

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS UU NO. 8 TAHUN 1999 PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG
PERSPEKTIF AKAD WAKALAH
(Studi Kasus J&T Express)**



Oleh:

**SUGIMEN PRABU NAGAMADIA
NIM: 18.2200.088**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2023

**EFEKTIVITAS UU NO. 8 TAHUN 1999 PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG
PERSPEKTIF AKAD WAKALAH
(Studi Kasus J&T Express)**



Oleh:

**SUGIMEN PRABU NAGAMADIA
NIM: 18.2200.088**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)
pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2023

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan
Konsumen terhadap Keterlambatan Barang
Perspektif Akad Wakalah (Studi Kasus J&T
Express)
Nama Mahasiswa : Sugimen Prabu Nagamadia
NIM : 18.2200.088
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah Dan Ilmu Hukum Islam
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum
Islam
Nomor : 1092 Tahun 2022

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. H. Mahsyar, M.Ag
NIP : 19621231 199103 1 032
Pembimbing Pendamping : Dr. Andi Bahri S., M/E., M.Fil.I
NIP : 19781101 201101 2 005


(.....)


(.....)

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam




Dr. Rahmawati M. Ag
NIP. 19760901 200604 2 001

PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen terhadap Keterlambatan Barang Perspektif Akad Wakalah (Studi Kasus J&T Express)

Nama Mahasiswa : Sugimen Prabu Nagamadia

Nomor Induk Mahasiswa : 18.2200.088

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam

Nomor : 1092 Tahun 2022

Tanggal kelulusan : 17 Januari 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. H. Mahsyar, M.Ag	(Ketua)	
Dr. Andi Bahri S., M/E., M.Fil.I	(Sekertaris)	
Dr. Fikri, S.Ag., M.HI	(Penguji I)	
Dr. H. Suarning, M.Ag.	(Penguji II)	

Mengetahui:

Dekan,

Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Rahmiawati., M.Ag. 

NIP. 19760901 200604 2 001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah swt yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas UU NO. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Akad Wakalah (Studi Kasus J&T Express)” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam (FAKSHI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi besar Baginda Rasulullah Muhammad saw.

Penulis menghanturkan terima kasih setulus-tulusnya kepada orang tua, Ayahanda Muh. Nasir Tappi dan Ibunda Mery, serta adik saya Cintha Menas Adhelya Putri, dan Sucipto Sakti Menasyang tiada putusnya selalu mendoakan. Penulis persembahkan buat kalian sebagai rasa syukur telah mendukung, mendokakan serta merawat penulis sepenuh hati.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ayahanda Dr. H. Mahsyar, M.Ag selaku pembimbing utama dan Ayahanda Dr. Andi Bahri S., M/E., M.Fil.I selaku pembimbing pendamping, yang senantiasa bersedia memberikan bantuan dan bimbingannya serta meluangkan waktunya kepada penulis, ucapkan banyak terima kasih yang tulus untuk keduanya.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Hannani., M.Ag selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare dan menyediakan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sebagaimana yang di harapkan.
2. Dr. Rahmawati., M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam beserta Sekretaris, Ketua Prodi dan staf atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi seluruh mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam.
3. Rustam Magun Pikhulan, S.HI., M.H selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah atas masukan dan bimbingannya selama penulis di bangku perkuliahan hingga saat ini, dan telah menciptakan suasana pendidikan yang baik bagi seluruh mahasiswa Prodi Hukum Ekonomi Syariah
4. Bapak dan ibu dosen Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam yang telah memberikan pengabdian terbaik dalam mendidik penulis selama proses pendidikan.
5. Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota parepare yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti skripsi.
6. HRD J&T Express Cabang Bau Massepe yang memberi izin kepada penulis dalam meneliti skripsi ini.
7. Terima kasih juga kepada para konsumenpengguna jasa J&T Express Cabang Bau Massepe yang telah membantu dalam proses penelitian.
8. Untuk teman saya Muh. Alfian Pratama Saenongyang telah membantu penulis pada saat penelitian, serta Nur Amrullah, Paris, Suryana, dan Sitti Hijrah yang setia dari awal perkuliahan hingga akhir dan berjuang bersama-sama dalam studi

di IAIN Parepare dan memberikan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di IAIN Parepare.

9. Teman-teman seperjuangan penulis khususnya angkatan 2018 program studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam.

Penulis tidak lupa mengucapkan banyak terimah kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi memberikan bantuan baik moril maupun materil hingga tulisan ini dapat di selesaikan, semoga Allah swt berkenan menilai segala kebaikan dan kebijakan mereka sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Sebagai manusia biasa tentunya tidak luput dari kesalahan termasuk dalam penyelesaian skripsi ini yang masih memiliki banyak kekurangan, Olehnya itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan laporan selanjutnya.

Parepare, 16 Desember 2022

Penulis


Sugimen Prabu Nagamadia
18.2200.088

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sugimen Prabu Nagamadia
NIM : 18.2200.088
Tempat/Tgl Lahir : Parepare, 15 Maret 2000
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Judul Skripsi : Efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Akad Wakalah (Studi Kasus J&T Express)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 16 Desember 2022

Penulis


Sugimen Prabu Nagamadia
18.2200.088

ABSTRAK

Sugimen Prabu Nagamadia, *Efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Akad Wakalah (Studi Kasus J&T Express)*, (dibimbing oleh Bapak H. Mahsyar selaku pembimbing I dan Bapak Andi Bahri S. selaku pembimbing II).

Penelitian ini mengkaji tentang Efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Akad Wakalah (Studi Kasus J&T Express), adapun rumusan masalah yang ingin diteliti yakni bagaimana prosedur Undang-undang tentang perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang pada jasa pengiriman PT. J&T Express cabang Bau Massepe kota Parepare, bagaimana efektifitas Undang-undang tentang perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang pada jasa pengiriman PT. J&T Express cabang Bau Massepe kota Parepare serta bagaimana akad wakalah dalam sistem keterlambatan pengiriman dari pihak J&T Express jika terjadi kerugian terhadap konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini dilakukan di perusahaan PT. J&T Express Kab. Bau Massepe Kota Parepare dengan menggunakan wawancara yang secara terbuka serta analisis data dengan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan yaitu lapangan secara langsung dengan pihak atau instansi yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.

Adapun hasil penelitian ini 1) Transaksi atau perijahan yang dilakukan oleh PT. J&T Express dan pengguna jasanya yaitu akad *ijarah*, karena apa yang dilakukan oleh pihak konsumen ini yaitu dengan memberikan upah sebagai nilai dari manfaat jasa yang diberikan oleh PT. J&T Express. 2) Adapun bentuk wanprestasi dalam perjanjian ini adalah estimasi pengiriman barang yang tidak sesuai, karena beberapa faktor yang menjadikan barang terlambat sampai tujuan. Tetapi dalam hal keterlambatan pengiriman barang ini PT. J&T Express tidak memberikan ganti rugi apapun. 3) Cara yang paling efektif yang digunakan oleh PT. J&T Express Kab. Bau Massepe Kota Parepare pada saat terjadi persengketaan yaitu diselesaikan secara musyawarah sesuai hukum Islam, dengan kesepakatan kedua belah pihak agar semuanya dapat mengemukakan pendapat sehingga tercapai kata damai.

Kata Kunci: *Perlindungan, Konsumen Jasa, Pengiriman, Barang, dan Ijarah.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	10
B. Tinjauan Teori.....	12
1. Teori <i>Akad Wakalah</i>	12
2. Perlindungan Konsumen.....	15
3. Jasa Pengiriman Barang	24
4. Teori Efektivitas Hukum.....	24
C. Kerangka Konseptual	30
D. Kerangka Pikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian Dan Waktu Penelitian.....	34
C. Fokus Penelitian	34
D. Jenis dan Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	35
F. Uji Keabsahan Data.....	36
G. Teknik Analisa Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Prosedur Undang- Undang tentang Perlindungan Konsumen terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang pada Jasa Pengiriman PT. J&T Express Cabang Bau Massepe Kota Parepare	39
B. Efektivitas Undang- Undang tentang Perlindungan Konsumen terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang pada Jasa Pengiriman PT. J&T Express Cabang Bau Massepe Kota Parepare	44
C. Tinjauan Akad Wakalah terhadap Sistem Keterlambatan Pengiriman Barang dari Pihak J&T Express Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen	58
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN.....	IV
BIOGRAFI PENULIS	XVI

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1	Jumlah Karyawan PT. J&T Express Bau Masepe Kota Parepare	40



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1	Bagan Kerangka Pikir	32



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Permohonan Izin Penelitian Fakultas	V
Lampiran 2	Rekomendasi Penelitian DPMPTSP	VI
Lampiran 3	Instrumen Penelitian	VII
Lampiran 4	Surat Keterangan Wawancara	X
Lampiran 5	Surat Telah Melaksanakan Penelitian	XIII
Lampiran 6	Dokumentasi	XIV



PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi Bahasa Arab yang digunakan di penstrukturan skripsi ini bersumberdi Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 158/1987 dan 0543b/1987.

A. Konsonan

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿain	‘	komater balik keatas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	’	apostrof
ي	Ya	Y	ye

Hamzah (ء) teletak diawal kalimat mengikut vokalnya tanpa diberikan tanda apapun. Apabila ada ditengah ataupun diakhir, jadi ditulis memakai tanda (’).

