

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zaman sekarang, jasa pengiriman barang sudah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat, apalagi dengan maraknya belanja online, Banyak penduduk dalam hal ini saling mengirimkan suatu barangnya pada tempat atau wilayah ke wilayah berbeda yang jaraknya tak dekat, ini menjadikan usaha jasa-jasa pengiriman barang begitu penting terhadap masyarakat. Dalam fenomena di zaman sekarang ada berbagai macam perusahaan jasa pengiriman salah satu jasa pengiriman adalah J&T Express. J&T Express memiliki banyak cabang di berbagai daerah, termasuk Pontang, dan melayani masyarakat yang membutuhkan pengiriman barang dengan cepat dan mudah.

Dalam sistem pengiriman J&T Express khususnya J&T Express Pontang cabang Serang, paket yang diserahkan oleh pengirim tidak langsung dikirimkan ke alamat tujuan. Paket akan melalui beberapa tahapan terlebih dahulu untuk memastikan pengiriman yang efisien dan akurat. Berikut tahapan pihak pengirim kepada pihak jasa pengiriman:

1. Pengirim menyerahkan paket

Pengirim bisa datang langsung ke Drop Point J&T Express atau memanfaatkan layanan penjemputan (*Pickup*), dimana kurir J&T akan menjemput paket ke lokasi pengirim.

2. Pencatatan dan resi pengiriman

Setelah paket di terima oleh pihak J&T, petugas akan mencatat informasi paket ke dalam sistem dan memberikan nomor resi

kepada pengirim. Nomor resi ini berfungsi untuk melacak perjalanan paket.

3. Pengiriman ke gudang sortir

Paket dari Drop Point akan dikirim ke gudang transit untuk di sortir terlebih dahulu sesuai dengan wilayah tujuan. Proses ini bertujuan agar pengiriman lebih terorganisir.

4. Pengirim menuju kota tujuan

Setelah di sortir, paket dikirim ke kota tujuan dan di tempatkan di gudang transit di kota tersebut. Lama pengiriman tergantung jarak dan jenis layanannya yang di pilih (regular, express, ataupun yang lainnya)

5. Distribusi ke Drop Point terdekat penerima

Setibanya di kota tujuan, paket akan dikirim ke Drop Point yang paling dekat dengan alamat penerima.

6. Kurir mengantarkan ke alamat penerima

Terakhir, kurir atau sprinter J&T akan mengantarkan paket ke rumah penerima. Biasanya, penerima akan diminta mendatangi bukti penerima ataupun dalam bentuk foto penerim sembari memegang paket tersebut sebagai tanda bukti bahwa paket sudah diterima dengan baik.

Sistem yang sudah ditentukan oleh pihak J&T Express khususnya J&T Express Pontang cabang Serang, terdapat Resiko yang dimiliki oleh pihak jasa layanan tersebut yakni harus benar-benar Extra dalam pengirimannya agar paket yang dimiliki pihak konsumen sesuai dengan estimasi pengiriman sampai kepada pihak penerima dan juga paket tersebut bisa layak digunakan. Namun, dalam kegiatan pengirimannya, sering terjadi masalah seperti keterlambatan, kerusakan bahkan

kehilangan paket. Situasi ini tentu merugikan konsumen, terutama jika barang tersebut bernilai tinggi atau sangat penting. Hal ini menimbulkan pertanyaan: siapa yang harus bertanggung jawab, bagaimana perlindungan bagi konsumen serta bagaimana dalam sudut pandang Islam?

Secara hukum, perlindungan terhadap konsumen sudah diatur dalam Undang-Undang perlindungan Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Aturan ini menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan layanan yang aman dan sesuai kesepakatan. Dalam sudut pandang Islam, jasa pengiriman termasuk dalam akad ijarah, yaitu perjanjian sewa menyewa. Dalam akad ini, J&T Express khususnya J&T Express Pontang cabang Serang harus bertanggung jawab dan transparansi dalam kegiatannya. Jika ada kerusakan atau kehilangan, penyedia jasa perlu menyelesaikannya dengan adil sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, penting untuk meninjau apakah J&T Express, khususnya J&T Express Pontang cabang Serang sudah menjalankan tanggung jawab dengan baik. Apakah perlindungan konsumen sudah sesuai dengan hukum Negara dan juga nilai-nilai keadilan dalam Islam? Dengan memahami kedua sisi ini bisa menilai apakah sistem pengiriman tersebut benar-benar melindungi hak-hak konsumen serta sesuai dengan prinsip dalam hukum Ekonomi Islam secara menyeluruh.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah di paparkan, maka penulis sangat tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “

Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Dan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pengiriman barang Dan Resikonya (Studi Di

Perusahaan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Pontang Cabang Serang).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis paparkan sebelumnya, penulis merumuskan permasalahan masalah untuk di teliti lebih rinci. Adapun permasalahan yang akan dibahas penulis yaitu:

1. Bagaimana sistem pengiriman barang di J&T Express Pontang cabang Serang?
2. Bagaimana perlindungan konsumen atas pelayanan jasa pengiriman barang di J&T Express Pontang cabang Serang?
3. Bagaimana tinjauan Hukum Ekonomi Islam terhadap pengiriman barang di J&T Express Pontang cabang Serang?

C. Fokus Penelitian

Topik dalam penelitian ini adalah meninjau Hukum Ekonomi Islam dan hukum perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan pengiriman barang diperusahaan jasa pengiriman barang J&T Express Pontang cabang Serang.

D. Tujuan Penelitian

Suatu penulis karya ilmiah mempunyai maksud dan tujuan pokok yang akan dicapai atas pembahasan materi tersebut, oleh karena itu penulis merumuskan tujuan penulisan skripsi sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem pengiriman barang di J&T Express Pontang cabang Serang.
2. Untuk mengetahui perlindungan konsumen atas pelayanan jasa pengiriman barang di J&T Express Pontang cabang Serang.

3. Untuk mengetahui tinjauan Hukum Ekonomi Islam terhadap pengiriman barang J&T Express Pontang cabang Serang.

E. Manfaat Penelitian

1. Memberi manfaat secara teori dan aplikasi terhadap pengembangan Hukum Ekonomi Syariah.
2. Sebagai suatu karya ilmiah, yang selanjutnya dapat menjadikan informasi dan sumber rujukan bagi para peneliti di kemudian hari.
3. Bagi konsumen dapat menambah pengetahuan supaya lebih tepat memilih penggunaan jasa pengiriman barang.
4. Sebagai bahan masukan bagi para akademisi dan praktisi Ekonomi Syariah tentang kegiatan jasa pengiriman barang dengan peraturan Undang-Undang yang ada serta hukum islam di semua jasa perusahaan jasa pengiriman barang khusus nya di perusahaan J&T.

F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

NO	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Penelitian oleh Syifa Rahma Adila dengan skripsi yang berjudul “Analisis hukum Islam terhadap risiko-risiko jasa pengiriman barang (studi kasus pada J&T Express	Persamaan dalam penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini yakni sama-sama membahas	Adapun perbedaan peneliti ialah jika peneliti terdahulu membahas analisis hukum Islam di J&T Express, sedangkan peneliti

	Kota Serang). Tahun (2023). ¹	tentang resiko pengiriman barang di J&T Express.	yang akan dilakukan penulis yaitu membahas tinjauan Hukum Islam dan perlindungan konsumen.
2	Penelitian oleh Tantri Lestari dengan skripsi yang berjudul “tinjauan hukum islam terhadap pelaksanaan akad pengiriman barang dan resikonya di perusahaan jasa pengiriman barang Tiki cabang pecangaan. tahun (2020). ²	Persamaan dalam penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini adalah sama sama membahas tentang perlindungan konsumen dalam pengiriman barang.	Adapun perbedaan peneliti ialah jika peneliti terdahulu membahas tentang akad pengiriman barang dan resikonya di jasa pengiriman barang TIKI Cabang Pecangaan sedangkan peneliti yang akan dilakukan penulis yaitu membahas tentang hukum

¹ Syifa Rahma Adila, Analisis Hukum Islam Terhadap Risiko-Risiko Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada J&T Express Kota Serang), (*Serang, Fakultas Syariah, Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Tahun 2023*) 2023

