

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Zaman modern saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat dibandingkan dengan dekade sebelumnya. Perkembangan pada sektor jasa dapat dilihat dari semakin meningkatnya kebutuhan konsumen akan berbagai hal berbagai industri pada sektor jasa. Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu fisik. Industri jasa cukup bervariasi sesuai dengan dinamika yang terjadi pada sektor jasa dapat dilihat dari perkembangan dan berbagai jenis industri jasa, salah satunya adalah jasa pengiriman barang. Adanya perkembangan teknologi informasi mendorong terjadinya perubahan terhadap perilaku yang serba cepat, mudah, mobilitas tinggi, akses luas, dan kemudahan konsumsi atau belanja melalui jaringan *ebusiness* cenderung meningkat.

Dengan banyaknya kebutuhan manusia tersebut, banyak menjadi peluang bisnis tersendiri bagi pelaku bisnis untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.¹ Saat ini, pesan antar barang sudah menjadi hal biasa ditengah masyarakat. Tidak hanya itu saja, makanan dan minuman juga ada yang memberikan pelayanan pesan antar barang atau jasa. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan kepada konsumen. Kalau dilihat dari masa lampau, hal ini sudah sering dilakukan oleh masyarakat pada masa itu. Hanya saja bedanya kalau sekarang menggunakan

¹Ahmad Daud, *Tinjauan Hukum Islam Tentang Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang*, (Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2017), h.18

teknologi informasi dan komunikasi untuk memesan barang atau jasa. Selain itu sekarang alat transportasinya pun sudah sangat berbeda dengan yang dulu.

yaitu kalau sekarang sudah menggunakan mesin. Sehingga dengan teknologi informasi dan komunikasi serta alat transportasi modern, proses pemesanan menjadi lebih mudah dilakukan dan proses pengantaran barang atau jasa menjadi lebih cepat. Kalau dulu hanya mengenal kantor pos sebagai tempat dimana menitipkan surat atau barang kepada yang ingin dikirim. Namun, dengan kecanggihan teknologi beserta kemudahan dan manfaatnya, sekarang banyak perusahaan jasa yang sudah mendirikan jasa pengiriman antar barang di Indonesia sebagai mitra bagi pembisnis-pembisnis di dunia maya, misalnya, perusahaan jasa pengiriman barang milik perusahaan Swasta dengan nama resmi yaitu Jalur Nugraha Ekakurir yang selanjutnya disebut JNE.

JNE merupakan perusahaan pengiriman barang salah satu perusahaan jasa kurir di Indonesia. Proses pengiriman barang oleh JNE dimulai pada saat konsumen/pengirim datang ke agen JNE dengan membawa suatu/sejumlah barang yang telah disiapkan untuk dikirim. Kemudian pihak JNE mengecek kelengkapan barang tersebut, dari jumlah barang yang akan dikirim tersebut maka akan dikeluarkan suatu dokumen atau surat perjanjian pengiriman barang yang selanjutnya harus ditandatangani oleh konsumen/pengirim.²

Pelaksanaan pengiriman barang kadang tidak selalu berjalan dengan lancar, misalnya barang yang telah disepakati oleh kedua belah pihak untuk dikirim ternyata tidak sampai ke tempat tujuan, barang tersebut terlambat sampai ke tempat tujuan

² Dimiyauddin djuwaini, pengantar fiqhi muamalah, (Yogyakarta, pustaka kencana, 2010), h.55

atau barang tersebut rusak/hilang saat diperjalanan, jika terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang, maka pihak JNE bertanggung jawab kepada konsumen/pengirim. Konsumen/pengirim berhak menuntut ganti kerugian kepada pihak JNE. Dalam memberikan ganti kerugian, perlu mengetahui terlebih dahulu apa yang menyebabkan kiriman barang tersebut tidak sampai, rusak atau hilang, karena kiriman barang tersebut tidak sampai, rusak atau hilang mungkin akibat dari suatu perbuatan hukum atau karena peristiwa hukum. Hampir setiap konsumen mengalami wanprestasi pada pengiriman barang terkadang barang yang sampai rusak, hilang, dan tidak sesuai dengan perjanjian bahwa batas waktu yang telah disepakati sebelumnya.

