

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berisi tentang uraian sistematis mengenai hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti terdahulu dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Mendukung penalahaan yang lebih komprehensif, penulis berusaha untuk melakukan kajian awal terhadap literatur pustaka atau karya-karya yang mempunyai relevansi terhadap topik yang akan diteliti, sehingga mengetahui dimana letak perbedaan penelitian sebelumnya, berdasarkan penelusuran literatur pengiriman barang kepada konsumen dalam pandangan hukum islam, penulis menemukan beberapa karya maupun tulisan ilmiah yang menyoroti permasalahan pengiriman barang. Adapun beberapa karya tersebut sebagai berikut:

2.1.1. Penelitian pertama dilakukan oleh Della Rizki Amanda dengan judul “*Tinjauan hokum ekonomi islam terhadap akad jual beli online di instagram*”. Dalam skripsinya tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam konsep prktik akad jasa jual titip online di Instagram sudah dan pembeli sudah mengetahui adanya kejelasan keunutungan maka jual belinya sudah sah.¹ tersebut dilakukan antara jalur nugraha ekakurir dengan para konsumen telah memenuhi syarat dan rukunnya, dan kesepakatan akad tersebut dilakukan dengan cara tertulis sebagaimana di dalam bukti pembayaran tersebut, merupakan akad yang shahih dan mempunyai kekuatan hukum yang mengikat kepada pihakpihak yang berakad.

¹ Della riski amanda, *Tinjauan hokum ekonomi syariah terhadap akad jasa tititp jual beli online melalui instagram* (Skripsi UIN Raden Fatah, 2015) h.84

2.1.2. Peneliti kedua oleh Yuni Kartika dengan judul “*Tinjauan Fiqh Muamalah terhadap Mekanisme Pengupahan Pengiriman Barang pada PT.Tiki JNE Cabang Palembang*” dalam skripsinya tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam mekanisme pengupahan yang dilakukan antara pihak jalur nugraha ekakurir dengan para konsumen yaitu menggunakan dua system yaitu system actual dan volumetrik.²

2.1.3. Peneliti ketiga oleh Tantri Lestari dengan judul “*tinjauan hokum islam terhadap pelaksanaan akad pengiriman barang dan resikonya di perusahaan jasa oengiriman barang tiki cabang pecangan*” dalam skripsinya tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada perusahaan tersebut ditinjau dari segi penyampaian pelayanan secara tertulis dan dilakukan secara tertulis yang tertuang di dalam buku pembayaran yang di pegang oleh konsumen.³. dan dan tepat waktu, namun pada segi ketetapan waktu layanan belum dilakukan dengan baik karena terbatasnya karyawan yang tidak seimbang dengan jumlah konsumen sehingga mengakibatkan antrian.

Kesimpulan persamaan antara penelitian terdahulu yaitu dengan penelitian yang akan di bahas yakni meneliti tentang pandangan hukum islam tentang pengiriman barang PT JNE. Perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dibahas yakni peneliti pertama tentang bagaimana tinjauan fiqh muamalah terhadap pelaksanaan akad jasa, peneliti kedua yakni mekanisme pengupahan pengiriman barang, peneliti ketiga yakni tinjauan hukum islam terhadap

² Yuni Kartika,”*Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Mekanisme Pengupahan Pengiriman Paket Barang Di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Palembang*”,(Skripsi UIN Raden Fatah, 2017) h. 75

³ Tantri Lestari, “*tinjauan hokum islam terhadap pelaksanaan akad pengiriman barang dan resikonya di perusahaan jasa oengiriman barang tiki cabang pecangan*” (Skripsi UIN walisongo semarang, 2018) h.89

kelalaian pelayanan pada PT JNE, sedangkan penelitian yang akan di bahas saat ini yaitu pandangan hukum ekonomi islam jika terjadi wanprestasi pada PT JNE.

2.2. Tinjauan Teoretis

2.2.1. Tinjauan Tentang Akad

Pengertian dan dasar hukum akad dalam Islam pengertian akad berasal dari bahasa Arab, *al-aqd* yang berarti perikatan, perjanjian, persetujuan dan pemufakatan. Kata ini juga bisa di artikan tali yang mengikat karena akan adanya ikatan antara orang yang berakad. Dalam kitab fiqh sunnah, kata akad di artikan dengan hubungan dan kesepakatan.

Secara definisi, al muamawadhat adalah segala aktivitas pertukaran harta asset baik dalam aset riil maupun nonriil meliputi garta dengan harta.⁴ “pertalian ijab (pernyataan penerimaan ikatan) dan kabul (pernyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh kepada objek perikatan. Pencantuman kata-kata yang sesuai dengan kehendak syariat maksudnya bahwa seluruh perikatan yang di lakukan oleh dua pihak atau lebih tidak di anggap sah apabila tidak sejalan dengan kehendak syara”. Misalnya, kesepakatan untuk melakukan transaksi riba, menipu orang lain, atau merampok kekayaan orang lain. Adapun pencantuman kata-kata berpengaruh kepada objek perikatan maksudnya adalah terjadinya perpindahan pemilikan dari satu pihak yang melakukan ijab kepada pihak lain yang menyatakan qabul.

Sebagaimana menurut etimologi *Wahbah al-zuhaili*, akad berarti ikatan antara dua perkara, baik ikatan secara nyata maupun secara maknawi, dari satu segi maupun dua segi.

⁴ Andri Soemitra, *hukum ekonomi syariah dan Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Kencana, 2010), h.