B. Vokal

Vokal kata-kata Arab, sebagaimana vokal kata-kata Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya seperti di bawah ini:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	a	a
اِ	Kasrah	i	i
اُ	Dammah	u	u

Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab lambangnya juga adalah gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya adalah gabungan huruf, yakni:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	fathah dan ya'	ai	a dan i
اُو	fathah dan wau	au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : kaifa

هَوْلٌ : haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang lambangnya adalah harakat dan huruf, transliterasinya adalah huruf serta tanda, yakni:

Haraka t	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا... ا... ي	fathah dan alif atau ya'	a	a dan garis di atas
ي	kasrah dan ya'	i	i dan garis di atas
وُ	dammah dan wau	u	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

D. *Ta' Marbutah*

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada 2, yakni: *ta' marbutah* hidup dapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *d}ammah*, transliterasinya yaitu [t]. Kalau *marbutah* mati dapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Pada kata yang akhirannya *ta' marbutah* diikuti kata yang memakai kata sandang *al-* beserta bacaan kedua kata terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfa</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

E. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* dalam penulisan Arab lambangnya adalah sebuah tanda *tasydid* (ّ), didalam transliterasi ini lambangnya adalah pengulangan huruf (konsonan ganda) yang diberrikan tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعَمُّ	: <i>nu"ima</i>

عُدُو : 'aduwwun

Kalau huruf *و* ber- *tasydid* di akhiran kata dan diawali oleh huruf *kasrah* (ـِ), jadiia ditransliterasi sebagaimana huruf *maddah* jadi i.

Contoh:

عَلِي : 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِي : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam penulisan Arab lambangnya adalahhuruf *ال*(*alif lam ma'arifah*).Pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi macam biasanya, al-, baik ia diikuti oleh huruf *syamsiyah*hataupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikut bunyi huruf langsung yang mengikuti.Penulisan kata sandang dipisahkan dari kata yang mengikuti lalu dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : al-syamsu (bukan asy-syamsu)

الزَّلْزَلَةُ : al-zalزالah(az-zalزالah)

الْفَلْسَفَةُ : al-falsafah

الْبِلَادُ : al-bilaadu

Hamzah

Kaidah transliterasihuruf hamzahjadi apostrof (')cumanterpakaiuntukhamzah yang ada ditengah dan akhiran kata.Apabila hamzah ada diawalankata,itutidakterlambangkan,karena didalamArabiaberwujud alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'muruna*

الْأَنْوَاعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

G. Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kalimat Arab yang ditransliterasi yakni kata, istilah yang tidak dibakukan didalam kalimat Indonesia. Kalimat Arab yang lazim jadi sebagian dari pembendaharaan kata Indonesia, ataupun juga selalutertulis didalam kata Indonesia, tidak tertulis menurut metode transliterasi diatas. Semisal kata *Al-Qur'an* (dari *al-Qur'an*), *Sunnah*. Apabila kalimatitu jadi sebagian salah satu rangkaian teks Arab, jadisesemua harus ditransliterasi dengan caramenyeluruh.

Contoh:

Fīzilālal-qur'an

Al-sunnah qablal-tadwin

Al-ibāratbi'umumal-lafzlābikhususal-sabab

H. Lafzal-Jalalah (هلا)

Kata “Allah” yang diawali partikel sebagaimana huruf jar serta huruf lainnya ataupun berkedudukan sebagaimanamud}a>f ilaih (frasa nominal), ditransliterasi tidak pakai huruf hamzah.

Contoh:

بِاللّٰهِ دِينُ اللّٰهِ *billah*

Adapun *ta' marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللّٰهِ *hum fi rahmatillah*

I. Huruf Kapital

Walaupun penulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf itu dipakai berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD).

J. Singkatan

Beberapa singkatan yang dilaksanakannya seperti di bawah ini:

swt.	= <i>subhānahūwa ta'āla</i>
saw.	= <i>sallallahu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	= <i>'alaihi al-sallam</i>
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
QS.../...:4	= QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/ ..., ayat 4
HR	= Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

صفحة = ص

بدون مكان = دم

صلى الله عليه وسلم = صلعم

طبعة = ط

بدون ناشر = دن

إلى آخرها/إلى آخره = الخ

جزء = ج

Beberapa singkatan dipakai secara terkhusus dalam teks referensi perlu diartikan kepanjangannya, antaranya seperti dibawah ini:

ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor).

Karena dalam bahasa indonesia kata “edotor” bersifat baik untuk satu atau lebih editor, jadi ia mungkin saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : “dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis pakai huruf miring. Singkatnya, dipakai singkatan dkk. (“dankawankawan”) yang ditulis pakai huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga teruntuk penulisan kataterjemahan yang tidak disebutkan nama penerjemahnya.

Vol. : Volume. Digunakan untuk memperlihatkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Teruntuk bukubahasa Arabbiasadigunakan juz.

No. : Nomor. Dipakai teruntuk memperlihatkan jumlah nomor karya ilmiah berkala macam jurnal, majalah, dan sebagainya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan masyarakat yang sedang berkembang seperti sekarang ini, kebutuhan manusia akan semakin kompleks jika dibandingkan dengan kebutuhan manusia pada zaman dahulu dimana manusia hanya membutuhkan makan dan tempat tinggal untuk kelangsungan hidup sendiri dan keluarganya. Sebagai suatu proses dinamis, pendidikan akan senantiasa berkembang dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan yang terjadi dilingkungan pada umumnya.¹

Perkembangan zaman yang semakin cepat terutama dalam kegiatan berbelanja yang membuat kegiatan belanja mulai bergeser dari awalnya pembeli dan penjual harus bertemu langsung, berubah menjadi secara *online*. Dengan demikian kegiatan belanja online di Indonesia semakin meningkat. Hal ini juga yang mengakibatkan meningkatnya pengguna jasa pengiriman barang. Banyaknya jumlah transaksi belanja online berbanding lurus dengan meningkatnya perjanjian yang dilakukan masyarakat dengan penyedia jasa tersebut. Dengan hal tersebut, maka dikhawatirkan akan banyaknya terjadi kasus kesalahan atau kekhilafan yang dilakukan jasa pengiriman barang dalam proses pengiriman barang.

Pelayanan umum (*public service*) memang sarat dengan berbagai masalah, apalagi jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun nonprofit. Sedemikian luas jangkauannya sehingga tidak mudah mendeskripsikan

¹ Syamsul Arifin, *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan: Area University Press (2016).

persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum. Adanya perbedaan persepsi itu memang wajar sebagai konsekuensi sudut pandang yang berbeda-beda, namun bukannya tidak dapat dipertemukan. Persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seseorang terhadap sesuatu hal.²

Kebutuhan masyarakat tentang keinginannya dalam penyediaan segala bentuk barang dengan cepat ini, diwujudkan oleh banyak jasa ekspedisi pengiriman barang seperti PT. J&T EXPRESS, TIKI, dan POS Indonesia. Banyaknya masyarakat yang tertarik dalam menggunakan jasa ini menjadi sangat penting dan dibutuhkan, karena dapat membantu dalam proses pengiriman barang dari satu daerah ke daerah lain maupun antar pulau dan antar negara. Penyedia layanan jasa ekspedisi pengiriman barang yang bermunculan ini tentu harus memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan terhadap konsumen.

Konsumen sebagai pengguna jasa perlu dilindungi kepentingannya dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan pelaku usaha, tidak selamanya sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh para pihak. Dalam proses pengirimannya sering terjadi keadaan yang menyebabkan barang yang diantarkan tidak sampai ke pihak yang diperjanjikan sesuai dengan keadaan yang diperjanjikan. Keadaan tersebut dapat dimungkinkan terjadi karena beberapa faktor antara lain pihak perantara lalai dalam melaksanakan tanggung jawab dan kurang disiplinnya para pekerja dalam melayani suatu barang kiriman.

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan

² Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung : Citra Aditya Bakti (2017).

berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³

Adanya klausul perjanjian yang tercantum dalam tanda bukti pengiriman barang, merupakan bentuk perjanjian antara penyedia jasa pengiriman barang dengan pengguna jasa pengiriman barang. Maka dapat dikatakan pengguna jasa pengiriman barang setuju dengan klausul yang tertera. Ketika proses pengiriman barang sudah dijalankan, terkadang terdapat hal yang merugikan konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Banyak kasus yang terjadi seperti; tidak sampainya barang ke alamat yang dituju, waktu yang lama dalam proses pengiriman barang diluar estimasi yang diberikan jasa pengiriman barang hingga rusak dan hilangnya barang dalam proses pengiriman. Ketika berbicara perkembangan mengenai penyedia jasa pengiriman barang di Kota Parepare yang sudah semakin banyak, Salah satu Contohnya PT. J&T Express dimana masyarakat Kota Parepare banyak menggunakan jasanya dalam melakukan pengiriman barang.

Dalam menggunakan pelayanan jasa pengiriman barang, masyarakat pada dasarnya sepakat terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang seperti biaya transaksi yang di bayarkan pengguna jasa biasa disebut ongkos kirim yang tergantung pada berat barang, besar atau kecilnya barang dan alamat yang dituju. Jika seseorang pengguna jasa sudah membayar biaya atas pengiriman barangnya dan sudah menerima resi pengiriman atau slip bukti pengiriman barang, maka dengan ini terjadi perikatan antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang dalam bentuk perjanjian pengiriman barang.

³ Pasal 1, Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Proses pengiriman barang oleh J&T Express dimulai pada saat konsumen/pengirim datang ke agen J&T Express dengan membawa suatu/sejumlah barang yang telah disiapkan untuk dikirim. Kemudian pihak J&T 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, yang berarti bahwa konsumen telah menyetujui syarat-syarat atau klausul-klausulnya baik mengenai syarat, ketentuan, akibat dan risiko dari pengiriman barang tersebut.