² Tantri Lestari, *Skripsi*, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang Dan Resikonya Di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Tiki Cabang Pecangaan, (*Semarang: Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Wali Songo, Tahun 2020*), 2020.

			perlindungan konsumen terhadap pengiriman barang dan resikonya di perusahaan jasa pengiriman barang J&T Express Pontang cabang Serang. Selain itu perbedaan tempat lokasinya penelitian terdahulu di TIKI cabang pencangan sedangkan peneliti penulis di J&T Express Pontang cabang Serang.
3	Penelitian oleh Galuh Risna Putri dengan skripsi yang berjudul” diplementasi asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT Indah Logistic cargo solo di tinjau dari hukum Islam dan hukum undang-undang Nomor 8 tahun	Letak persamaan dalam penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan di lakukan oleh penulis ialah tentang pengiriman barang di tinjau	Adapun perbedaan ialah jika peneliti terdahulu membahas tentang asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang. sedangkan peneliti penulis yaitu hukum

	1999. tahun (2020) ³	dalam hukum Undang-undang perlindungan konsumen	perlindungan konsumen terhadap pengiriman barang dan resikonya. Selain itu tempat penelitian terdahulu yang relavan di PT indah logistic cargo solo, sedangkan penelitian penulis yaitu di perusahaan J&T Express Pontang cabang Serang
4	Peneliti oleh Dio Dharmawan yang berjudul “perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian jasa pengiriman barang (Study kasus PT TIKI jalur nugraha Ekakurir Agen Bedahan	Letak persamaan dalam penelitian terdahulu yang relavan dengan penelitian yang akan di lakukan oleh penulis ialah membahas	Adapun perbedaan penelitian ialah jika penelitian terdahulu membahas tentang perjanjian jasa pengiriman barang sedangkan penelitian yang

³ Galuh Risna Putri, *Skripsi*, Implementasi Asas Keadilan Dalam pelaksanaan Akad Pengiriman barang Di PT. Indah Logistic Cargo Solo Di Tinjau Dari Hukum Islam Dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999, (*Program Study Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)*, Fakultas Syariah IAIN Surakarta, 2020). 2020

	Sawangan Kota Depok. tahun (2020). ⁴	tentang hukum perlindungan konsumen dalam pengiriman barang	akan di teliti oleh penulis yaitu hukum perlindungan konsumen terhadap pengiriman barang dan resikonya di perusahaan jasa pengiriman barang. Selain itu berbeda tempat penelitian terdahulu di PT TIKI jalur nugraha ekakurir agen bedahan sawangan depok sedangkan penelitian penulis di J&T Express pontang.
--	---	---	--

G. Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi terhadap efesiensi waktu telah mendorong meningkatnya penggunaan jasa pengiriman barang. Dengan jaringan yang luas dan

⁴ Dio Dharmawan, *Skripsi*, Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Sudy Kasus PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Bedahan Sawangan Kota Depok), (*Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2020). 2020

layanan yang cepat, akan menjadi salah satu pilihan utama dalam pengiriman barang, baik untuk keperluan pribadi maupun bisnis.⁵

Dalam kegiatan seluruh jasa pengiriman barang tidak jarang terjadi masalah seperti keterlambatan pengiriman, barang rusak, atau bahkan kehilangan barang. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam menghadapi risiko-risiko tersebut. Dalam konteks hukum nasional, perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menekankan hak-hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa pengiriman.

Peran jasa pengiriman dalam menunjang mobilitas masyarakatan khususnya para penggiat UMKM (usaha mikro, kecil, dan menengah) sangatlah besar. Di kutip dari kementerian komunikasi dan informatika Republik Indonesia, menyebutkan bahwa pertumbuhan e-commerce dan industry kreatif membuka kesempatan bagi perusahaan logistik untuk turut memberikan kontribusi dalam proses pengiriman. Jasa pengiriman mempermudah pendistribusian barang dengan lebih efektif dan efisien, tentunya juga dapat menjangkau ke masyarakat luas di Indonesia. Dalam hal ini perbuatan hukum antara ekspediter dan penerima barang dapat di klasifikasikan sebagai perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan menurut R. Soekardono adalah perjanjian timbal balik, pihak pengangkut yang meningkatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan / atau orang ketujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya, pengirim atau penumpang berkewajiban untuk membayar pengangkutan.⁶