Sebagai suatu istilah hukum Islam, definisi yang diberikan untuk akad adalah pertemuan ijab dan qabul sebagai pernyataan kehendak dua pihak atau lebih untuk melahirkan suatu akibat hukum pada objeknya. simpulan baik ikatan yang nampak (*hissyy*) maupun tidak nampak (*ma'nawy*). Sedangkan akad atau kontrak menurut istilah adalah suatu kesepakatan atau komitmen bersama baik lisan, isyarat, maupun tulisan antara dua pihak atau lebih yang memiliki implikasi hukum yang mengikat untuk melaksanakannya. Subhi Mahmasaniy mengartikan kontrak sebagai ikatan atau hubungan di antara ijab dan qabul yang memiliki akibat hukum terhadap hal-hal yang dikontrakkan. Terdapat juga pakar yang mendefinisikan sebagai satu perbuatan yang sengaja dibuat oleh dua orang berdasarkan kesepakatan atau kerelaan bersama.

Hasbi Ash-Shiddieqy mengutip definisi yang di kemukakan oleh Al-Sanhury, akad ialah perikatan ijab qabul yang di benarkan syara yang menetapkan kerelaan kedua belah pihak. Adapulayang mendefinisikan , akad ialah ikatan, pengokohan dan penegasan dari satu pihak atau kedua belah pihak.

Mengacu kepada objek jual beli itu tidak jelas. Atau terdapat unsur tipuan seperti menjual ikan dalam lautan. Apabila pengaturan hukum tersebut mengenai perjanjian dalam bentuk tertulis sering disebut Hukum Kontrak. Sedangkan digunakan Hukum Perikatan untuk menggambarkan bentuk abstrak dari terjadinya keterikatan para pihak yang mengadakan transaksi tersebut, yang tidak hanya timbul dari adanya perjanjian antara para pihak, namun juga dari ketentuan yang berlaku di luar perjanjian tersebut yang menyebabkan terikatnya para pihak untuk melaksanakan tindakan hukum tertentu. Di sini tampak bahwa Hukum Perikatan memiliki pengertian yang lebih luas dari sekadar Hukum Perjanjian.

1. Macam-macam Akad

Rukun-rukun akad adalah sebagai berikut :

a. *Aqid*

Aqid adalah orang yang berakad (subjek akad). Terkadang masing-masing pihak terdiri dari salah satu orang, terkadang terdiri dari beberapa orang. Misalnya, penjual dan pembeli beras di pasar biasanya masing-masing pihak satu orang berbeda dengan ahli waris sepakat untuk memberikan sesuatu kepada pihak yang lain yang terdiri dari beberapa orang.

b. *Ma'qud Alaih*

Ma'qud alaih adalah benda-benda yang akan di akadkan (objek akad), seperti benda-benda yang di jual dalam akad jual beli, dalam akad hibah atau pemberian, gadai, dan utang.

c. *Maudhu'al-Aqid*

Maudhu'al-Aqid adalah tujuan atau maksud mengadakan akad. Berbeda akad maka berbedalah tujuan pokok akad. Dalam akad jual beli misalnya, tujuan pokoknya yaitu memindahkan barang dari penjual kepada pembeli dengan di beri ganti.

d. *Shighat al-Aqid*

Sighat al-Aqid yaitu ijab qabul. Ijab adalah ungkapan yang pertama kali di lontarkan oleh salah satu dari pihak yang akan melakukan akad, sedangkan qabul adalah pernyataan pihak kedua untuk menerimanya. Pengertian ijab qabul dalam pengalaman dewasa ini ialah bertukarnya sesuatu dengan yang lain sehingga penjual dan pembeli dalam membeli sesuatu terkadang tidak berhadapan atau ungkapan yang menunjukkan kesepakatan dua pihak yang melakukan akad, misalnya yang berlangganan majalah, pembeli mengirim

uang melalui pos wesel dan pembeli menerima majalah tersebut dari kantor pos.⁵

2. Syarat-Syarat Akad

Syarat-syarat dalam akad adalah sebagai berikut :

- a. Kedua orang yang melakukan akad cakap bertindak (ahli). Tidak sah akad orang yang tidak cakap bertindak, seperti pengampuan, dan karena boros.
- b. Yang di jadikan objek akad dapat menerima hukumnya,
- c. Akad itu di izinkan oleh syara', di lakukan oleh orang yang mempunyai hak melakukannya, walaupun dia bukan „aqid yang memiliki barang,
- d. Janganlah akad itu akad yang di larang oleh syara', seperti jual beli mulasamah. Akad dapat memberikan faedah, sehingga tidaklah sah bila rahn (gadai) di anggap sebagai imbalan amanah (kepercayaan),
- e. Ijab itu berjalan terus, tidak di cabut sebelum terjadi qabul. Maka apabila orang berijab menarik kembali ijabnya sebelum qabul maka batallah ijabnya,
- f. Ijab dan qabul harus bersambung, sehingga bila seseorang yang berijab telah berpisah sebelum adanya qabul, maka ijab tersebut menjadi batal.

3. Prinsip-Prinsip Akad

Hukum Islam telah menetapkan bahwa beberapa prinsip akad yang berpengaruh kepada pelaksanaan akad yang di laksanakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Berikut ini prinsip-prinsip akad dalam Islam:

- a. Prinsip kebebasan berkontrak.
- b. Prinsip perjanjian itu mengikat.
- c. Prinsip kesepakatan bersama.
- d. Prinsip ibadah.