Pada perjanjian pengiriman barang, pihak pelaku usaha dalam hal ini membuat syarat-syarat yang telah ditentukan. Bahwa syarat sahnya suatu perjanjian tertuang pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menentukan sahnya perjanjian yaitu sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Dalam hal telah terwujudnya sebuah perjanjian, maka pelaku usaha akan memberikan formulir yang akan diberikan kepada pelanggannya, serta biaya yang telah ditentukan oleh pelaku usaha sehingga pelanggan akan mendapatkan tanda terima yang sah sebagai salah satu bukti perjanjian tersebut dilakukan. Kewajiban pelaku usaha dalam hal memberikan informasi yang 3 benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang yang dikirim, merupakan hak dari konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Adapun ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha, merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.⁴

4 Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen Jakarta: PT Raja Grafindo Persada* (2016).

Pihak perantara yang merupakan pelaku usaha di bidang jasa pengiriman barang telah mengakibatkan kerugian pada pihak pengguna jasa pengiriman konsumen. Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas merugikan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung di balik Standar Contract atau Klausula Baku yang di tandatangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku dan konsumen).⁵

Perlindungan Konsumen diatur dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK), di dalam Pasal 1 ayat 1 perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁶

Undang-Undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-undang perlindungan konsumen justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas.⁷

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasanya dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak.

⁵ Parhusip, *et al., eds.*, Analisis Permintaan Terhadap Jasa Pengiriman Pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Tujuan Pekanbaru-Jakarta Di Kota Pekanbaru. Jurnal Online Mahasiswa, (2017).

⁶ Pasal 1, Angka 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁷ Susanto Happy, *Hak-hak Konsumen jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, (2018).

Dengan memanfaatkan pelayanan dari jasa pengiriman barang yang ada, masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut, pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut. Biaya jasa atau biasa disebut dengan ongkos kirim, pada dasarnya merupakan biaya transaksi yang harus dibayarkan untuk menggunakan jasa pengiriman barang tersebut, yang biasanya bergantung pada beratnya barang, jenis barang, dan alamat yang dituju.⁸

Di dalam suatu proses pengiriman barang tidak dapat dipungkiri bahwa dapat terjadi kemungkinan barang itu mengalami keterlambatan atau kerusakan, dan kehilangan yang dikarenakan satu dan banyak hal, antara lain: kecelakaan, tertukar atau salah alamat pengiriman, keteledoran kurir, dan banyak hal lainnya. Hal-hal yang tidak dapat terprediksi seperti itulah yang dapat menyebabkan barang menjadi terlambat sampai di tempat tujuan ataupun rusak yang menyebabkan konsumen menjadi dirugikan.

Proses pengiriman yang dilakukan oleh suatu pihak ekspedisi penyedia layanan pengiriman barang, sebelumnya telah terjadi kesepakatan dimana konsumen dengan sukarela menyerahkan barang yang ingin dikirimkan, dan dari pihak penyedia jasa menawarkan berbagai jenis pengiriman juga bentuk asuransi untuk mencegah terjadinya kerusakan barang ataupun kehilangan barang. Namun apabila tetap terjadi kerusakan ataupun kehilangan konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi atau pertanggung jawaban kepada pihak penyedia layanan dan jasa, sesuai dengan peraturan perundang undangan yang mengatur tentang hak-hak konsumen. Apabila terjadi kelalaian yang disebabkan oleh penyedia jasa, konsumen berhak untuk

8 Wahyuningsih, 'Pengembangan Layanan Jasa Pengiriman Pt. Pos Indonesia Untuk Kebutuhan Masyarakat Di Kota Bandung', *JURNAL: Penelitian Pos dan Informatika*, 3.3 (2017).

melaporkan ke pihak yang berwajib apa bila tidak ada tindak lanjut dari penyedia layanan dan jasa pengiriman barang tersebut sesuai perjanjian yang sebelumnya telah dibuat.

Pada dasarnya pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak dilakukan di atas suatu perjanjian secara tertulis. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dalam hukum kebiasaan didasarkan kepada dokumen-dokumen pengiriman saja, yang di dalamnya menerangkan tujuan pengiriman, nama pengirim, nama pengangkut serta biaya pengiriman. Berdasarkan hukum kebiasaan tersebut para pihak melakukan kewajiban-kewajibannya, sehingga apabila terjadi suatu sengketa di belakang hari maka yang diajukan sebagai bukti adalah dokumen-dokumen tersebut, sedangkan hubungan antara pengirim dan jasa pengiriman barang diikat dengan perjanjian.

Maka dari itu saya selaku penyusun proposal ini menganggap bahwa hal di atas perlu untuk diteliti agar dapat diketahui bahwa apakah benar implementasi Undang-undang perlindungan konsumen dapat dengan utuh melindungi konsumen dari kerugian atas keterlambatan pengiriman barang di jasa pengiriman PT. J&T Express di kota Parepare.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka pokok masalah adalah dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Undang-undang tentang perlindungan konsumen terhadap layanan keterlambatan pengiriman barang pada jasa pengiriman PT. J&T Express cabang Bau Massepe kota Parepare?

2. Bagaimana efektivitas Undang-undang tentang perlindungan konsumen terhadap layanan keterlambatan pengiriman barang pada jasa pengiriman PT. J&T Express cabang Bau Massepe kota Parepare?
3. Bagaimana tinjauan akad wakalah terhadap sistem keterlambatan pengiriman barang dari pihak J&T Express berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan Undang-undang tentang perlindungan konsumen terhadap layanan keterlambatan pengiriman barang pada jasa pengiriman PT. J&T Express cabang Bau Massepe kota Parepare.
2. Untuk mengetahui efektivitas Undang-undang tentang perlindungan konsumen terhadap layanan keterlambatan pengiriman barang pada jasa pengiriman PT. J&T Express cabang Bau Massepe kota Parepare.
3. Untuk menganalisis sistem keterlambatan pengiriman barang dari pihak J&T Express berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam tinjauan akad wakalah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat Memberi penjelasan mengenai efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang perspektif akad wakalah (studi kasus J&T Express) sehingga dapat memberi manfaat memakai jasa pengiriman untuk tidak merasa khawatir karena pengiriman jasa dilindungi oleh Undang-undang.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan kepada masyarakat tentang adanya penyelesaian masalah jika konsumen mengalami kerugian saat menggunakan jasa pengiriman barang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Untuk mengetahui secara luas yang berkaitan dengan penelitian adapun beberapa penelitian terdahulu yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Lubis Putri Pratiwi, (2017), *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT. Pos Indonesia (Perseroan) Terhadap Kerusakan Atau Hilangnya Paket Pengiriman Barang (Studi Di Kantor Pos Pematangsiantar)*, mahasiswi Fakultas Hukum, jurusan Hukum Keperdataan, Universitas Sumatera Utara, Sumatera Utara, yang dalam penelitiannya tersebut mencakup tentang penegasan terkait perlindungan konsumen yang mana hanya difokuskan kepada kerusakan dan kehilangan barang dengan perspektif hukum positif saja metode yang digunakan penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan kualitatif.⁹ Dalam hal ini penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan yang cukup jelas yaitu lebih memfokuskan penelitian kepada keterlambatan barang dengan perspektif hukum Islam dan hukum positif sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu berfokus pada implementasi Undang-Undang perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang.

⁹ Lubis, Putri Pratiwi, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT. Pos Indonesia (Perseroan) Terhadap Kerusakan Atau Hilangnya Paket Pengiriman Barang (Studi Di Kantor Pos Pematangsiantar)” (Skripsi Program Sarjana Hukum Universitas Sumatera Utara, Sumatera Utara, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Putri Firmanda, (2017), Klausul Eksonerasi dalam Transaksi Jasa Pengiriman Barang Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus Pencantuman Klausul Eksonerasi pada Resi Pengiriman J&T express, mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum, program studi Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, dalam penelitiannya dijelaskan adanya klausul eksonerasi dalam perjanjian antara konsumen dan pihak perusahaan J&T express tidak selaras dengan pasal 18 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Ganti rugi yang diberikan J&T tidak memenuhi keadilan masyarakat dan tidak sesuai dengan pasal 1236 KUHPerdata dan pasal 472 KUHDagang.¹⁰ Dalam penelitian memiliki perbedaan yang cukup jelas yaitu lebih memfokuskan penelitian kepada klausul eksonerasi dalam perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha itu sendiri sesuai dengan pasal-pasal yang berlaku tentang perjanjian pelaku usaha dan keadilan untuk konsumen, namun keduanya tetap memiliki keterkaitan seperti tanggungjawab atau ganti rugi dari pelaku usaha mengenai keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang.

Penelitian yang dilakukan oleh Deni Eka, (2011) Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Surat dan Barang (Studi Kasus: PT. Pos Indonesia, Cabang Padang), mahasiswa Fakultas Hukum, Program studi Hukum Perdata Ekonomi, Universitas Andalas, Sumatera Barat, dalam penelitiannya dijelaskan tentang penegasan terkait perlindungan konsumen yang mana hanya difokuskan kepada kerusakan dan kehilangan barang dengan perspektif hukum positif

¹⁰ Putri Firmanda, "Klausul Eksonerasi dalam Transaksi Jasa Pengiriman Barang Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus Pencantuman Klausul Eksonerasi pada Resi Pengiriman J&T express)" (Skripsi Program Sarjana Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017).

saja. Dalam hal ini penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan yang cukup jelas yaitu lebih memfokuskan penelitian kepada keterlambatan barang dengan perspektif hukum Islam dan hukum positif. Namun kesamaan penelitian ini terletak pada perlindungan hukum bagi konsumen.