⁵ Karim, *Ekonomi Mikro Islam*, (Jakarta, IKAPI, 2017). h. 63

⁶ Aziza Leila Komala, Dkk., *Buku ajaran Supply Chain Management*, (jambi, PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), h. 77

Dalam rantai supplier atau jasa pengiriman barang terdapat resiko, yaitu resiko supplier gagal dalam melakukan pengiriman. untuk mengantisipasi terhadap terjadinya resiko supplier gagal dalam melakukan pengiriman, yang dapat perusahaan lakukan antara lain dengan memiliki lebih dari 1 supplier, sehingga ketika 1 supplier bermasalah dalam pengiriman, perusahaan dapat segera mengalihkan orderannya ke supplier lainnya. Hal ini yang dapat perusahaan lakukan, yaitu dengan memberikan penalty (denda) ke supplier apabila supplier gagal dalam melakukan pengiriman sesuai dengan waktu yang di harapkan di mana dengan hal tersebut di harapkan supplier lebih konsisten tepat waktu dalam melakukan pengiriman sesuai permintaan perusahaan.⁷

Dari perseptif hukum Ekonomi Islam, kegiatan pengiriman barang juga harus memenuhi prinsip-prinsip keadilan, kejujuran dan tanggung jawab, baik dari pihak penyedia jasa maupun konsumen. Prinsip akad *Ijarah* (sewa jasa) dalam Islam menuntut adanya kejelasan dalam perjanjian, serta pertanggung jawaban atas kerugian yang timbul selama masa pengiriman jika disebabkan oleh kelalaian pihak jasa pengiriman.⁸

H. Metode Penelitian

Penelitian ini dapat dilakukan dengan berbagai metode yang merupakan aspek penting dalam proses penelitian, baik yang bersifat normatif maupun emperis. Jika tidak menggunakan metode atau cara saat melakukan penelitian, maka para peneliti tidak sampai tujuan atau hasil yang diinginkan. Untuk itu metode penelitian merupakan pondasi pada

⁷ Bresca Merina, *Buku Ajaran kewirausahaan Berbasis Project Based Learning*, (Surabaya, Jakad Media Publishing By PT. Jeef Legal Corpora, 2024), h. 247

⁸ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta, Gema Insani, 2007). h. 55

saat proses penelitian yang bertujuan untuk mengimplementasikan disiplin ilmu yang di ciptakan para partisipan, oleh sebab itu setiap peneliti harus menyadari dan menggunakan metode yang tepat untuk memastikan bahwa tujuan mereka seefektif mungkin. Berikut metode penelitian yang di gunakan sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian kualitatif lapangan, yang bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.⁹ Data data yang diperoleh diinterpretasikan dalam bentuk pemaparan kemudian dianalisis untuk lebih lanjut untuk kemudian ditarik kesimpulan.

Pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu bersumber dari hasil kepustakaan dan wawancara yang dilakukan terhadap pihak perusahaan yang bersangkutan yaitu perusahaan jasa pengiriman barang J&T Express Pontang cabang Serang dengan menggunakan metode penelitian normatif-empiris.

2. Pendekatan penelitian

Pada penelitian ini, penulis menerapkan pendekatan yuridis-empiris, yakni metode penelitian yang membahas ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat, dengan maksud menemukan fakta-fakta yang menjadikan data penelitian yang kemudian data tersebut di analisis untuk mengidentifikasi masalah yang pada akhirnya

⁹ Ika Atika, *Metode penelitian Hukum*, (Sukabumi: CV. Haura Utama, Anggota IKAPI, 2022), h. 24

menuju pada penyelesaian masalah. Pendekatan ini mengumpulkan data masyarakat yang dilakukan dengan metode seperti pengamatan (observasi), dan wawancara.¹⁰

3. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian yang sedang diamati penulis melakukan penelitian bertempat di perusahaan jasa pengiriman barang J&T Express Pontang cabang Serang.