⁵Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat*, (Yogyakarta, UII Pres, 1982), h 52.

- e. Prinsip keadilan dan kesemimbangan prestasi.
- f. Prinsip kejujuran (amanah).

Para ulama fiqh mengemukakan bahwa akad itu dapat di bagi dan di lihat dari beberapa segi. Jika di lihat dari ke absahannya menurut syara", akad di bagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut :

g. Akad Shahih

Akad shahih adalah akad yang telah memenuhi rukun-rukun dan syaratsyaratnya. Hukum dari akad shahih ini adalah berlakunya seluruh akibat hukum yang di timbulkan akad itu dan mengikat pada pihak-pihak yang berakad. Ulama Hanafiyah membagi akad shahih menjadi dua macam, yaitu:

- 1) Akad nafiz (sempurna untuk di laksanakan), adalah akad yang di laksanakan dengan memenuhi rukun dan syaratnya dan tidak.
- 2) Akad mawquf, adalah akad yang di lakukan seseorang yang cakap bertindak hukum, tetapi ia tidak memiliki kekuasaan untuk melangsungkan dan melaksanakan akad ini, seperti akad yang di laksanakan oleh anak kecil yang mumayyiz.

h. Akad bathil

Akad bathil adalah tidak sah atau lawan dari shahih tadi, bisa juga disebut sebagai tidak sesuai dengan syariat, bisa saja akad bathil ini terjadi karena terjadi kecacatan dari segi pengucapan shigat ijab qabulnya.

4. Berakhirnya Akad

Akad berakhir di sebabkan oleh beberapa hal, di antaranya sebagai berikut

- a. Berakhirnya masa berlaku akad tersebut, apabila akad tersebut tidak mempunyai tenggang waktu.

- b. Di batalkan oleh pihak-pihak yang berakad, apabila akad tersebut sifatnya tidak mengikat.
- c. Dalam akad sifatnya mengikat, suatu akad dapat dianggap berakhir jika :
 - 1) Jual beli yang dilakukan fasad, seperti terdapat unsur-unsur tipuan salah satu rukun atau syaratnya tidak terpenuhi,
 - 2) Berlakunya khiyar syarat, aib, atau rukyat,
 - 3) Akad tersebut tidak dilakukan oleh salah satu pihak secara sempurna,
 - 4) Salah satu pihak yang melakukan akad meninggal dunia.

Pemegang jaminan⁶ sebelum terjadi kontrak yaitu tahap bertemunya ijab dan kabul, sedangkan tahap *post contractual* adalah pelaksanaan perjanjian termasuk timbulnya akibat hukum dari kontrak tersebut.

5. Asas-asas Perjanjian (Akad)

Asas berasal dari bahasa Arab *asasun* yang berarti dasar, basis dan fondasi. Secara terminologi asas adalah dasar atau sesuatu yang menjadi tumpuan berpikir atau berpendapat. Istilah lain yang memiliki arti sama dengan kata asas adalah prinsip yaitu dasar atau kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir, bertindak dan sebagainya. Mohammad Daud Ali mengartikan asas apabila dihubungkan dengan kata hukum adalah memiliki peran yang sangat penting hal ini didefinisikan bahwa sebagian besar ketentuan-ketentuan muamalah yang kebenaran yang dipergunakan sebagai tumpuan berpikir dan alasan pendapat terutama dalam penegakan dan pelaksanaan hukum. Dari definisi tersebut apabila dikaitkan dengan perjanjian dalam hukum kontrak syariah adalah, kebenaran yang dipergunakan sebagai tumpuan berpikir dan alasan pendapat tentang perjanjian terutama dalam

⁶ Imron rosyadi, *jaminan kebendaan berdasarkan akad syariah*, (depok, kencana, 2017). h.163

penegakan dan pelaksanaan hukum kontrak syari'ah. Dalam kedudukan ijihad dalam bidang muamalat memiliki peran yang sangat penting. hukum kontrak syari'ah terdapat asas-asas perjanjian yang melandasi penegakan dan pelaksanaannya berikut.⁷

Dalil perjanjian dalam islam (QS. Al-Ma'idah: 1)

مُحَلِّلٌ يَغْيَرُ عَلَيْكُمْ يَتْلُو مَا آتَى الْإِنْسَانَ عَامَ بِهِيْمَةٍ لَكُمْ أَحْلَتْ
بِالْعَقُودِ أَوْفَوْا أَمْنًا الذِّينَ يَأْيَهُ ١ - يَرِيدُ مَا يَحْكُمُ اللَّهُ إِنَّ حُرْمَ وَإِنْ تَمَّ الصَّيْدِ

Terjemahannya:

“Hai orang-orang yang beriman penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berhram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan Dia kehendaki”⁸

Asas-asas perjanjian tersebut diklasifikasikan menjadi asas-asas perjanjian yang tidak berakibat hukum dan sifatnya umum dan asas-asas perjanjian yang berakibat hukum dan sifatnya khusus. Adapun asas-asas perjanjian yang tidak berakibat hukum dan sifatnya umum adalah:

a. Asas Ilahiah atau Asas Tauhid

Setiap tingkah laku dan perbuatan manusia tidak akan luput dari ketentuan Allah Swt. Kegiatan mu'amalah termasuk perbuatan perjanjian, tidak pernah akan lepas dari nilai-nilai ketauhidan demi mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda. Dengan demikian manusia memiliki tanggung jawab akan hal itu. Tanggung jawab kepada masyarakat, tanggung jawab kepada pihak kedua, tanggung jawab kepada diri sendiri, dan tanggung jawab kepada Allah

