

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jasa ekspedisi pengiriman barang saat ini semakin banyak diminati oleh kalangan masyarakat Indonesia. Kemajuan teknologi saat ini, membuat masyarakat cenderung lebih menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis. Terlebih banyak masyarakat yang ingin mendapatkan suatu barang secara instan atau langsung dikirim ke rumah tanpa memerlukan biaya dan tenaga yang banyak. Jasa pengiriman barang sebagai sarana bagi mereka yang ingin membeli suatu barang atau mengirimkan barang dengan cara yang mudah dan praktis, selain itu juga jasa pengiriman dirasa sangat efektif dan efisien.

Dalam memperlancar transaksi jual beli antar daerah maupun wilayah hal ini membuat orang memakai jasa pengangkutan/ekspedisi. Pengangkutan/ekspedisi adalah kegiatan pemindahan barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sarana angkutan darat, laut, dan udara. Di dalam pengangkutan terdapat ekspediter, yaitu orang yang bergerak

dalam bidang usaha pengangkutan dan pengiriman barang. Dengan kata lain ekspediter adalah perantara yang bersedia untuk melayani pengangkutan penumpang dan barang.¹

Di Indonesia banyak sekali perusahaan jasa ekspedisi yang dipercaya memiliki kualitas mumpuni dengan berbagai bentuk layanan jasa pengiriman yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan. Saat ini banyak perusahaan jasa pengiriman barang memberikan keunggulan sebagai daya tarik untuk para konsumen. Faktor yang menjadi keunggulan tersebut adalah keamanan barang yang dikirim, ketepatan waktu dalam pengiriman barang, harga yang bersaing dan asuransi yang diberikan kepada konsumen.²

Salah satu jasa pengiriman yang sekarang diminati oleh masyarakat adalah PT. J&T Express yang memiliki SOP dalam pengiriman barang. Dalam SOP ini mempunyai peraturan-peraturan pengiriman barang dan memiliki tanggung jawab bila

¹ Fida Amira, *Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos* (Studi Kasus di Kantor Pos Solo), Vol. IV, No. 1, 2016, h. 118.

² Haryo Ririh Satoto, Skripsi: "*Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengiriman Barang Di PT. POS INDONESIA (PERSERO) Demak*", (Kudus: Universitas Mulia Kudus, 2018), h. 1.

terjadinya kendala atau masalah dalam proses pengiriman barang.³

Adapun dalam proses pengiriman barang umumnya tidak selalu berjalan seperti yang diharapkan. Sering kali terjadi adanya kendala ataupun masalah dalam proses pengiriman barang. Seperti barang yang rusak baik disengaja ataupun tidak disengaja, hilang, dan mengalami keterlambatan sampainya barang.⁴ Sehingga menyebabkan konsumen pengiriman barang merasa dirugikan. Hal ini dapat mengakibatkan konsumen untuk meminta ganti rugi kepada perusahaan jasa pengiriman barang. Berikut ini contoh kasus yang dialami oleh para konsumen, yaitu:

1. Pada tanggal 09 Januari 2021, Nur Afni mengirim Mesin Kopi dan Kopi ke Jakarta melalui jasa pengiriman barang J&T Cabang Pasar Kembang. Dan pada tanggal 11 Januari 2021 barang sampai di tujuan dan diterima oleh Wawan, pada malam harinya di tanggal yang sama, pihak penerima

³ Yoga Aprilianda Pratama, Skripsi: “*Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Melalui Armada Laut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di PT. J&T Pulau Bawean)*”, (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2020), h. 3.

⁴ Aisyah Ayu Musyafah, dkk., *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Vol. 14, No. 2, 2018, h. 152-153.

memberikan *video unboxing* tentang kerusakan Mesin Kopi, yang terjadi adanya keretakan pada penampungan air. Kemudian pengirim melakukan pelaporan terkait keluhan ke pihak J&T Cabang Pasar Kembang melalui email pada tanggal 11 Januari 2021, tapi tidak ada balasan atau respon dan juga sudah melakukan *Quality Control* sebelum dikirim dan adapun foto kondisi Mesin Kopi sebelum dikirim. Pada tanggal 13 Januari 2021, pengirim dihubungi J&T Surabaya Cabang Pasar Kembang melalui pesan *chat* Whatsapp, dimana pihak cabang menyalahkan pengirim karena *packing* tidak sesuai standar dan menyatakan *bubble wrap* yang tipis sehingga terjadi keretakan pada mesin. Dan pihak cabang berbelit-belit untuk menghindar dari keluhan *customer*. Terlebih lagi untuk melayani keluhan *customer* sama sekali tidak profesional.⁵

