

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung, MF mahardika, 2019)
- Abdul Rahman Al-Juzairi, *Fiqih Empat Madzhab Jilid 4*, (Jakarta, Pustaka Al Kautsar, 2015)
- Abu Azam Al Hadi, *Fiqih Muamalah Kontemporer*, (Depok, PT Raja Grafindo Persada, 2017)
- Abustan, *Relasi Dan Proteksi Hukum Perlindungan Konsumen*, (Tasikmalaya, Anggota IKAPI, 2020)
- Agus Susanto, *Pengantar Bisnis*, (Indonesia, Cv Pena Persada, 2022)
- Ali Chaerudin, *Bisnis Internasional Perspektif Indonesia Teori dan implementasi*, (Sukabumi, CV Jejak Anggota IKAPI, 2023)
- Anake Nagari, Dkk, *Manajemen Logistik Dan rantai Pasok*, (Serang, Anggota IKPI, 2024)
- Anggriani Wau, Dkk, *Hukum Kewirausahaan*, (Bandung, CV Intelektual Manifes Media, 2023)
- Anwar Hafidzi, *Navigasi Komprehensif prinsip-Prinsip hukum ekonomi syariah dalam bisnis*, (Sumatra, CV Azka Pustaka, 2024)
- Anzu Elvia Zahra Dkk, *Manajemen Pemasaran Syariah*, (Jambi, PT sonpedia Publishing Indonesia, 2025)
- Ariesy Tri Mauleny Dkk, *Memajukan logistik Indonesia Yang Berdaya Saing*, (Jakarta, Iksaka Banu, 2020)
- Aziza Leila Komala, Dkk. *Buku Ajaran Supply Chain Management*, (Jambi, Sonpedia Publishing Indonesia, 2024)
- Asep Deni, *manajemen Bisnis Dalam Industri*, (Batam, IKAPI, 2022)

- Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Dan Praktik*, (Jakarta, Gema Insani, 2019)
- Bachsan Mustofa, *Pengantar Hukum Administrasi Logistik*, (Bekasi, PT Citra Aditiya Bakti, 2002)
- Bresca Merina, *Buku Ajaran kewirausahaan Berbasis Project Based Learning*, (Surabaya, Jakad Media Publishing, 2024)
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2008)
- Darmawan, *Manajemen Keuangan Syariah*, (Yogyakarta, UNY Press, 2022)
- Darwis Harahap Dkk, *Fiqih Muamalah I*, (Medan, Cv Merdeka kreasi Grup, 2021)
- Dyah Eko Setyowati, Dkk, *Buku Ajaran Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Surabaya, CV Jakad Media Publishing, 2019)
- Elsi Kartika Sari, Dkk, *Hukum Dalam Ekonomi*, (Indonesia, Grasindo, 2008)
- Encep Saefullah, Dkk, *Buku Ajar Hukum Bisnis*, (Yogyakarta, CV Bintang Semesta Media, 2021)
- Esther Masri, Dkk, *Buku Ajaran Perlindungan Konsumen*, (Surabaya, Cv Jakad Media Publishing, 2019)
- Fajar Nugroho Handayani, *Penggunaan Klausula Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jawa Timur, Anggota IKAPI, 2019)
- Farid Wajdi, Dkk, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2020)
- Ferdinandus Ngau Lobo, Dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung, Itektual Manifes Media, 2024)
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta, Transmedia Pustaka, 2008)

- Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Makasar, CV Sah Media, 2017)
- Hasanal Mulkan, *Pengantar Hukum Bisnis*, (Jakarta, Kencana, 2024)
- Herlan Firmansyah, Dkk, *Perbankan Dan Industri Keuangan NonBank (IKNB) Syariah*, (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2024),
- Herman, Dkk, *Pengantar Hukum Bisnis Online*, (Sumatra, Cv Azka Pustaka, 2023)
- Im Fahima, *Fiqh Ekonomi*, (Yogyakarta, Anggota IKAPI, 2018)
- Ika Atika, *Metode penelitian Hukum*, (Sukabumi: CV. Haura Utama, Anggota IKAPI, 2022)
- Irfamsyah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Indonesia, Ruang Karya, 2024)
- Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta, Prenada Media Grup, 2016)
- Juli Moertiono, *Hukum Perusahaan-Perkembangan Perusahaan Di Era Informasi*, (Medan, Anggota IKAPI, 2024)
- Karim, *Ekonomi Mikro Islam*, (Jakarta, IKAPI, 2017)
- Kansil, Dkk, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum dagang Indonesia*, (jakarta, Sinar Grafika, 2013)
- Muhammad Sauqi, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (jawa Tengah, CV Pena Persada, 2021)
- Muhammad Fadil Zulfikar, *Manajemen Pengiriman Barang Paket Di PT Pos Indonesia*, (Jawa Timur, LPPM, 2021)
- Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Jakarta, Salemba Empat, 2014)
- Nasution A.Z, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Diadit Media, 2016)
- Opan Arifudin, Dkk, *Manajemen Resiko*, (Bandung, Widina Bakti Persada, 2020)