⁷ Mohammad Daud Ali . Hukum Islam:”Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Islam Di Indonesia”, (Jakarta: Raja Grafindo Persada,2002), h. 37

⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2013), h.79

Swt. Demikian dengan halnya dengan asuransi mengatakan boleh saja melakukan asuransi termasuk akad mudharabah dalam islam dan termasuk asas-asas tauhid dan perjanjian persekutuannya dan keuntungan.⁹

b. Asas Kebolehan (*Mabda al-Ibahah*)

Terdapat kaidah fiqhiyah yang artinya, "Pada dasarnya segala sesuatu itu dibolehkan sampai terdapat dalil yang melarang". Kaidah fiqih tersebut bersumber pada dua hadis berikut ini: Hadis riwayat al Bazar dan at-Thabrani yang artinya: "Apa-apa yang dihalalkan Allah adalah halal, dan apa-apa yang diharamkan Allah adalah haram, dan apa-apa yang didiamkan adalah dimaafkan. Maka terimalah dari Allah pemaaf-Nya. Sungguh Allah itu tidak melupakan sesuatupun". Hadis riwayat *Daruquthni*, dihasankan oleh anNawawi yang artinya: Sesungguhnya Allah telah mewajibkan beberapa kewajiban, maka jangan kamu sia-siakan dia dan Allah telah memberikan beberapa batas, maka janganlah kamu langgar dia, dan Allah telah mengharamkan sesuatu maka janganlah kamu pertengkarkan dia, dan Allah telah mendiamkan beberapa hal, maka janganlah kamu perbincangkan dia. Kedua hadis di atas menunjukkan bahwa segala sesuatunya adalah boleh atau mubah dilakukan. Kebolehan ini dibatasi sampai ada dasar hukum yang melarangnya. Hal ini berarti bahwa Islam memberi kesempatan luas kepada yang berkepentingan untuk mengembangkan bentuk dan macam transaksi baru sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Dalam asas ini para pihak yang melakukan kontrak dituntut untuk berlaku benar dalam mengungkapkan kehendak dan keadaan, memenuhi perjanjian yang

⁹ Syafi'i Antonio "Asuransi Syari'ah (Life And General): *Konsep Dan Sistem Operasional*", (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), h. 72

telah mereka buat, dan memenuhi semua kewajibannya. Berwujud melakukan atau menunjukkan hukum yang setepat-tepatnya pada suatu perikatan untuk diterapkan pada kasus tertentu.¹⁰

8. Asas Persamaan Atau Kesenjangan

Hubungan mu'amalah dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia. Seringkali terjadi bahwa seseorang memiliki kelebihan dari yang lainnya. Oleh karena itu sesama manusia masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan. Maka antara manusia yang satu dengan yang lain, hendaknya saling melengkapi atas kekurangan yang lain dari kelebihan yang dimilikinya. Dalam melakukan kontrak para pihak menentukan hak dan kewajiban masing-masing didasarkan pada asas persamaan dan kesetaraan. Tidak diperbolehkan terdapat kezaliman yang dilakukan dalam kontrak tersebut. Sehingga tidak diperbolehkan membedakan manusia berdasar perbedaan warna kulit, agama, adat dan ras. Asas Kejujuran dan Kebenaran (*Ash Shidiq*).

Jika kejujuran ini tidak diterapkan dalam kontrak, maka akan merusak legalitas kontrak dan menimbulkan perselisihan diantara para pihak. Suatu perjanjian dapat dikatakan benar apabila memiliki manfaat bagi para pihak yang melakukan perjanjian dan bagi masyarakat dan lingkungannya. Sedangkan perjanjian yang mendatangkan madharat dilarang.

9. Asas Tertulis (*Al Kitabah*)

Suatu perjanjian hendaknya dilakukan secara tertulis agar dapat dijadikan sebagai alat bukti apabila di kemudian hari terjadi persengketaan. Dapat dipahami bahwa Allah Swt, menganjurkan kepada manusia agar suatu perjanjian dilakukan secara tertulis, dihadiri para saksi dan diberikan tanggung jawab individu yang

¹⁰ Gemala Dewi, "Hukum Perikatan islam di indonesia" (Depok, Prenamedia Group, 2018), h.

melakukan perjanjian dan yang menjadi saksi tersebut. Selain itu dianjurkan pula jika suatu perjanjian dilaksanakan tidak secara tunai maka dapat dipegang suatu benda sebagai jaminannya.

10. Asas itikad baik¹¹

Asas ini mengandung pengertian bahwa keinginan para pihak untuk menentukan penyelesaian sengketa yang mereka sedang alami. semua bentuk perjanjian yang dilakukan harus mendatangkan kemanfaatan dan kemaslahatan baik bagi para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian maupun bagi masyarakat sekitar meskipun tidak terdapat ketentuannya dalam al Qur'an dan Al Hadis. Asas kemanfaatan dan kemaslahatan ini sangat relevan dengan tujuan hukum Islam secara universal. Sebagaimana para filosof Islam di masa lampau seperti al-Ghazali merumuskan tujuan hukum Islam berdasarkan ayat-ayat al-Qur'an dan al-Hadis sebagai mewujudkan kemaslahatan. Dengan masalah dimaksudkan memenuhi dan melindungi lima kepentingan pokok manusia yaitu melindungi religiusitas, jiwa-raga, akal-pikiran, martabat diri dan keluarga, serta harta kekayaan.