B. Tinjauan Teori

1. Teori Akad Wakalah

a. Pengertian Wakalah

Wakalah berasal dari *wazan wakala-yakilu-waklan* yang berarti menyerahkan atau mewakilkan urusan sedangkan *wakalah* adalah pekerjaan wakil.¹¹ *Al-Wakalah* juga berarti penyerahan (*al Tafwidh*) dan pemeliharaan (*al-Hifdh*). Menurut kalangan Syafi'iyah arti *wakalah* adalah ungkapan atau penyerahan kuasa (*al-muwakkil*) kepada orang lain (*al-wakil*) supaya melaksanakan sesuatu dari jenis pekerjaan yang bisa digantikan (*an-naqbalu anniyabah*) dan dapat dilakukan oleh pemberi kuasa, dengan ketentuan pekerjaan tersebut dilaksanakan pada saat pemberi kuasa masih hidup. *Wakalah* dalam arti harfiah adalah menjaga, menahan atau penerapan keahlian atau perbaikan atas nama orang lain, dari sini kata *tawkeel* diturunkan yang berarti menunjuk seseorang untuk mengambil alih atas suatu hal juga untuk mendelegasikan tugas apapun ke orang lain.¹²

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dipahami bahwa *wakalah* adalah akad yang memberikan kuasa kepada pihak lain untuk melakukan suatu kegiatan dimana yang memberi kuasa tidak dalam posisi melakukan kegiatan tersebut. Akad *wakalah*

11 Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, (2017).

12 Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, (2019).

pada hakikatnya adalah akad yang digunakan oleh seseorang apabila dia membutuhkan orang lain atau mengerjakan sesuatu yang tidak dapat dilakukannya sendiri dan meminta orang lain untuk melaksanakannya.

b. Rukun dan Syarat Wakalah

Adapun rukun dan syarat *wakalah* adalah sebagai berikut:

1. Rukun *wakalah*

- 1) Orang yang memberi kuasa (*al-Muwakkil*)
- 2) Orang yang diberi kuasa (*al-Wakil*)
- 3) Perkara/hal yang dikuasakan (*al-Taukil*)
- 4) Pernyataan Kesepakatan (*Ijab dan Qabul*)

2. Syarat-syarat *muwakkil* (yang mewakilkan)

Muwakkil merupakan orang yang berwakil disyaratkan sah melakukan apa yang diwakilkan, sebab milik atau di bawah kekuasaannya orang yang berwakil disyaratkan sah melakukan apa yang diwakilkan, sebab milik atau di bawah kekuasaannya.

3. Syarat-syarat wakil (yang mewakili)

Syarat-syarat wakil adalah sebagai berikut:

- a) Cakap hukum, cakap bertindak hukum untuk dirinya dan orang lain, memiliki pengetahuan yang memadai tentang masalah yang diwakilkan kepadanya, serta amanah dan mampu mengerjakan pekerjaan yang dimandatkan kepadanya.
- b) Dapat mengerjakan tugas yang diwakilkan kepadanya.
- c) Wakil adalah orang yang diberi amanat.

4. Perkara yang diwakilkan/obyek wakal

Sesuatu yang dapat dijadikan obyek akad atau suatu pekerjaan yang dapat dikerjakan orang lain, perkara-perkara yang *mubah* dan dibenarkan oleh *syara'*, memiliki identitas yang jelas, dan milik sah dari *al-Muwakkil*, misalnya: jual-beli, sewa-menyewa, pemindahan hutang, tanggungan, kerjasama usaha, penukaran mata uang, pemberian gaji, akad bagi hasil, talak, nikah, perdamaian dan sebagainya.

5. Pernyataan Kesepakatan (*Ijab-Qabul*)

Kesepakatan kedua belah pihak baik lisan maupun tulisan dengan keikhlasan memberi dan menerima baik fisik maupun manfaat dari hal yang ditransaksikan.¹³

c. Jenis-Jenis *Wakalah*

Wakalah dapat dibedakan menjadi: *al-wakalah al-ammah* dan *alwakalah al-khosshoh*, *al-wakalah al-muqoyyadah* dan *al-wakalah mutlaqoh*.

1. *Al-wakalah al-khosshoh*, adalah prosesi pendelegasian wewenang untuk menggantikan sebuah posisi pekerjaan yang bersifat spesifik. Dan spesifikasinya pun telah jelas, seperti halnya membeli Honda tipe X, menjadi advokat untuk menyelesaikan kasus tertentu

2. *Al-wakalah al-,ammah*, adalah prosesi pendelegasian wewenang bersifat umum, tanpa adanya spesifikasi. Seperti belikanlah aku mobil apa saja yang kamu temui.

3. *Al-wakalah al-muqoyyadah* dan *al-wakalah mutlaqoh*. Adalah akad dimana wewenang dan tindakan si wakil dibatasi dengan syarat-syarat tertentu. Misalnya

¹³ Dewan Syariah Nasional, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional, Jakarta: Gaung Persada*, (2018).

jualah mobilku dengan harga 100 juta jika kontan dan 150 juta jika kredit. Sedangkan *al-wakalah al-muthlaqoh* adalah akad *wakalah* dimana wewenang dan wakil tidak dibatasi dengan syarat atau kaidah tertentu, misalnya jualah mobil ini, tanpa menyebutkan harga yang diinginkan.¹⁴

2. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.

Dalam pertimbangan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan, bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karena itu, maka pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian

¹⁴ Akhmad Faozan, 'Murabahah dalam Hukum Islam dan Praktik Perbankan Syariah Serta Permasalahannya', *JURNAL: Asy-Syir'ah*, 43.1, (2020).

atas barang dan jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.¹⁵

Berdasarkan pertimbangan di atas diperlukan perangkat perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat. Undang-undang yang dimaksudkan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hukum perlindungan konsumen menurut Janus Sidabalok dalam bukunya yang berjudul hukum perlindungan konsumen di Indonesia, diterbitkan oleh Citra Aditya Bakti, 2006 adalah hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.¹⁶ Hukum perlindungan konsumen menurut Janus mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta cara-cara mempertahankan hak-hak dan menjalankan kewajiban tersebut.

Pemberlakuan Undang-Undang perundangankonsumen diharapkan dapat memberikan pedoman yang pasti terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. Semua pihak harus menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Penegakan hukum terhadap pelanggaran penyelenggaraan perlindungan perlindungan konsumen dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan dengan tetap memperhatikan keadilan serta kemanfaatan bagi para pihak.

Kesadaran hukum erat kaitannya dengan budaya hukum yang kaitannya dengan kesadaran hukum masyarakat. Semakin tinggi kesadaran hukum masyarakat

15 Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, (2017).

16 Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, (2017).

maka akan tercipta budaya hukum yang baik dan dapat merubah pola pikir masyarakat mengenai hukum selama ini. Menurut Soerjono Soekanto, kesadaran hukum merupakan kesadaran atau nilai nilai yang terdapat di dalam diri manusia tentang hukum yang ada atau tentang hukum yang diharapkan ada. Sebenarnya yang ditekankan adalah nilai-nilai tentang fungsi hukum dan bukan suatu penilaian hukum terhadap kejadian kejadian yang konkrit dalam masyarakat yang bersangkutan. Tidak tercantumnya tanggal kadaluarsa pada produk yang di edarkan khususnya produk makanan rumahan ini menunjukkan bahwa kurangnya kesadaaran hukum pelaku usaha terhadap jaminan kualitas produk yang di edarkan dimana konsumen tidak mengetahui kapan baik sebelum di konsumsi (*best before*) dan kapan produk tersebut sudah tidak layak (*expired*) untuk di konsumsi sehingga tidak adanya jaminan produk tersebut terhadap konsumen.¹⁷

Pencantuman tanggal kadaluarsa pada suatu produk merupakan salah satu kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi terkait produk yang di edarkan. Jika tidak adanya informasi yang memadai produk tersebut dapat dikatakan cacat produk atau cacat informasi. Namun, semua pelaku usaha produk makanan rumaha mengetahui tentang tanggal kadaluarsa, akan tetapi mengenai tata cara mencantumkan tanggal kadaluarsa sampai pentingnya pencantuman tanggal kadaluarsa pada produk makanan rumahan banyak yang belum mengetahuinya.¹⁸

Jadi dapat disimpulkan bahwa kurangnya pengetahuan dan pemahaman pelaku usaha mengenai kewajiban mereka sebagai pelaku usaha dimana kesadaran

17 Hosea Irlano Mamuaya, *et al., eds.*, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang', *DIPONEGORO: Law Review*, 4.4 (2017).

18 Demy Amelia A. Manalip, 'Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Pengangkut atas Pengangkutan Barang Melalui Pesawat', *Lex Privatum*, 3. 2 (2019).

hukum berpangkal pada adanya pengetahuan tentang hukum, dari adanya pengetahuan tentang hukum timbul sikap ketaatan terhadap hukum dan pada akhirnya timbul kepatuhan terhadap hukum yang merupakan salah satu indikator berfungsinya hukum. Sehingga dapat dikatakan pelaku usaha belum sadar hukum 100%. Upaya untuk melakukan peningkatan kesadaran hukum dari pelaku usaha ini, sebaiknya tidak hanya dilakukan oleh pelaku usaha akan tetapi juga memerlukan adanya campur tangan dari pemerintah seperti adanya pembinaan maupun penyuluhan penyuluhan hukum yang teratur agar warga masyarakat memahami hukum-hukum tertentu, sesuai masalah masalah hukum yang sedang dihadapi dimana hal tersebut merupakan tugas dari kalangan hukum pada umumnya, khususnya mereka yang mungkin secara langsung berhubungan dengan warga masyarakat. Apabila produk yang di edarkan tetap tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa disini pelaku usaha harus siap bertanggung jawab dimana tanggung jawab merupakan suatu akibat dari kebebasan seseorang tentang perbuatannya atau tentang apa yang telah dilakukan.¹⁹

b. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu:²⁰

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

¹⁹ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia* Jakarta: Rajawali Pers, (2017).

²⁰Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka (1).