- Purnasiswa Lirboyo, *Metodologi Fiqih Muamalah*, (Indonesia, Aghisna Publisher, 2020)
- Ricky Virona Martono, *Manajemen Logistik Tol Laut Indonesia*, (Jakarta, PT. Gramedia, 2023)
- Rika ampuh Hadiguna, *Perancangan Sistem Logistik*, (Yogyakarta, Jejak Pustaka, 2023).
- Rina Antasari, *Hukum Ekonomi Indonesia*, (Jakarta, Kencana, 2020)
- Risa Megavitry, *Buku Ajaran Pendidikan Konsumen*, (Indonesia, NEM, 2024)
- Rohmat Salman Dkk, *Strategi Bisnis Pengusaha nahdliyin*, (Makasar, Anggota IKAPI, 2024)
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Perlindungan Konsumen*, (Depok, Prenadamedia Grup, 2018)
- Shepia dkk, *Pasar Islami*, (jambi, Zabags Ou Publish, 2024)
- Sidik Sunaryo, Dkk, *Adresat Hukum*, (Malang, Anggota IKAPI, 2023)
- Sri Ka'bah, Dkk, *Pengantar Hukum Bisnis*, (Sumatra, CV Azka Pustaka, 2023)
- Subekti, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Rumah Tapak Dalam Kontrak Jual Beli Berdasarkan Perjanjian Pengikatan Jual Beli*, (Surabaya, Anggota IKAPI, 2019)
- Suntoro, *Fundamental Manajemen Logistik Fungsi-Fungsi Logistik Dalam Implementasi Dan Operasi*, (Jakarta, Prenadamedia Grup, 2020)
- Suyanto, *Aspek Hukum Dalam Perekonomian*, (Jawa Timur, Academia Publication, 2024)
- Sydarta Utama, Dkk, *Tata Kelola Korporat Di Indonesia*, (Jakarta, Salemba Empat, 2023)
- salim Kartono, *5 Jurus Sukses Berbisnis Retail Di Modern Market*, (Jakarta, Transmedia, 2007)

- Taufiqur Rahman, *Fiqih Muamalah Kontemporer*, (Jawa Timur, Academia Publication, 2021)
- Tuti anggraini, *Buku Ajaran Desain Akad Perbankan syariah*, (Medan, Anggota IKAPI, 2021)
- Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta, Gema Insani, 2007).
- Yessy kusumadewi, Dkk, *Hukum Perlindungan konsumen*, (Yogyakarta, Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022)
- Zaenal Abidin, dkk, *Fiqih Muamalah*, (Indonesia, Zabags Qu Publish, 2022)
- Zaroni, Circle of *Logistics Memahami Strategi Praktik Terbaik*, (Jakarta, Prasetya Mulya Publishing, 2019)

JURNAL

- Dwi Afni maeleni, Tinjauan Yuridis Tanggungjawab Poduk Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, vol 3 No 3 (2014)
- Gina Cissy Aprilia, Dkk. analisis manajemen risiko terhadap jasa pengiriman barang JNE cabang tasikmalaya” *jurnal bina manajemen*, Vol 11 No 2, (Maret 2023)
- Rhey A, Dkk, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, *Lex Privatum*, Vol 8 No 4(Okt-Des, 2020)
- Riski Fadila, Dkk, “Pertanggungjawaban Atas Kerugian Konsumen Pada Jasa Titip Produk luar Negeri Prespektif Fatwa DSN-MUI No 112/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Ijarah, *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, Vol 5 No 12 (2024)
- Syahrudin Naw, Hak Dan Kewajiban konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Pleno De Jure*, Vol 7 No 1 (Juni 2018)

Setia Putra, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-commerce, *jurnal Article// Jurnal Ilmu Hukum Riau*, Vol 4 No 2 (februari-Juli 2014)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran Hasil Wawancara