Sedangkan asas-asas perjanjian yang berakibat hukum dan bersifat khusus adalah:

a. Asas Kebebasan Berkontrak (*mabda' hurriyah at-ta'aqud*)

Islam memberikan kebebasan kepada para pihak untuk melakukan suatu perikatan. Bentuk dan isi perikatan tersebut ditentukan oleh para pihak. Apabila telah disepakati bentuk dan isinya, maka perikatan tersebut mengikat para pihak yang menyepakatinya dan harus dilaksanakan segala hak dan kewajibannya. Namun kebebasan ini tidak absolute. Sepanjang tidak bertentangan dengan syari'ah Islam, maka perikatan tersebut

¹¹ Jimmy joses sembiring, *cara menyelesaikan sengketa diluar pengadilan*, (Jakarta, transmedia pustaka, 2011). h. 11

boleh dilaksanakan. Menurut yasardin bahwa, "Syari'ah Islam memberikan kebebasan kepada setiap orang yang melakukan akad sesuai dengan yang diinginkan, tetapi yang menentukan syarat sahnya adalah ajaran agama. Asas Perjanjian Itu Mengikat asas ini berasal dari hadis Nabi Muhammad saw yang artinya: "Orang orang muslim itu terikat kepada perjanjian-perjanjian (Klausul-klausul) mereka, kecuali perjanjian (klausul) yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram" ketentuan-ketentuan memenuhi suatu kontrak.¹² Dari hadis di atas dapat dipahami bahwa setiap orang yang melakukan perjanjian terikat kepada isi perjanjian yang telah disepakati bersama pihak lain dalam perjanjian. Sehingga seluruh isi perjanjian adalah sebagai peraturan yang wajib dilakukan oleh para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian.

b. Asas Keseimbangan Prestasi

Dimaksudkan dengan asas ini adalah asas yang menghendaki kedua belah pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian. Dalam hal ini dapat diberikan ilustrasi, kreditur mempunyai kekuatan untuk menuntut prestasi dan jika diperlukan dapat menuntut pelunasan prestasi melalui harta debitur, namun debitur memikul pula kewajiban untuk melaksanakan perjanjian itu dengan iktikad baik. Asas kepastian hukum ini terkait dengan akibat perjanjian. Dari aspek filosofis semua permasalahan atau pelanggaran hukum harus diselesaikan agar tercipta perdamaian dna perdamaian.¹³ Dalam hal ini hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang, mereka tidak

¹² Yasardin, "Asas Kebebasan Berkontrak syariah", (Jakarta, Prenamedia Group, 2018), h.33

¹³ Mudakir Iskandar syah, *tuntutan hukum malapraktik medis*, (Jakarta, gramedia, 2019), h.

تَعْرَضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا ۝ ١٣٥

Terjemahannya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah, walaupun terhadap dirimu sendiri atau terhadap ibu bapak dan kaum kerabatmu. Jika dia (yang terdakwa) kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatan (kebaikannya). Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutarbalikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka ketahuilah Allah Maha teliti terhadap segala apa yang kamu kerjakan”²³

Islam sangat menekankan sikap adil dalam segala aspek kehidupan. Allah Subhanallahu wata’ala memerintahkan kepada umat manusia supaya berperilaku adil, baik kepada Allah Subhanallahu wata’ala, dirinya sendiri maupun orang lain. Al Qur’an memandang bahwa keadilan merupakan inti ajaran Islam yang mencakup semua aspek kehidupan. Prinsip keadilan yang dibawa Al Qur’an sangat kontekstual dan relevan untuk diterapkan kedalam kehidupan beragama, berkeluarga dan bermasyarakat.

1. Karakteristik Sikap Adil
2. Islam mengajarkan bahwa semua orang mendapat perlakuan yang sama dan sederajat dalam hukum. Dalam Islam , tidak ada diskriminasi hukum karena perbedaan kulit, status social, ekonomi, atau politik .
3. Manfaat dan Positif

Keadilan merupakan sesuatu yang bernilai tinggi, baik, dan mulia. Apabila keadilan diwujudkan dalam kehidupan pribadi, keluarga, masyarakat, serta bangsa dan Negara, sudah tentu ketinggian, kebaikan, dan kemuliaan akan diraih. Jika seseorang mampu mewujudkan keadilan dan perjanjian¹⁵ dalam dirinya sendiri, tentu

¹⁵ Suharnoko, hokum perjanjian, (Jakarta, kencana, 2015), h.66

akan meraih keberhasilan dalam hidupnya, memperoleh kegembiraan batin, disenangi banyak orang, dapat meningkatkan kualitas diri, dan memperoleh kesejahteraan hidup duniawi serta *ukkhrawi* (akhirat). Latar belakang semua kodifikasi dikarenakan pada waktu itu belum ada keadilan yang sejati. Sehingga dalam mengdili yang sejati semua orang menghendaki adanya hokum untuk mengatur sanksi-sanksi atau hukuman untuk bagi pelaku kejahatan.¹⁶ Jika keadilan dapat diwujudkan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, akan terwujud masyarakat yang aman, tentram, serta damai sejahtera lahir dan batin. Hal ini disebabkan masing-masing anggota masyarakat melaksanakan kewajiban terhadap orang lain dan akan memenuhi dan mengurus kepentingan orang lain¹⁷ dengan seadil-adilnya.. Adapun nilai positif perbuatan adil antara lain keadilan membawa ketentraman, kepercayaan, meningkatkan kesejahteraan, dapat meningkatkan prestasi belajar, menciptakan kemakmuran, mengurangi kecemburuan sosial, mempererat tali persaudaraan, menimbulkan kebaikan dan mencegah kejahatan.