2. Pada tanggal 15 Februari 2020, Andreas membeli smartphone Advan G3 Pro 2020 dari Advan Indonesia melalui Shopee.

⁵ Nur Afni, “*J&T Lepas Tanggung Jawab atas Kerusakan Barang*”, diakses dari <https://mediakonsumen.com/2021/01/17/surat-pembaca/jt-lepas-tanggung-jawab-atas-kerusakan-barang>, pada tanggal 28 Agustus 2021 pukul. 19:00 WIB.

Pengirim memilih pengiriman barang menggunakan J&T Express dan pihak Advan Indonesia melakukan pengiriman melalui J&T Ekspedisi cabang DC Sunter Jakarta Utara. Pada tanggal 17 Februari 2020, pengirim menerima notifikasi dari Shopee bahwa barang pesanan tersebut sudah dikembalikan ke Advan Indonesia tanpa sampai ke alamat pengirim di Kebumen, Jawa Tengah dengan alasan pengirim menolak pesanan. Padahal pengirim serta penghuni rumah tidak pernah menolak kurir dari PT. J&T Express tersebut. Kemudian pengirim menelepon ke pihak PT. J&T Express dan menerima informasi bahwa proses pembatalan harus ada tiga kali pengiriman ke alamat penerima sampai benar-benar tidak ada respon. Disampaikan pula bahwa kemungkinan barang pengirim dikembalikan karena kesalahan scanning barcode.⁶

Oleh karena itu, pihak perusahaan jasa PT J&T Express harus mengganti rugi jika ada kerusakan barang, hilangnya barang atau mengalami keterlambatan sampainya barang. Jika

⁶ Andreas, “*Barang Dikembalikan Secara Sepihak Oleh J&T Express*”, diakses dari <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4908972/barang-dikembalikan-secara-sepihak-oleh-jt-express>, pada tanggal 28 Agustus 2021 pukul. 19:00 WIB.

tidak ada tanggung jawab yang jelas dan transparan yang dilakukan maka hal ini tidak sesuai dengan hukum Islam. Sedangkan dalam pasal 4 poin 8 menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa *“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian, apabila barang dan / jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”*⁷

Dalam perspektif hukum Islam proses pengiriman termasuk ke dalam Ijarah Al-Musyarak yaitu orang yang menyewakan jasanya untuk banyak orang dan memiliki tanggung jawab untuk ganti rugi jika adanya kerusakan barang atau aset baik disengaja ataupun tidak disengaja. Adapun hubungannya dengan Dlamam, yaitu pembahasan tentang ganti rugi atau tanggung jawab yang dilakukan jika terjadi adanya kerusakan barang, hilangnya barang, atau keterlambatan sampainya barang dalam transaksi atau akad Ijarah Al-Musyarak.⁸

⁷ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁸Yoga Aprilianda Pratama, Skripsi: *“Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Melalui Armada Laut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di PT. J&T Pulau Bawean)”*, (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2020), h. 4.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Skripsi tentang **“Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Atas Barang yang Rusak Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di PT. J&T Express Ruko Green Lake City, Kota Tangerang)”**.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada “Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang atas Barang yang Rusak pada PT. J&T Express dalam Perspektif Hukum Islam”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang atas Barang yang Rusak pada PT. J&T Express Ruko Green Lake City, Kota Tangerang?
2. Bagaimana Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab Penyedia Jasa Ekspedisi dalam Pengiriman Barang atas adanya Barang yang Rusak pada PT. J&T Express Ruko Green Lake City, Kota Tangerang?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang atas Barang yang Rusak pada PT. J&T Express Ruko Green Lake City, Kota Tangerang.
2. Untuk mengetahui Tujuan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab Penyedia Jasa Ekspedisi dalam Pengiriman Apabila ada Barang yang Rusak pada PT. J&T Express Ruko Green Lake City, Kota Tangerang.