Apabila dalam pelaksanaan pengiriman barang tersebut mengalami wanprestasi, pihak JNE bertanggung jawab atas barang yang telah memenuhi syarat dan ketentuan standar pengiriman Konsumen Perjanjian JNE. Proses Pengiriman Barang Wanprestasi Tanggung Jawab perusahaan untuk mengganti kerugian yang dialami pihak konsumen. Kedua belah pihak dapat menyelesaikan masalah tersebut sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Misalnya, apabila barang yang di kirim hilang atau rusak pihak JNE bertanggung jawab untuk mengganti barang yang hilang/rusak tersebut dengan barang yang sama Dalam suatu perjanjian jika Debitur tidak melakukan apa yang dijanjikannya, maka dikatakan ia melakukan wanprestasi (prestasi buruk) yang pada kenyataannya dapat berupa empat macam wanprestasi Ganti rugi (*scade vergoeding*) dan bunga. Bentuk ganti rugi yang lazim digunakan adalah uang, pemulihan keadaan semula (*in natura*) dan larangan untuk mengulangi, apabila hal tersebut tidak ditepati dapat diperkuat dengan uang paksa, tetapi uang paksa bukan merupakan bentuk atau wujud dari ganti rugi.

Penyedia jasa pengiriman barang pada JNE cab pinrang, namun secara fakta ada beberapahal yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada perusahaan

tersebut masih belum dapat dipenuhi dengan baik oleh penyedia jasa. Sebagai contoh, pada beberapa masih ditemukan keluhan –keluhan yang diberikan konsumen atas kurangnya kepedulian karyawan penyedia jasa dalam pertanggung jawaban atas barang tersebut, keterlambatan penyampaian barang, kerusakan barang. Keluhan tersebut merupakan induk dari masalah yang timbul dalam salah satu dimensi pengukur kualitas jasa pada penyedia jasa. Hal ini jika tidak diantisipasi dapat memberikan akibat yang buruk pada konsumen dan pada akhirnya akan menurunkan tingkat penjualan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh tentang bagaimana tanggung jawab pengiriman barang. Perjanjian yang dituangkan dalam bentuk penelitian ini berjudul “ Analisis Hukum Ekonomi Islam Terhadap Perilaku Wanprestasi PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR kepada Konsumen (Studi dilakukan pada PT. JNE cabang Pinrang)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah dengan pokok bahasan sebagai berikut:

- 1.2.1. Bagaimana mekanisme proses perjanjian pengiriman barang PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) pada konsumen?
- 1.2.2. Bagaimana tanggung jawab PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) apabila terjadi wanprestasi terhadap konsumen?
- 1.2.3. Bagaimana Perspektif Hukum Ekonomi Islam terhadap perilaku wanprestasi pada PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir)?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok bahasan penelitian di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui mekanisme proses perjanjian pengiriman barang PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) pada konsumen.
- 1.3.2 Untuk mengetahui tanggung jawab PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) apabila terjadi wanprestasi terhadap konsumen.
- 1.3.3 Untuk mengetahui Perspektif Hukum Ekonomi Islam terhadap perilaku wanprestasi pada PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir).

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Bagi penulis

Peneliti diharapkan dapat memperluas wawasan ilmu pengetahuan yang diperoleh peneliti selama kuliah.

1.4.2 Bagi perusahaan

Peneliti ini diharapkan agar perusahaan mampu menjalankan tugas dan wewenang sesuai dengan perjanjian yang ada.

1.4.3 Bagi konsumen

Peneliti ini diharapkan agar dapat memberikan pemahaman kepada konsumen agar tidak melakukan pengiriman kepada perusahaan yang tidak bertanggung jawab.