Terdapat delapan hak yang secara eksplisit dituangkan dalam Pasal 4 UUPK, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka. Hak-hak konsumen itu sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau 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/atau 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 dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK sebagai berikut :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

c. Landasan Hukum Perlindungan Konsemen

Landasan Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Disamping itu perlindungan konsumen diselenggarakan bersama berdasarkan asas yang sesuai dengan pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan maksudnya agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan maksudnya perlindungan konsumen memberikan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spritual.
4. Asas keselamatan dan keamanan konsumen, yaitu untuk memberikan jaminan keamanan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum maksudnya agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.²¹

Dalam huruf d dari dasar pertimbangan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dinyatakan, bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab. Atas dasar pertimbangan ini, maka perlindungan konsumen bertujuan:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

²¹ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta:Rajawali Pers(2018).

6. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang meminjam kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya. Misalnya, tujuan meningkatkan kualitas barang, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai adalah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak.²²

d. Hubungan Hukum Pelaku Usaha Dan Konsumen

Hubungan antara produsen dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUH Perdata adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.²³ Dalam pengertian ini, terdapat unsur-unsur yakni perjanjian, penjual dan pembeli, harga, dan barang. Dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual

²² Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, (2018).

²³ Pasal 1457 KUH Perdata (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata)

(perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*).

Seiring dengan revolusi industri, transaksi usaha berkembang ke arah hubungan yang tidak langsung melalui suatu distribusi dari pelaku usaha, disalurkan atau didistribusikan kepada agen, lalu ke pengecer baru sampai konsumen. Dalam hubungan ini tidak terdapat hubungan kontraktual (perjanjian) antara produsen dan konsumen. Seiring dengan revolusi industri, transaksi usaha berkembang ke arah hubungan yang tidak langsung melalui suatu distribusi dari pelaku usaha, disalurkan atau didistribusikan kepada agen, lalu ke pengecer baru sampai konsumen. Dalam hubungan ini tidak terdapat hubungan kontraktual (perjanjian) antara produsen dan konsumen.

Dengan menggunakan kedua ayat pada Pasal 4 UUPK (Undang-undang Perlindungan Konsumen) ini, maka dapat diketahui bahwa konsumen berhak atas segala janji yang dijanjikan oleh pelaku usaha dalam mempromosikan barang dan / atau jasa serta berhak atas segala informasi terkait dengan barang dan / atau jasa. Untuk itu dapat dikatakan bahwa pelaku usaha disisilain berkewajiban untuk menepati janji-janji serta memberikan segala informasi terkait barang dan / atau jasa.²⁴

Selain pengaturan mengenai hak-hak konsumen, diatur juga mengenai kewajiban dari pelaku usaha pada sebagaimana Pasal 7 huruf b UUPK menyatakan bahwa “kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberi penjelasan

²⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, dimana kewajiban dari pelaku usaha tersebut dapat dilihat juga sebagai hak dari konsumen”.

Pelaku usaha dalam memberikan informasi barang atau jasa harus memperhatikan ketentuan dari Pasal 9 dan 10 UUPK (Undang-undang Perlindungan Konsumen) bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar.²⁵ Mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sebelum konsumen membeli atau mempergunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Dengan demikian, hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen sudah dimulai saat pelaku usaha memberikan penawaran janji atau informasi yang berhubungan dengan barang dan / atau jasa. Karena sejak hal tersebut timbul hak dan kewajiban bagi para pihak. Hubungan hukum tersebut didasarkan pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata), dimana pelaku usaha telah sepakat terhadap apa yang dijanjikan pada saat memberikan janji-janji pada sebuah iklan, ataupun selebaran atau brosur, sehingga janji-janji tersebut akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.²⁶

3. Jasa Pengiriman Barang

a. Pengertian Jasa Pengiriman Barang

Jasa pengiriman barang adalah suatu organisasi laba atau perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam pengiriman barang. Akhir-akhir ini jasa pengiriman barang ini sangat diminati penggunaanya, karena dapat dipercaya, dan sangat

²⁵ Pasal 1338 KUHPerdata (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata)

²⁶ Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

memuaskan. Kita tidak perlu lagi repot untuk mengantar barang sampai ke tempat tujuan, karena kita hanya perlu pergi ke tempat-tempat cabang dari jasa pengiriman barang itu. Hanya dengan memberikan alamat tujuan yang lengkap, hitung berat barang, dan hitung jarak dari kota awal ke kota tujuan, dari situ dapat dihitung total biaya yang diperlukan untuk pengiriman barang. Semua dilakukan hanya dengan waktu yang singkat.

Bagi penerima, mereka hanya menunggu saja dirumah atau ditempat yang dituju, nanti barang akan langsung sampai ke tempat tujuan tanpa perlu lagi bagi penerima barang untuk mengambil ke kantor cabang pengiriman jasa. Karena semakin mudahnya melakukan segala pekerjaan sekarang ini. Saat ini segala semua pekerjaan dapat dilakukan dengan instan, tak perlu lagi repot untuk melakukan sebuah pekerjaan. Dapat diambil contoh dalam hal pengiriman barang, mungkin dulu kalau ingin mengirim barang kita yang harus repot mengurus untuk keperluan ini itu. Kita harus pergi ke tempat pengiriman barang yang dulu sangat jarang sekali ada, mungkin di tiap kota cuma ada beberapa saja. Tapi karena sekarang segala keperluan dapat dilakukan dengan secara instan, hal tersebut tidak lagi menjadi sulit.

Sekarang ini juga sudah mulai banyak sekali bisnis-bisnis online, yang semua kegiatan jual beli tidak secara langsung, jadi karena kegiatan jual beli yang tidak dilakukan secara langsung akan membutuhkan jasa pengiriman barang, dan yang tidak mungkin apabila dari pihak penjual dan pembeli berbeda pulau, dan tidak memungkinkan bagi penjual untuk mengantar barangnya sendiri ke berbagai pulau. Jadi digunakannya lah jasa pengiriman barang. Yang sekarang sudah mulai banyak dipergunakan masyarakat Indonesia, bahkan dunia. Apabila ia bertindak atas nama sendiri, maka yang berhak mengajukan gugatan adalah pihak ekspediter itu sendiri.

Sebaliknya, apabila ekspediter dalam menjalankan tugasnya menggunakan nama pihak pengirim, maka pihak pengirim dapat langsung mengajukan gugatan terhadap pihak pengangkut.²⁷

b. Kedudukan Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspedisi)

Hukum Pengangkutan bila ditinjau dari segi keperdataan, dapat kita tunjuk sebagai keseluruhannya peraturan-peraturan, di dalam dan di luar kodifikasi (Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata)) ; Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD)) yang berdasarkan dan bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan hukum yang terbit karena keperluan pemindahan barang-barang atau orang-orang dari suatu ke lain tempat untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dari perjanjian-perjanjian tertentu, termasuk juga perjanjian-perjanjian untuk memberikan perantara mendapatkan.²⁸

Baik di dalam KUHPerdata maupun KUHD, baik yang sudah dikodifikasikan maupun yang belum, yang berdasarkan atas dan bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan yang terbit karena keperluan pemindahan barang-barang atau orang-orang dari suatu ke lain tempat untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dan perjanjian-perjanjian tertentu, termasuk di dalamnya perjanjian perjanjian untuk memberikan perantara mendapatkan pengiriman barang atau ekspedisi.

1. Tanggungjawab Jasa Pengiriman Barang

Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim. Perjanjian Pengangkutan bersifat timbal balik, artinya kedua belah pihak mempunyai hak dan kewajiban masing-masing kewajiban pihak pengangkut adalah menyelenggarakan barang atau orang ke tempat tujuan dengan selamat. Sebaliknya,

²⁷ Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia, Jakarta: Rajawali*, (2019).

²⁸ Sution Usman Adji, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia, Jakarta: Rineka Cipta*, (2018).

sebagai pihak pengirim barang berkewajiban untuk membayar ongkos angkutan yang telah disepakati. Hal ini yang kemudian menjadi hak pihak pengangkut. Sedangkan hak pengirim adalah menerima barang yang dikirim dengan keadaan utuh.

Apabila pihak pengiriman barang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya, maka pihak pengangkut harus bertanggungjawab, artinya pihak pengiriman harus memikul semua akibat yang timbul dari perbuatan penyelenggaraan pengiriman baik karena kesengajaan ataupun kelalaian pihak pengirim. Bentuk nyata dari tanggungjawab pengirim yaitu dengan memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang diderita konsumen. Namun hal tersebut tidak berlaku mutlak. Ada beberapa batasan-batasan dalam pemberian ganti rugi tersebut, antara lain:

- a. Kerugian itu merupakan kerugian yang dapat diperkirakan secara layak pada saat timbulnya kerugian.
- b. Kerugian itu harus merupakan akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perbuatan dari perjanjian pengangkutan.

Dalam perjanjian pengangkutan juga terdapat hal-hal yang bukan menjadi tanggungjawab pihak pengangkut. Artinya, apabila timbul kerugian, maka pihak pengangkut bebas dari pembayaran ganti rugi. Beberapa hal yang tidak menjadi tanggungjawab pengangkut adalah:

- a. Keadaan memaksa (*Overmach*);
- b. Cacat pada barang atau penumpang itu sendiri;
- c. Kesalahan atau kelalaian pengirim atau ekspediter;
- d. Keterlambatan barang ditempat tujuan, yang disebabkan karena keadaan memaksa; dalam hal ini barang tidak musnah atau rusak.