Wawancara dengan pihak J&T Express Pontang Cabang Serang

1. Apa saja penyebab keterlambatan pengiriman barang di J&T Express Pontang Cabang Serang?
2. Bagaimana cara menanggulangi konsumen terhadap kerugian yang dialaminya atas kelalaian yang dilakukan oleh pihak J&T Express Pontang Cabang Serang?
3. Apa strategi J&T Express Pontang Cabang Serang Untuk Mengurangi keterlambatan pengiriman?
4. Bagaimana J&T Express Pontang Cabang Serang mengelola waktu pengiriman untuk meminimalkan keterlambatan?
5. Apa saja jenis kerusakan, kehilangan dan keterlambatan pengiriman barang yang paling umum terjadi di J&T Express?
6. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk memproses klaim konsumen?
7. Apakah ada batas jumlah klaim yang dapat dilakukan konsumen?
8. Bagaimana proses klaim yang harus dilakukan konsumen kepada pihak J&T atas kerusakan, kehilangan, dan keterlambatan pengiriman barang?
9. Apa saja yang dibutuhkan konsumen untuk melakukan klaim?
10. Berapa persen konsumen mendapatkan klaim atas kerugiannya terhadap pihak J&T Express Pontang Cabang Serang?

Wawancara dengan pihak konsumen

1. Apa saja yang di alami bapak/ibu terkait dengan pengiriman J&T Express Pontang Cabang Serang?
2. Bentuk barang apa yang Bapak/atau Ibu dirugikan atas pengiriman yang dilakukan oleh pihak J&T Express Pontang Cabang Serang?
3. Bagaimana kerugian ini mempengaruhi kegiatan bapak/ibu sehari-hari?
4. Berapa lama waktu yang terbuang akibat kerugian tersebut?
5. Apakah Bapak/atau Ibu merasa kecewa atau frustrasi dengan keterlambatan pengiriman yang dilakukan oleh pihak J&T Express Pontang Cabang Serang?
6. Apakah ada biaya tambahan yang dikeluarkan akibat kerugian yang Bapak/atau Ibu alami?
7. Apa yang Bapak/atau Ibu harapkan dari pihak J&T Express Pontang Cabang Serang terkait permasalahan kerugian yang dialami tersebut?
8. Apa saran Bapak/atau Ibu untuk pihak J&T Express Pontang Cabang Serang agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya?
9. Bagaimana Bapak/atau Ibu memprediksi perkembangan kualitas pelayanan di masa depan?
10. Apakah ada saran lain yang Bapak/atau Ibu ingin berikan kepada pihak terkait agar pelayanan tersebut bisa berjalan dengan baik?

Wawancara Dengan Bapak Yumi Sebagai Leader (Penanggung Jawab Drop Point J&T Express Pontang Cabang Serang), Pada Tanggal 21 Februari 2025

Wawancara Dengan Ibu Diah Sebagai Admin 1 J&T Express Pontang Cabang Serang, Pada Tanggal 19 Februari 2025

Wawancara Dengan Ibu Iva Sebagai Admin 2 J&T Express Pontang
Cabang Serang, Pada Tanggal 21 Februari 2025

Wawancara dengan Mas Gunawan Sebagai Kurir Drop Point J&T Express
Pontang Cabang Serang, pada Tanggal 27 Februari 2025

Wawancara Dengan Ibu Iis Sebagai Konsumen J&T Express Pontang
Cabang Serang, Pada Tanggal 15 Maret 2025

Wawancara dengan Bapak Farid sebagai Konsumen J&T Express Pontang
Cabang Serang, Pada Tanggal 20 Maret 2025

Dokumentasi



Lokasi Penelitian J&T Express Pontang Cabang Serang



Dokumentasi penulis dengan (Bapak Yumi)
sebagai Leader Drop Point J&T Express Pontang Cabang Serang



Dokumentasi penulis dengan (Ibu Diah)
sebagai Staff Admin 1 J&T Express Pontang Cabang Serang



Dokumentasi penulis dengan (Ibu Iva)
sebagai Staff Admin 2 J&T Express Pontang Cabang Serang



Dokumentasi penulis dengan (Mas Gunawan)
sebagai Kurir J&T Express Pontang Cabang Serang



Dokumentasi penulis dengan (Ibu Iis)
sebagai konsumen J&T Express Pontang Cabang Serang



Dokumentasi penulis dengan (Bapak Farid)
sebagai konsumen J&T Express Pontang Cabang Serang