

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian mengenai perlindungan hukum dan penyelesaian terhadap kerusakan barang oleh jasa pengiriman PT. J&T Express DP Cibodas Tangerang ditinjau dari Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dapat disimpulkan bahwa:

1. Ditinjau dari Hukum Islam, pelaksanaan perlindungan konsumen di PT. J&T Express DP Cibodas Tangerang telah sesuai dengan prinsip-prinsip muamalah yang berlandaskan keadilan, kejujuran, dan keterbukaan. Akad yang dilakukan antara pihak J&T Express dan konsumen termasuk dalam akad *Ijarah* (sewa jasa). Adapun mengenai kerusakan barang yaitu melalui konsep *dhaman itlaf* (ganti rugi karena kerusakan) dan *dhaman 'aqdin* (ganti rugi karena transaksi).
2. Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaksanaan perlindungan hukum oleh J&T Express DP Cibodas Tangerang juga telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. J&T Express memberikan pelayanan yang memenuhi hak-hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, hak atas informasi yang jelas, serta hak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi.

## **B. SARAN**

1. Bagi pihak PT. J&T Express DP Cibodas Tangerang, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki sistem penyelesaian klaim agar proses pemberian ganti rugi dapat dilakukan lebih cepat, transparan, dan sebanding dengan nilai kerugian yang dialami konsumen. Perusahaan juga diharapkan memperjelas informasi mengenai hak dan kewajiban konsumen, termasuk ketentuan asuransi serta batas maksimal ganti rugi, agar tidak menimbulkan kesalahpahaman di kemudian hari. Selain itu, penerapan nilai-nilai Islam seperti amanah, kejujuran, dan tanggung jawab hendaknya terus dijaga dan dijadikan landasan etika dalam setiap aktivitas pelayanan.
2. Bagi konsumen, penting untuk memahami ketentuan pengiriman barang, termasuk prosedur klaim dan sistem asuransi yang berlaku, sebelum melakukan transaksi. Konsumen juga diharapkan menyimpan bukti pengiriman dan dokumen pendukung sebagai dasar dalam penyelesaian apabila terjadi kerugian. Dalam menghadapi permasalahan, konsumen hendaknya tetap mengedepankan itikad baik dan menyelesaikan perbedaan melalui musyawarah terlebih dahulu sebelum menempuh jalur hukum.
3. Bagi pemerintah dan lembaga terkait, perlu dilakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap pelaku usaha jasa pengiriman barang agar pelaksanaan perlindungan konsumen berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemerintah juga diharapkan memperkuat kebijakan terkait standar perlindungan konsumen di bidang jasa ekspedisi, khususnya mengenai kejelasan nilai ganti rugi dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien. Selain itu, perlu adanya edukasi

dan sosialisasi kepada masyarakat agar kesadaran hukum konsumen meningkat, sehingga hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dapat terjalin secara seimbang, adil, dan saling menguntungkan.