2. Perjanjian Pengiriman Barang

Perjanjian pengiriman ini, adalah *consensuil* (timbang balik) di mana pihak pengiriman mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengiriman barang dari dan ke tempat tujuan tertentu, dan konsumen (pemberi order) membayar biaya atau ongkos angkutan sebagaimana yang disetujui bersama, di sini dapat dilihat kedua belah pihak mempunyai kewajiban yang harus ditunaikan antara lain:

1. Pihak pengangkut mempunyai kewajiban untuk mengangkut barang ataupun orang dari satu tempat ke tempat lain dengan selamat

2. Pihak pengirim (pemakai jasa angkutan) berkewajiban menyerahkan ongkos yang disepakati serta menyerahkan barang yang di kirim pada alamat tujuan. Ditempat tujuan barang tersebut diserahkan kepada penerima yang mana dan alamatnya tercantum dalam surat angkutan sebagai pihak ketiga yang turut serta bertanggungjawab atas penerimaan barang.

3. Kedudukan pihak penerima barang karena sesuatu perjanjian untuk berbuat sesuatu bagi penerima barang apakah barang itu diterimanya sebagai suatu hadiah (pasal 1317 KUH Perdata).²⁹

4. Teori Efektivitas Hukum

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif adalah sesuatu yang ada

²⁹ Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta, (2017).

efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) sejak dimulai berlakunya suatu Undang-Undang atau peraturan.

Sedangkan efektivitas itu sendiri adalah keadaan dimana dia diperankan untuk memantau. Jika dilihat dari sudut hukum, yang dimaksud dengan “dia” disini adalah pihak yang berwenang yaitu polisi. Kata efektifitas sendiri berasal dari kata efektif, yang berarti terjadi efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Setiap pekerjaan yang efisien berarti efektif karena dilihat dari segi hasil tujuan yang hendak dicapai atau dikehendaki dari perbuatan itu.

Pada dasarnya efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam sosiologi hukum, hukum memiliki fungsi sebagai *a tool of social control* yaitu upaya untuk mewujudkan kondisi seimbang di dalam masyarakat, yang bertujuan terciptanya suatu keadaan yang serasi antara stabilitas dan perubahan di dalam masyarakat. Selain itu hukum juga memiliki fungsi lain yaitu sebagai *a tool of social engineering* yang maksudnya adalah sebagai sarana pembaharuan dalam masyarakat.

Hukum dapat berperan dalam mengubah pola pemikiran masyarakat dari pola pemikiran yang tradisional ke dalam pola pemikiran yang rasional atau modern. Efektivikasi hukum merupakan proses yang bertujuan agar supaya hukum berlaku efektif. Ketika kita ingin mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka kita pertama-tama harus dapat mengukur sejauh mana hukum itu ditaati oleh sebagian besar target yang menjadi sasaran ketaatannya, kita akan mengatakan bahwa aturan hukum yang bersangkutan adalah efektif. Namun demikian, sekalipun dikatakan

aturan yang ditaati itu efektif, tetapi kita tetap masih dapat mempertanyakan lebih jauh derajat efektivitasnya karena seseorang menaati atau tidak suatu aturan hukum tergantung pada kepentingannya. Sebagaimana yang telah diungkapkan sebelumnya, bahwa kepentingan itu ada bermacam-macam, di antaranya yang bersifat *compliance*, *identification*, *internalization*.

C. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam pertimbangan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan, bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Oleh karena itu, maka pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beranneka barang dan

jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.³⁰

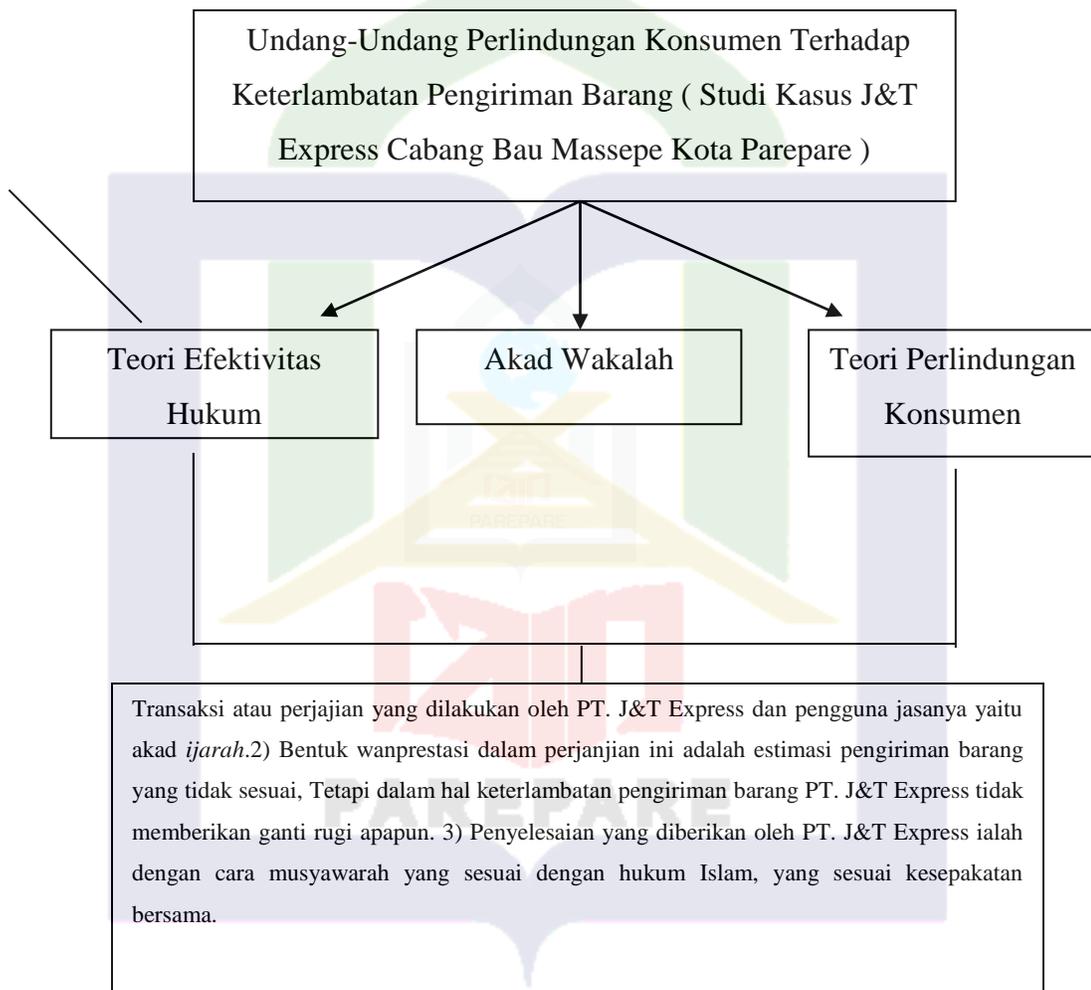
2. Jasa Pengiriman Barang

Jasa pengiriman barang adalah suatu organisasi laba atau perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam pengiriman barang. Akhir-akhir ini jasa pengiriman barang ini sangat diminati penggunaanya, karena dapat dipercaya, dan sangat memuaskan. Kita tidak perlu lagi repot untuk mengantar barang sampai ke tempat tujuan, karena kita hanya perlu pergi ke tempat-tempat cabang dari jasa pengiriman barang itu. Hanya dengan memberikan alamat tujuan yang lengkap, hitung berat barang, dan hitung jarak dari kota awal ke kota tujuan, dari situ dapat dihitung total biaya yang diperlukan untuk pengiriman barang. Semua dilakukan hanya dengan waktu yang singkat.

³⁰ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, (2016).

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini di fokuskan untuk memperoleh gambaran tentang bagaimana Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang (Studi Kasus J&T Express Cabang Bau Massepe Kota Parepare).



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana penelitian kualitatif sebagai metode ilmiah sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu social, termasuk juga ilmu pendidikan. Sejumlah alasan juga dikemukakan yang intinya bahwa penelitian kualitatif memperkaya hasil penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami.³¹

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif karena mengacu pada implementasi undang-undang perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang.

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrument kunci. Oleh karena itu peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi objek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terikat nilai.

³¹ Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Gaung Persada, (2017).

B. Lokasi Penelitian Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor J&T Express Cabang Bau Massepe Kota Parepare. Peneliti tertarik melakukan penelitian karena pada saat sekarang ini banyak kasus pengiriman yang mengalami keterlambatan. Adapun waktu penelitian yang akan dilakukan yaitu kurang lebih 2 bulan lamanya.

C. Fokus Penelitian

Agar penyusunan karya tulis ini tersusun dengan baik, maka di pandang perlu untuk memberikan batasan atau ruang lingkup penelitian. Sesuai dengan objek penelitian maka batasan ruang lingkup yang ingin di teliti dalam penulisan ini berfokus penelitian pada Implementasi Undang-undang Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang (Studi Kasus J&T Express Cabang Bau Massepe Kota Parepare).

D. Jenis Dan Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Yang dimaksud kata-kata dan tindakan disini yaitu kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama (primer). Sedangkan sumber data lainnya bisa berupa sumber tertulis (sekunder), dan dokumentasi seperti foto.

a) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui pengamatan dan wawancara dengan informan atau responden. Peneliti akan wawancara dengan informan untuk menggali informasi mengenai keterlambatan pengiriman barang.

b) Data sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan berupa informasi yang akan melengkapi data primer. Data tambahan yang dimaksud meliputi dokumen atau arsip didapatkan dari berbagai sumber, foto pendukung yang sudah ada, maupun foto yang dihasilkan sendiri, serta data yang terkait dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Dan Pengolahan Data

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung serta penelitian ini dilaksanakan di J&T Express cabang Bau Massepe Kota Parepare.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses Tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.³² Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan ini. Adapun, responden di J&T Express berjumlah satu orang yakni Kepala Drop Point dan responden di masyarakat berjumlah 2 orang yakni konsumen.

³² Moelong L, J, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, (2018).

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang cara memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden. Dalam hal ini dokumen berfungsi sebagai sumber data, karena dengan dokumen tersebut dapat dimanfaatkan untuk membuktikan, menafsirkan dan meramalkan tentang peristiwa.