3.2.3. Tinjauan Tentang Konsumen

Sebagaimana telah dikemukakan Konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan transaksi ekonomi yang hak-haknya sering diabaikan oleh sebagian pelaku usaha akibatnya, hak-hak konsumen perlu dilindungi.¹⁸ adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu; Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial); Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya

¹⁶ Agus Santoso, "Hukum, Moral, Dan Keadilan", (Jakarta, Prenada Media Group, 2012), h.4

¹⁷ Ketut oka setiawan, *hokum perikatan*, (Jakarta, sinar grafika, 2015), h.92

¹⁸ Happy Susanto, "*Hak-Hak Konsumen Jika Di Rugikan*", (Jakarta, Transmedia Pustaka, 2008), h.22.

pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Ada definisi perilaku konsumen menurut engedet al 1995, perilaku konsumen adalah tindakan langsung terlibat untuk mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan ini.¹⁹ Sedangkan dalam Pasal 1 angka 2 UUPK pengertian 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. Pada intinya pengertian dari konsumen adalah setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan hidupnya maupun untuk berbagai kepentingan tanpa memperdagangkannya kembali.

1. Hak Konsumen

Pengetahuan akan hak-hak konsumen menjadi sangat penting bagi konsumen itu sendiri, hal ini merupakan kunci utama dalam mencegah ataupun mempertahankan hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha, oleh karena itu konsumen harus bisa memahami dan mengerti akan hak-hak mereka tentunya kita sangat dirugikan.²⁰

Menjelaskan hak-hak konsumen sebagai berikut :

a. Kebutuhan Pokok

Hak untuk memperoleh barang dan jasa yang dibutuhkan untuk mempertahankan kehidupan: pangan cukup, sandang, perumahan, pelayanan kesehatan, pendidikan dan sanitasi.

b. Keamanan

¹⁹ Bilson Simamura, "Pandan Riset Perilaku Konsumen", (Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama, 2004), h.1

²⁰ Happy Susanto, "Hak-Hak Konsumen Jika Di Rugikan", (Jakarta, Transmedia Pustaka, 2008), h. 12

Hak untuk dilindungi dari pemasaran barang-barang atau pelayanan jasa yang berbahaya terhadap kesehatan dan kehidupan.

c. Informasi

Hak untuk dilindungi dari merek atau iklan-iklan yang menipu dan mengelabui. Hak untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk keperluan memilih dan membeli.

d. Pilihan

Hak untuk memilih barang dan jasa pada tingkat harga dan jaminan mutu yang setara.

e. Perwakilan

Hak untuk menyuarakan kepentingan sebagai konsumen dalam pembuatan dan pelaksanaan kebijaksanaan pemerintah.

f. Ganti rugi

Hak untuk mendapatkan ganti rugi terhadap barang-barang yang jelek.

g. Pendidikan konsumen

Hak untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjadi seorang konsumen yang baik.

h. Lingkungan sehat

Hak untuk hidup dan bekerja pada lingkungan yang tidak tercemar dan tidak berbahaya yang memungkinkan satu kehidupan lebih manusiawi. Secara umum Celina Tri Siwi Kristiyanti mengungkapkan ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu, Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right do safety*), hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to be choose*), hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Empat unsur ²¹ hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. sebagai konsumen tentunya sangat dirugikan dengan kondisi produk yang tidak sesuai dengan standar kesehatan, apalagi membawa dampak yang buruk

Dalam pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

²¹ Harun, *fiqh muamalah*, (Surakarta, muhammadiyah university press, 2017), h.41

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen dalam UUPK tersebut sebenarnya bersumber dari hak-hak dasar hukum yang diakui secara internasional. Hak-hak dasar umum tersebut pertama kali dikemukakan oleh John F. Kennedy, Presiden Amerika Serikat (AS), pada tanggal 15 Maret 1962, melalui *“A Special Message for The Protection of Consumer Interest”* atau yang lebih dikenal dengan istilah “Deklarasi Hak

Konsumen” (*Declaration of Consumer Right*)

2. Kewajiban Konsumen

Sebagai konsumen yang baik, maka perlu dipahami kewajiban-kewajiban yang harus dipahami dan ditaati oleh konsumen. Hal tersebut merupakan salah satu faktor penting pembentukan konsumen yang cerdas, jadi konsumen tidak hanya memahami dan mengerti akan haknya saja, akan tetapi juga memahami dan mengerti

kewajibannya sebagai konsumen yang baik. Dalam pasal 5 UUPK dijelaskan mengenai kewajiban konsumen' yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Kewajiban ini sangat penting, karena pelaku biasanya sudah menyampaikan peringatan pada suatu produk yang ditawarkan, jika konsumen tidak membaca peringatan yang disampaikan, tentu ini akan menjadi bomerang bagi dirinya. Dengan adanya pengaturan ini, maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab apabila konsumen menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Konsumen sulit untuk menuntut jika peringatan sudah diberikan secara jelas dan tegas. Namun jika produsen tidak menggunakan cara yang

wajar dan efektif untuk mengkomunikasikan peringatan yang menyebabkan konsumen tidak membacanya, maka hal itu tidak menghalangi pemberian ganti rugi pada konsumen yang dirugikan.

