang informasi, pengembangan topik, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan literatur yang relevan, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Pustaka dan Landasan Teori

Teori hukum Islam yang mencakup 2 (dua) pembahasan, yaitu akad ijarah yang meliputi pengertian, dasar hukum, rukun dan syarat, macam-macam ijarah dan berakhirnya ijarah. Ganti rugi dalam Islam serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi pengertian perlindungan konsumen, konsumen, pelaku usaha dan perjanjian atau klausula baku.

BAB III Metode Penelitian

Praktik pemberian ganti rugi di J&T Express *Drop Point* Cibodas yang terbagi beberapa sub bab, yaitu gambar umum mengenai tempat penelitian yang meliputi profil, visi dan misi, struktur organisasi, produk. Praktik pemberian ganti rugi yang diberikan J&T Express *Drop Point* Cibodas kepada konsumen yang meliputi transaksi pengiriman barang, pengaduan klaim barang dan mekanisme ganti rugi. Serta pendapat konsumen terhadap praktik ganti rugi yang diberikan J&T Express *Drop Point* Cibodas.

BAB IV Analisis Data dan Pembahasan

Analisa tentang praktik ganti rugi di J&T Express *Drop Point* Cibodas ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V Kesimpulan

Bab ini adalah bab terakhir dalam rangkaian penelitian yang mencakup tentang Kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari implementasi penelitian.