4. Sumber Data

Sumber data yang di maksudkan adalah semua informasi baik yang merupakan benda nyata, sesuatu yang abstrak, peristiwa/gejala baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Dalam skripsi ini peneliti menggunakan dua sumber data utama yaitu :

1. Data primer (*primary data*)

Data primer adalah pernyataan yang memiliki otoritas hukum yang di tetapkan oleh suatu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat, untuk pertama kalinya. Data primer berupa data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung di perusahaan jasa pengiriman barang J&T Express Pontang cabang Serang.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu sumber yang menjadi bahan penunjang yang melengkapi analisis. Yang di jadikan data sekunder adalah buku - buku hukum berisikan ajaran atau doktrin atau treatises, terbitan berkala berupa artikel-artikel,

¹⁰ Ika Atika, *Metode penelitian.....*, h. 62

hasil-hasil penelitian terdahulu, makalah, jurnal, dan tulisan - tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan objek penelitian.¹¹

5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan oleh peneliti, diantaranya adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, agar mampu mendapatkan informasi yang tepat antara teori yang didapatkan dengan praktik yang ada di lapangan.

a. Wawancara

Dalam kegiatan wawancara yang di kerjakan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan cara yang fleksibel. Kalimat pertanyaan dalam setiap pertanyaan ketika wawancara bisa berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan dari situasi serta keadaan yang dihadapi. Penulis mewawancarai secara langsung salah satu pihak yang berada di kantor J&T Express Pontang cabang Serang.

b. Observasi

Merupakan suatu metode pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan pengamatan sistematis terhadap perilaku, kejadian, atau fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, informasi diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap proses pelaksanaan pengiriman barang dan resikonya di perusahaan J&T Express Pontang cabang Serang.

c. Studi Dokumen

Merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan penggunaan terhadap bahan tertulis seperti dokumen, foto,

¹¹ Ika Atika, *Metode penelitian*,.....h.68

catatan, dan lainnya yang dapat digunakan untuk melengkapi informasi dalam penelitian di perusahaan J&T Express Pontang cabang Serang.

d. Teknik Analisi Data

Setelah data itu dihimpun oleh penulis selanjutnya data tersebut akan di perinci secara deskriptif kualitatif, maksudnya setelah data tersebut diterima akan lebih di deskripsikan lagi dan di paparkan dengan sejelas-jelasnya. Selanjutnya penelitian diakhir dengan cara deduktif, yang mana memiliki arti supaya dapat menarik hasil yang spesifik dan juga dapat menghasilkan penelitian yang mudah dipahami dan semakin menambah banyak pengetahuan yang luas.

I. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan dan diperoleh gambaran secara sistematis untuk itu, penulis membagikan dalam lima bab dan dalam setiap babnya di uraikan kembali aspek yang berkaitan dengan pokok pembahasan, yaitu tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Hukum Perlindungan Konsumen terhadap pengiriman barang dan resikonya di perusahaan jasa pengiriman barang J&T Express pontang cabang Serang. Adapun susunannya meliputi:

BAB I: PENDAHULUAN, menguraikan pendahulaun Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, fokus peneltian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI, membahas tentang pengertian perlindungan konsumen, perusahaan jasa pengiriman logistik, sewa menyewa menurut hukum islam.

BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPREES membahas tentang Sejarah Dan Visi Misi J&T Express, Struktur organisasi Serta Kegiatan Dan Layanan J&T Express, Asuransi Barang Dan Klaim Konsumen Di Perusahaan J&T Express, Barang Yang Dilarang Dalam Pengiriman Serta Resiko Perusahaan J&T Express

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL, membahas analisis yang di tuangkan dalam rumusan masalah yaitu tentang bagaimana sistem pengiriman barang di J&T Express Pontang cabang Serang, bagaimana perlindungan konsumen atas pelayanan jasa pengiriman barang di J&T Express Pontang cabang Serang dan bagaimana tinjauan hukum Ekonomi Islam terhadap pengiriman barang di J&T Express Pontang cabang Serang.

BAB V : PENUTUP, berisi tentang Kesimpulan, Saran, daftar pustaka, dan lampiran.