E. Manfaat / Signifikan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik bagi penyusun maupun bagi pihak lainnya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan yang berhubungan dengan bidang Hukum Ekonomi Syariah, khususnya yang berhubungan dengan tanggung jawab pengiriman barang melalui jasa ekspedisi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, penelitian ini wawasan terhadap ilmu pengetahuan khususnya dalam tanggung jawab pengiriman barang melalui jasa ekspedisi atas barang yang rusak menurut hukum Positif dan hukum Islam.
- b. Bagi masyarakat Umum, penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan informasi mengenai tanggung jawab pengiriman barang melalui jasa ekspedisi atas barang yang rusak.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama/Tahun/Judul /Perguruan tinggi	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Yoga Aprilianda Pratama /2020/ "Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Melalui Armada Laut	Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai tanggung jawab yang dilakukan oleh Pihak J&T Pulau	a. Persamaan: Sama- sama membahas tentang Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi dalam Perspektif Islam.

<p>Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di PT. J&T Pulau Bawean)"/ Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang</p>	<p>Bawean dalam pengiriman barang melalui armada laut akibat adanya goncangan ombak atau bisa juga diluar dugaan (<i>Force majeure</i>). Dan dalam perspektif Hukum Islam, pembahasan tentang ganti rugi yang diberikan ketika terjadi kehilangan atau kerusakan barang menggunakan akad Ijarah Al-Musyarak, maka tanggung jawab</p>	<p>b. Perbedaan:</p> <p>Dalam skripsi Yoga Aprilianda Pratama, menjelaskan bagaimana cara jasa ekspedisi dalam hal mengatasi masalah ganti rugi akibat goncangan ombak apakah termasuk kategori <i>force majeure</i> atau bukan dalam pengiriman bagi masyarakat Pulau Bawean, sedangkan dalam skripsi ini, penelitian penulis berfokus membahas bagaimana tanggung jawab jasa ekspedisi atas barang yang rusak.</p>
--	--	---

		yang diterapkan oleh PT. J&T Cabang Pulau Bawean sesuai dengan perspektif hukum Islam.	
2.	Indra Puspa Amy Sudirman/2018/ "Pertanggung Jawaban JNE Sebagai Jasa Pengiriman Barang yang Melebihi Batas Waktu dan Estimasi yang Telah di Tentukan Ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus di PT. TIKI	Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang yang mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang. Tanggung jawab jasa pengiriman barang terhadap barang	<p>a. Persamaan</p> <p>Sama-sama membahas tentang Tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi.</p> <p>b. Perbedaan</p> <p>Dalam penelitian ini berfokus membahas tentang pengiriman barang yang melebihi batas waktu dan estimasi yang telah ditentukan, sedangkan penulis dalam</p>

Jalur Ekakurir Pakisaji Universitas Muhammadiyah Malang.	Nugraha Agen Malang)/	yang mengalami keterlambatan jika ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan KUHPerdara.	penelitian ini berfokus membahas tentang pengiriman barang atas barang yang rusak.
--	-----------------------	--	--

G. Kerangka Pemikiran

Di Indonesia masih membutuhkan adanya sarana angkutan, baik darat, laut, ataupun udara. Hal ini dikarenakan memudahkan masyarakat dan perusahaan dalam melakukan transaksi dan juga pengiriman sehingga banyak sekali orang memakai jasa pengangkutan/ekspedisi. Pengangkutan adalah kegiatan pemindahan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan angkutan baik darat, laut, maupun udara. Di dalam pengangkutan/ekspedisi terdapat ekspediter. Ekspediter adalah orang atau perusahaan yang bergerak dalam bidang pengangkutan atau pengiriman barang.⁹

⁹ <https://kbbi.web.id/ekspeditor>, diakses pada 12 April 2021, pukul 22:35 WIB.

Pada saat ini sudah banyak sekali jasa ekspedisi yang berkembang dan merebut pasar contohnya Pos Indonesia, J&T, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), Si cepat, Fedex dan lainnya. Pada PT. J&T Express ini terdapat SOP yang memiliki peraturan-peraturan dalam pengiriman dan juga Tanggung jawab/resiko bila terjadinya kerusakan, kehilangan atau keterlambatan datangnya suatu barang.