Penggunaan dokumentasi dalam penelitian ini diarahkan oleh penelitian untuk mendokumentasikan hal-hal yang penting berkaitan dengan tradisi. Maka dari itu teknik pengumpulan data dengan dokumentasi sangat mendukung proses penelitian.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggung jawabkan. Ada beberapa uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yaitu sebagai berikut:

1. Uji kredibilitas

Uji kredibilitas, bagaimana mencocokkan antara temuan dengan apa yang sedang diobservasi.³³ Dalam mencapai kredibilitas ada beberapa teknik yaitu: perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman, analisis kasus negatif, member check.

³³Muslim Salam, *Metodologi Penelitian Sosial Kualitatif Menggugat Doktrin Kualitatif* Makassar: Masagena Press, (2019).

2. Uji *Dependability* (Realiabilitas)

Uji *dependability* artinya penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu saja mendapatkan hasil yang tetap. Penelitian *dependability* merupakan penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan step penelitian yang sama akan mendapatkan hasil yang sama pula. Dikatakan memenuhi dependabilitas ketika peneliti berikutnya dapat mereplikasi rangkaian proses penelitian tersebut. Mekanisme uji dependabilitas dapat dilakukan melalui audit oleh auditor independen, atau pembimbing terhadap rangkaian proses penelitian. Jika peneliti tidak mempunyai rekam jejak aktivitas penelitiannya maka *dependability*nya dapat diragukan.

G. Teknik Analisa Data

1. Analisa Data

Analisa data mencakup banyak kegiatan yaitu: mengkategorikan data, mengatur data, manipulasi data, menjumlahkan data, yang diarahkan untuk memperoleh jawaban dari problem penelitian.

Untuk kajian penelitian ini menggunakan tehnik analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan model analisis data yang bertujuan untuk meringkas data dalam bentuk mudah dipahami dan mudah ditafsirkan, sehingga hubungan antara problem penelitian dapat dipelajari dan diuji.

2. Teknik Pengolahan Data

- a) *Editing* yaitu proses penelitian kembali terhadap catatan-catatan, berkas-berkas informasi yang dikumpulkan oleh para pencari data.³⁴
- b) Reduksi Data yaitu suatu bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi
- c) Penyajian Data, Penyajian data dilakukan setelah reduksi data yang akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.
- d) Penarikan Kesimpulan. Menurut Mile dan Humberman langkah selanjutnya dalam analisa data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

³⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Bandung: alfabeta*, (2014).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Undang- Undang tentang Perlindungan Konsumen terhadap Layanan Keterlambatan Pengiriman Barang pada Jasa Pengiriman PT. J&T Express Cabang Bau Massepe Kota Parepare

J&T Express merupakan Perusahaan layanan pengiriman barang, baik berupadokumen maupun paket. J&T Express adalah perusahaan baru yang juga menggunakan IT dalam menawarkan jasanya, mereka menawarkan kelebihan berupa jemput barang. Sehingga para pelanggan tak perlu mendatangi kantor J&T jika ingin mengirimkan barang. Cukup menghubungi pihak J&T, melalui aplikasi berbasis android dan iOS atau menghubungimelalui *hotline*, maka petugasnya akan datang untuk menjemput barang yang akan dikirim.

Visi Perusahaan J&T Express: Membangun sebuah perusahaan express yang berbasis pengembangan teknologi internet dengan jangkauan sampai ke Asia Tenggara. Kami menjunjung tinggi budaya perusahaan dengan melalui 4 (empat) nilai inti yaitu : integritas, pelayanan, kebersamaan, dan tanggung jawab.

Misi Perusahaan J&T Express : J&T Express menggunakan IT system terkini untuk mengembangkan efisiensi dan kualitas service terbaik kepada pelanggan. Kami menyediakan jasa penjemputan barang yang akan dikirim dan kecepatan dalam mengantar barang pelanggan dalam waktu yang bersamaan. Kami juga mendukung perkembangan bisnis e-commerce³⁵.

³⁵Andi Muhammad Wirahadi, Kec. Ujung Kota Parepare, Sulsel, wawancara di J&T Express Cabang Bau Massepe, 03 Oktober 2022.

Tabel 4.1 Jumlah Karyawan PT. J&T Express Bau Massepe Kota Parepare:

Jumlah Karyawan	Pria	Wanita
21 Orang	19 orang	2 orang

Berdasarkan tabel diatas J&T cabang Bau Massepe Kota Parepare didirikan pada tahun 18 September 2015 yang terletak di Jl. Bau Massepe, Labukkang, Kec.Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91111, Indonesia.Kantor ini mempunyai karyawan sebanyak 21 orang, pria sebanyak 19 orang dan karyawan wanita berjumlah sebanyak 2 orang. Kantor J&T cabang Bau Massepe ini di pimpin oleh bapak Andi Muhammad Wirahadi (Kepala Drop Point).³⁶

Keterlambatan menjadi masalah yang paling sering dialami oleh konsumen.Terlebih jika mulai memasuki hari raya ataupun tahun baru.Terdapatnya wanprestasi pada pelaku usaha mengakibatkan kerugian jatuh pada pihak konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen yang mengalami masalah dalam proses pengiriman terutama dalam keterlambatan barang dapat mengalami kerugian baik materiil maupun imateriil. Hal ini antara lain dikarenakan karena jenis barang yang dikirim yang cenderung cepat untuk kadaluwarsa, ataupun barang menjadi tidak berguna atau kurang manfaatnya jika diterima tidak tepat waktu. Hal yang demikian konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 4 Angka 8 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi.

³⁶Andi Muhammad Wirahadi, Kec. Ujung Kota Parepare, Sulsel, wawancara di J&T Express Cabang Bau Massepe, 03 Oktober 2022.

Konsumen memerlukan jaminan bahwa jika barang tersebut tidak sampai dengan tepat waktu maka ia berhak atas bentuk ganti rugi dari pihak pelaku usaha. Sesuai yang diamanatkan dalam Pasal 28 Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yaitu mengenai penggantian kerugian atas kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.³⁷

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Melihat pertanggungjawaban pihak J&T terhadap layanan-layanan diatas, hal ini sudah sesuai dengan Pasal 7 huruf g Undang-undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³⁸

Konsumen pun juga sudah mendapatkan haknya, sesuai dengan Pasal 4 huruf h Undang- undang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Melihat dari tanggung jawab baik PT. J&T Express diatas, dapat diketahui bahwa ganti rugi berupa penggantian ongkos kirim dikarenakan barang terlambat sampai di tujuan sudah dipenuhi sesuai kebijakan masing-masing. Akan tetapi dalam hal keterlambatan ini terdapat kerugian in-materiil seperti contoh kasus kado yang akan diberikan oleh pengirim kepada penerima terlambat dikirim sehingga berkurang

³⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, (2019).

³⁸Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, pasal 7.

maknanya. Kerugian seperti ini jelas tidak dapat ditanggung baik oleh PT. J&T Express maupun PT. Pos karena memang tidak diatur dalam kebijakan perusahaan.

Hal tersebut pun juga tidak diatur dalam KUHPerdara. Ganti rugi (scade vergoeding) menurut Pasal 1244, Pasal 1245 dan Pasal 1246 KUHPerdara terdiri dari biaya, rugi 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. Kerugian in-materiil yang tidak dapat dinilai dengan uang dan bersifat tidak berwujud, misalnya idealisme, moral, dan lain-lain, hal ini tidak diatur dalam KUHPerdara namun diatur dalam yurisprudensi dan hal tersebut juga dapat diajukan sebagai tuntutan ganti rugi berdasarkan wujudnya.

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Islam

Di dalam Islam, tanggung jawab pelaku bisnis memiliki dua dimensi, yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi ini dapat di identifikasikan, sebagai berikut:

1. Adanya dimensi tauhid sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah swt.
2. Adanya dimensi amanah sebagai khalifah di muka bumi bagi para pelaku bisnis.
3. Sumber daya tersedia berlimpah karena karunia Allah swt. yang dilimpahkan ke muka bumi ini, yang harus digunakan dalam mencapai kesejahteraan bersama antara sesama manusia.
4. Harus saling tolong menolong dan bekerja sama serta membina saling mengasihi di antara semua manusia (*stakeholders*).

5. Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis.

Di dalam UUPK pertanggung jawaban pelaku usaha diatur pada bab VI yang dimulai dari Pasal 19 sampai Pasal 28. Hal-hal substansial yang diatur dalam bab VI ini adalah pertanggungjawaban pelaku usaha, yaitu:

1. Memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Memberikan ganti rugi dalam waktu tujuh (7) hari setelah tanggal transaksi.
3. Pembuktian ada tidaknya unsure kesalahan dalam kasus pidana dan gugatan ganti rugi.
4. Menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jurnal.
5. Memberikan jaminan atau garansi sesuai dengan perjanjian, dan
6. Pembuktian terbalik, yaitu pembuktian yang dibebankan kepada pelaku usaha.

Dalam hukum Islam pertanggungjawaban produsen terhadap konsumen dengan memberikan ganti rugi disebut *jawabir* (penutup *maslahat* yang hilang). *Jawabir* diberlakukan terhadap pelaku kerusakan secara tersalah, tidak disengaja, lalai, sadar, lupa, dan bahkan terhadap orang gila serta anak-anak. Adapun macam-macam bentuk ganti rugi dalam Islam yaitu:

1. *Dlaman itlaf* ini merupakan ganti rugi yang berkaitan dengan kerusakan atas harta benda dan juga terhadap jiwa dan anggota tubuh manusia.
2. *Dlaman 'aqdin* yaitu terjadinya suatu akad atas transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab.
3. *Wad'u yadn* yaitu ganti rugi akibat kerusakan barang dari perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin dan anti rugi kerusakan barang yang

masih ada di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam akad yang sah.