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini menjadi penting karena ada kemungkinan bagi konsumen untuk dapat merugikan pelaku usaha mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Kewajiban membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian. Namun, dalam perkembangan era jual beli online seperti sekarang ini, terkadang masih ada pembeli yang membayar tidak sesuai dengan kesepakatan yang dijanjikan, contohnya pada saat penjual dan pembeli bertemu langsung (*cash on delivery*), pembeli masih melakukan penawaran kepada penjual, padahal sebelumnya sudah ada kesepakatan harga untuk barang yang ditawarkan.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Sudah seharusnya sebagai warga negara yang baik, konsumen harus kooperatif dalam mengikuti jalannya proses penyelesaian sengketa sebagai agen realitas.²² perlindungan konsumen agar tidak muncul permasalahan baru dan tidak mengganggu jalannya proses penyelesaian sengketa. Dengan memahami kewajiban-kewajiban tersebut diharapkan konsumen selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli, hal ini dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari masalah-masalah yang

²² Dwi rezki sri astarini, *mediasi pengadilan*, (bandung, pt.alumni, 2020). h.98

mungkin akan menyimpannya. orang atau badan yang datang dari dalam perusahaan maupun yang datang dari luar perusahaan.

3. Jenis-jenis Konsumen

1. Konsumen internal (internal costumer) adalah setiap orng yag ikut menangani proses pembuatan maupun penyediaan produk didalam perusahaan atau organisasi.
2. Konsumen perantara (intermediate costumer) adalah mereka yang bertindak atau berperantara untuk mendistribusikan produk kepada pihak konsumen atau konsumen eksternal. Konsumen perantara ini bukan sebagai pemakai akhir.
3. Konsumen eksternal (external costumer) adalah pembeli atau pemakai akhir yang disebut sebagai konsumen yang nyata (real costumer).
4. Tanggung Jawab Konsumen

Memiliki rasa tanggung jawab merupakan faktor penting dalam pembentukan konsumen yang baik, dimana konsumen tidak hanya bertanggung jawab terhadap diri sendiri, melainkan juga terhadap orang lain maupun lingkungan sekitarnya. Tanggung jawab konsumenyaitu :

a. Kesadaran kritis

Tanggung jawab untuk lebih waspada dan kritis terhadap harga dan mutu suatu barang atau jasa yang digunakan

b. Tindakan

Tanggung jawab untuk mendorong diri sendiri dan bertindak menjamin bahwa kita semua memperoleh perlakuan adil. Selama kita menjadi konsumen yang pasif, selama itu pula kita akan terus diperas

- c. Kepedulian socialTanggung jawab untuk waspada terhadap segala akibat yang ditimbulkan oleh pola konsumsi kita terhadap orang lain, terutama

kelompokkelompok nirdaya dan terabaikan, baik pada tingkat lokal, nasional maupun internasional

d. Kesadaran lingkungan

Tanggung jawab untuk memahami segala akibat tindakan konsumsi kita terhadap lingkungan. Kita harus mengenali tanggung jawab pribadi dan sosial kita untuk menghemat sumber daya alam dan melindungi bumi demi generasi mendatang

e. Kesetiakawanan

Tanggung jawab untuk berhimpun bersama-sama sebagai konsumen untuk mengembangkan kekuatan dan pengaruh demi memperjuangkan dan melindungi kepentingan-kepentingan kita.

Sebelum mengadakan perjanjian pengiriman barang, konsumen datang ke agen JNE dengan membawa sejumlah barang yang akan dikirim dan barang tersebut telah memenuhi syarat-syarat standar pengiriman JNE, lalu setelah barang tersebut memenuhi syarat standar pengiriman, konsumen dan pihak JNE membuat perjanjian berdasarkan tanda bukti pembayaran pengiriman barang tersebut, yang telah di tandatangani oleh kedua belah pihak. Setelah melalui beberapa proses pemeriksaan, barang akan segera dikirim ketempat tujuan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

3.3.Tinjauan Konseptual

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam pengertian judul penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penegasan istilah dari istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian ini:

3.3.1. Analisis adalah proses pencarian atau masalah kompleks menjadi bagianbagian kecil sehingga bisa lebih mudah dipahami. Analisis berasal dari bahasa

Yunani, *analisis*, analisa. (1). Suatu pemeriksaan dan penafsiran mengenai hakikat dan makna sesuatu, misalnya data riset. (2). Pemisahan dari suatu keseluruhan ke dalam bagian-bagian komponennya. (3). Suatu pemeriksaan terhadap keseluruhan untuk mengungkap unsur-unsur dan hubungan-hubungannya. (4). Kegiatan berpikir pada saat mengkaji bagian-bagian, komponen-komponen, atau elemen-elemen dari suatu totalitas untuk memahami ciri-ciri masing-masing bagian, komponen atau elemen dan kaitankaitannya. (5). Dalam matematika, suatu cabang kajian yang terutama berhubungan dengan konsep-konsep kontinuitas, fungsi, dan limit. Bagian yang terpenting dari analisis adalah kalkulus. Yang belakangan ini terdiri atas dua bagian utama, yaitu kalkulus diferensial dan kalkulus integral. Bagian lainnya, antara lain meliputi geometri analitis, persamaan-persamaan diferensial. Bagian analisis dalam suatu karya ilmiah, misalnya, makalah, skripsi, tesis, dan disertasi, umumnya merupakan puncak ujian bagi seorang penulis. Kekeliruan dalam menganalisis dan menafsirkan data membawa akibat yang besar terhadap kesimpulan dan juga saran.