Oleh karena itu, perusahaan jasa ekspedisi sebagai pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang terdapat dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK. Tanggung jawab bagi pelaku usaha sendiri diatur dalam pasal 19 UUPK. Sebagai pelaku usaha, perusahaan jasa pengiriman bertanggung jawab untuk memeberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.¹⁰

Bagi konsumen yang mengalami kerugian dari perusahaan jasa pengiriman barang karena terjadinya faktor kerusakan dalam pengiriman barang, kehilangan barang atau keterlambatan

¹⁰ Pasal 19 ayat 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

datangnya barang. Maka konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum konsumen. Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa: *“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”*¹¹

Sedangkan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa *“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”*.¹²

H. Metode Penelitian

Metode penelitian yaitu langkah-langkah yang diambil oleh peneliti dalam mencari dan mengumpulkan data penelitian untuk diolah dan dianalisis kembali pemecahan terhadap suatu

¹¹ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹² Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

permasalahan yang akan diteliti.¹³ Oleh karena itu untuk mendapatkan kajian yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, maka dalam mengumpulkan serta menjelaskan objek pembahasan, penulis menempuh metode sebagai berikut:

1. 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 cabang ruko Green Lake City, 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.¹⁴

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung langsung dari sumbernya.¹⁵ Data diperoleh dari observasi lapangan dan hasil wawancara langsung dari

¹³ Joko Subagyo, *Metodologi Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1994), h.2.

¹⁴ Ahmad Zaini, dkk, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Serang:LPM UIN SMH Banten, 2020), h. 5.

¹⁵ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: PT Prasatia Widya Pratama, 2002), h. 56.

narasumber J&T Express cabang Ruko Green Lake City, Kota Tangerang.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber yang menjadi bahan penunjang dan melengkapi analisis. Data sekunder didapat dari buku-buku referensi, hasil-hasil penelitian terdahulu, makalah, jurnal, dan tulisan-tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan objek penelitian.¹⁶

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di PT. J&T Express ruko Green Lake City, Kota Tangerang.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

a. Observasi

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

¹⁶Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 32.

Express untuk mencari informasi secara langsung, mengamati dan mencatat apa yang dibutuhkan penulis di perusahaan J&T Express dari pihak yang bersangkutan.

b. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya-jawab dimana informasi diperoleh secara lisan. Bentuk informasi yang diperoleh disajikan dalam tulisan, atau direkam secara audio, visual, atau audio visual.¹⁷ Penulis menggunakan metode wawancara ini untuk mendapatkan informasi mengenai hal yang sedang diteliti yang dilakukan dengan tatap muka (face to face)

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen dengan menggunakan bukti yang jelas dan akurat. Dalam hal ini penulis memanfaatkan semua dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian.

¹⁷ Wikipedia, <https://id.wikipedia.org/wiki/Wawancara>, diakses pada 12 April, Pukul 21.00 WIB.

4. Teknis Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi dari PT J&T Express cabang Ruko Green Lake City, Kota Tangerang.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan dan memperoleh gambaran skripsi secara keseluruhan, penulis menyediakan sistematika pembahasan penelitian ini, yang terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I: Pendahuluan, yang berisi tentang: Latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat/Signifikan Penelitian, Penelitian terdahulu yang Relevan, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

BAB II: Gambaran Umum PT J&T Express, yang berisi tentang: Sejarah Berdirinya PT. J&T Express, Visi, Misi, dan Motto PT. J&T Express, Struktur Organisasi PT. J&T Express,

Macam-macam Jenis Layanan PT. J&T Express, Barang yang Dilarang untuk Dikirim dan juga Cara Klaim Asuransi Konsumen.

BAB III: Landasan Teori Hukum Pengangkutan dan Perlindungan Konsumen, yang berisi tentang: Pengertian Pengangkutan, Pihak-pihak yang Terkait dalam Pengangkutan, Asas-asas Hukum Pengangkutan, Tanggung Jawab dalam Hukum Pengangkutan, Pengertian Perlindungan Konsumen, Asas Hukum dan Tujuan Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen untuk Angkutan Jasa, Pengertian Konsumen serta Hak dan Kewajibannya, Pengertian Pelaku Usaha serta Hak dan Kewajibannya.

BAB IV: Analisa dan Pembahasan, yang berisi tentang: Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi dalam Pengiriman Barang atas Barang yang Rusak Pada PT. J&T Express Cabang Ruko Green Lake City, Kota Tangerang dan Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi dalam Pengiriman Barang atas Adanya

Barang yang Rusak Pada PT. J&T Express Cabang Ruko Green
Lake City, Kota Tangerang.

BAB V: Penutup, yang berisi tentang: Kesimpulan dan
Saran.