- 3.3.2. Hukum Ekonomi Islam merupakan ilmu yang mempelajari segala perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya dengan tujuan memperoleh kedamaian dan kesejahteraan dunia akhirat. Perilaku manusia di sini berkaitan dengan landasan-landasan syariah sebagai rujukan berperilaku dan kecenderungan-kecenderungan dari fitrah manusia. Kedua hal tersebut berinteraksi dengan porsinya masing-masing sehingga terbentuk sebuah mekanisme ekonomi (muamalah) yang khas dengan dasar-dasar nilai ilahiyah.
- 3.3.3. Perilaku Merupakan tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas antara lain : berjalan, berbicara,

menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, dan sebagainya. Dari uraian ini dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar.

1.3.4 Wanprestasi berasal dari istilah dalam bahasa Belanda yaitu wanprestatie, yang artinya tidak melakukan suatu kewajiban yang telah diperjanjikan atau melanggar perjanjian yaitu melakukan atau berbuat sesuatu yang tidak boleh dilakukannya.

Para ahli telah mendefinisikan wanprestasi ke dalam berbagai pengertian diantaranya :

1.3.5 PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan dalam bidang kurir ekspres dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resmi adalah Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) tetapi namanya telah terkenal dengan nama JNE. Nama tersebut diambil dari Bahasa Sanskerta yang berarti "Jalur Nugraha Ekakurir". Perusahaan ini salah satu perusahaan kurir terbesar di Indonesia.³⁷ Pada tanggal 26 November 1990, H Soeprapto Suparno mendirikan perusahaan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Perusahaan ini mulai yang bergerak dalam bidang internasional, dengan delapan orang dan kapital 100 miliar rupiah JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Pada tahun 1991, Selama bertahun-tahun akhirnya TiKi dan JNE berkembang menjadi dua perusahaan yang punya arah diri sendiri, saat ini ke dua perusahaan menjadi bersaing, akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen sendiri. JNE mengeluarkan logo sendiri agar membedakan dengan TiKi. JNE juga

membeli gedung-gedung pada tahun 2002 dan mendirikan JNE Operations Sorting Center, kemudian gedungnya untuk pusat kantor JNE juga dibeli dan didirikan pada tahun 2004 dan dua-duanya berada di Jakarta. Dengan lebih dari 50 kantor cabang dan lebih dari 150 depot pengantaran di berbagai kota di Indonesia, contoh perusahaan JNE salah satu perusahaan pengiriman barang. JNE dapat melayani tepat dan cepat pengelolaan logistik dan pengantaran bagi banyak perusahaan terkemuka. Selain memiliki tim yang profesional JNE,²³ dapat melayani pelanggan dengan fleksibel sesuai kebutuhannya. Kecepatan dan keamanan serta keakuratan kegiatan impor dan ekspor adalah jaminan JNE kepada pelanggan untuk keperluan jasa Kargo Laut dan Udara. Dengan jaringan luas dan strategis diberbagai negara, JNE memiliki sumber daya dan kemampuan menangani pengiriman kargo laut dan udara kemana saja setiap saat. Antisipasi dan persiapan proses kepabeanan telah ditangani sepenuhnya untuk menghindari keterlambatan. Pengalaman telah menjadikan JNE dipilih oleh berbagai institusi pemerintah dan non pemerintah untuk menangani distribusi dan kepabeanan untuk proyek-proyek mereka. JNE memindahkan dokumen hingga paket besar ke berbagai tujuan di seluruh dunia dengan kecepatan dan kehandalan yang teruji, JNE juga melayani pengantaran khusus untuk kiriman peka waktu hingga tujuan akhir. Semua kiriman dimonitor setiap saat melalui program situs JNE oleh para ti JNE secara profesional. JNE menyediakan jasa perpindahan dan pengepakan barang seluruh isi kantor, pabrik, galeri atau rumah memindahkannya ke lokasi baru serta membuka pengepakan. JNE mengadakan kunjungan untuk

²³Yayah Pudir Shatu, "Akuntansi Laba Dan Rugi", (Jakarta, Pustaka Ilmu Semesta, 2016), h.

mendiskusikan pengemasan, pengepakan serta pengaturan transportasi angkutan yang tepat sampai ke tujuan. Pada tanggal 11 Desember 2008, pihak penyelenggara (Harian Bisnis Indonesia) memberikan anugerah terhadap produk asli Indonesia, dan dalam kategori Jasa Kurir dan Logistik, JNE memenangkan penghargaan ini dengan mengusung produk YES, Produk YES dinyatakan merupakan produk asli INDONESIA. Produk YES (Yakin Esok Sampai) merupakan produk premium services JNE, dimana melayani Layanan Esok Sampai, dan di tambah lagi benefit lainnya yaitu apabila kiriman YES Tidak Esok Sampai, para customer mendapatkan garansi uang kembali.

1.3.6 Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Para ahli telah mendefinisikan Konsumen ke dalam berbagai pengertian diantaranya :

1. Menurut engel, blackwell dan miniard konsumen merupakan tindakan-tindakan produk jasa, termasuk didalamnya adalah proses keputusan yang mengawali serta mengikuti tindakan pembelian tersebut.
2. Menurut mowen konsumen merupakan aktivitas seseorang ketika seseorang mendapatkan, mengkonsumsi atau membuang barang atau jasa pada saat proses pembelian.

2.4 Bagan Kerangka Fikir