4. *Dlama al-hailulah* (penahanan) yaitu perbatan atau kesepakatan yang menyebabkan seseorang membatasi orang lain untuk menggunakan atau berbuat terhadap hartanya.
5. *Dlaman al-maghrur* yaitu ganti rugi atau tanggung jawab karena kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan tipu daya (*al-gurur*).

Semua perikatan (transaksi) yang dilakukan oleh kedua belah pihak atau lebih, tidak boleh menyimpang dan harus sejalan dengan kehendak syariat. Dalam hukum Islam perjanjian merupakan hubungan yang terjadi tidak dengan Allah tetapi sesama manusia juga atau yang sering disebut dengan muamalah. Dalam muamalah sendiri terdapat prinsip-prinsip yang ada di dalamnya antara lain, yaitu:

1. Pada dasarnya segala bentuk muamalah adalah *mubah*, kecuali yang ditentukan lain oleh al-Qur'an dan sunnah Rasul.
2. Muamalah dilakukan atas dasar suka rela tanpa mengandung unsure paksaan.
3. Muamalah dilakukan atas dasar pertimbangan yaitu mendapatkan manfaat dan menghindari mudharat dalam hidup masyarakat.
4. Muamalah dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan, menghindari unsur penganiayaan dan juga mengambil kesempatan dalam kesempitan.

B. Efektivitas Undang- Undang tentang Perlindungan Konsumen terhadap Layanan Keterlambatan Pengiriman Barang pada Jasa Pengiriman PT. J&T Express Cabang Bau Masepe Kota Parepare

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Hukum perlindungan konsumen mengatur tentang hak-hak konsumen sebagai hak

pribadi masyarakat. Hak-hak konsumen ini merupakan hak keperdataan yang dilindungi oleh peraturan perundang-undangan. Sebagai hak keperdataan, konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui saluran-saluran hukum perdata dan institusi hukum perdata yang disediakan oleh Negara. Secara jelasnya jika seseorang konsumen dilanggar haknya dan itu menimbulkan kerugian baginya, konsumen dapat mengajukan tuntutan (gugatan) secara perdata untuk mempertahankan atau mendapatkan kembali haknya itu. Tuntutan (gugatan) diajukan ke pengadilan menurut ketentuan hukum yang berlaku.

Tetapi di dalam proses pengiriman sering terjadi keterlambatan disebabkan oleh beberapa alasan seperti jika terjadi promo yang diberikan atau biasa juga dari pihak pusat J&T sehingga barang konsumen menumpuk yang seharusnya dikirim dari beberapa hari tetapi barang itu menumpuk oleh barang yang bersamaan dengan barang promo.

Perlindungan Konsumen yaitu berupa unsur tindakan melindungi karena unsur adanya pihak-pihak yang melindungi dan unsur cara melindungi tersebut. Berdasarkan unsur-unsur ini artinya perlindungan mengandung makna suatu tindakan perlindungan atau sebuah tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu Dengan menggunakan cara-cara tertentu. Kehidupan berbangsa dan bernegara ini, perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui berbagai bentuk diantaranya perlindungan ekonomi, sosial, politik, dan perlindungan hukum. Perlindungan konsumen berupa pemenuhan hak konsumen yang dilakukan oleh J&T Exspres dalam hal ini sebagai pelaku usaha bisa dilihat dari perjanjian pengiriman barang yang sudah dilaksanakan oleh pelaku usaha dengan konsumen sebelumnya. contoh kasus pengiriman barang dengan jasa pengiriman barang J&T Express yaitu

konsumen atas nama Mulkan yang mengirim paket barang melalui jnt Express tertulis dalam kontrak bahwa paket barang tersebut tiba ke tempat tujuan dalam jangka waktu 4 sampai 6 hari. namun kenyataan yang terjadi lebih dari 6 hari (estimasi) yang tertulis dalam kontrak perjanjian, barang tersebut sampai ke tempat tujuan lebih dari 6 hari dan barang tersebut sampai dalam keadaan rusak atau sudah tidak dapat digunakan lagi. Konsumen dalam hal ini mengalami kerugian karena menerima paket barang yang rusak serta menerima barang dalam jangka waktu yang tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya.

Perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak J&T Express atas keterlambatan atau hilang ataupun rusaknya barang paket selama proses pengiriman barang yaitu berupa pengaduan/ klaim yang diajukan oleh konsumen. konsumen yang mengalami kerugian dapat mengajukan klaim sebaiknya dilakukan di tempat kejadian. Pengajuan klaim terhadap hilangnya barang dan kerusakan barang yang dialami oleh konsumen dengan mendatangi langsung kantor J&T Express tempat pengiriman barang tersebut dilakukan. Kemudian dari pihak J&T Express menerima surat tuntutan berupa pengaduan/klaim yang diajukan oleh konsumen dengan syarat bawah terdapat bukti perjanjian sebelumnya atau transaksi pengiriman paket barang tersebut. Ketentuan batas waktu pengajuan klaim atas hilangnya atau rusaknya barang selama proses pengiriman dilaksanakan paling lambat 3 hari setelah paket barang tersebut seharusnya diterima atau tiga hari setelah diterimanya paket dalam keadaan rusak. apabila klaim dilakukan lebih dari batas waktu 3 hari setelah paket barang yang seharusnya diterima maka klaim yang diajukan oleh konsumen dianggap tidak diterima.

Perjanjian atau klausula baku merupakan konsep janji-janji tertulis. Disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah tak terbatas perjanjian yang sifatnya tertentu. Klausula baku juga merupakan perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir dalam praktiknya nasabah tidak diikutkan dalam pembuatan perjanjian dalam menentukan pasal-pasal yang dimuat sehingga tidak adanya negosiasi yang seimbang di antara para pihak.

Berdasarkan teori keadilan yang dikemukakan oleh Gustav Radburch, bahwa eksistensi hukum ada dengan tujuan untuk mengatur kehidupan manusia dengan berorientasi pada keadilan dan kesetaraan. Pada dasarnya inti dari keadilan adalah kesetaraan, dimana terdapat 3 (tiga) pilar utama yaitu kemanfaatan, keadilan, dan kepastian hukum. Ketiga pilar tersebut sering mengalami benturan dimana diantara ketiganya dapat dimungkinkan akan saling tarik menarik, namun saling terikat dan tidak dapat dipisahkan.

Apabila dikaitkan dengan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa ekspedisi, pihak J&T Express belum sepenuhnya memberikan keadilan bagi konsumen pengiriman barang. Karena, tidak semua konsumen mengetahui mengenai klausula perjanjian yang sudah dibuat oleh J&T Express, sehingga mengakibatkan apabila konsumen mengalami kerugian ketika pengiriman barang berlangsung namun tidak mendaftarkan asuransi pada barang tersebut, maka tidak akan memperoleh ganti rugi. Namun, berdasarkan penelitian di J&T Express DC Meteseh Semarang mengatakan bahwa “apabila terjadi kelalaian dalam pengiriman barang dan konsumen melakukan transaksi disini, kemudian mengajukan klaim pada perusahaan akan diselesaikan secara baik-baik dan mencari solusi yang terbaik. Apabila kesalahan ada

pada J&T Express maka akan diberikan ganti rugi sesuai kesepakatan kedua belah pihak.

Menurut pendapat Phillipus Hadjon, perlindungan hukum ada 2 (dua) bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif artinya rakyat diberi kesempatan untuk menyatakan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk definitif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Sedangkan perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Kaitannya dengan perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak perusahaan pengiriman barang (ekspedisi) perlu ditingkatkan kembali. Pada dasarnya apabila terjadi sengketa diantara kedua belah pihak tidak sampai ke jalur hukum. Awalnya hanya diberikan pengertian dari pihak J&T Express untuk bernegosiasi kepada konsumen agar menemukan kesepakatan untuk menyelesaikan permasalahan diantara keduanya.

Hubungan yang terjadi antara perusahaan jasa pengiriman (ekspediter) dan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang merupakan hubungan kontraktual yang lahir akibat perjanjian (kontrak) yang mereka buat maka dengan adanya hubungan antara konsumen dan perusahaan jasa pengiriman tersebut disebut dengan hubungan kontraktual. Hubungan tersebut yang dapat menyebabkan konsumen sebagai pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi terhadap perusahaan jasa pengiriman barang. Apabila tidak ada hubungan kontraktual tersebut, maka dengan mudah pihak jasa ekspedisi mengajukan bantahan bahwa pihak yang bertanggung jawab hanyalah pihak yang terikat dalam suatu perjanjian

Hak dan kewajiban ini harus dijalankan secara seimbang. dapat dilihat hak perusahaan ekspedisi yaitu untuk mendapatkan pembayaran atas barang yang dikirimnya sesuai dengan perjanjian yang telah dilakukan dengan pihak pengirim barang. Adapun kewajiban perusahaan ekspedisi berupa: pasal 7 huruf b UU No. 8 tahun 1999 menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan peraturan.³⁹ Berdasarkan asas-asas dan tujuan dari Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam UU No 38 tahun 1999 maka apabila terjadi pelanggaran hukum yang tidak mustahil bisa terjadi dan dilakukan oleh perusahaan ekspedisi maka terhadap hak-hak konsumen harus dilindungi.⁴⁰ Apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi tersebut maka pihak Ekspedisi telah melanggar beberapa pasal dalam UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban harus dilaksanakan dengan itikad yang baik.⁴¹ Namun apabila di kemudian hari terdapat kendala, dalam hal ini ini terjadi keterlambatan pengiriman barang ataupun kerusakan barang yang diterima oleh konsumen, maka pihak konsumen telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk memperoleh penggantian ganti rugi dari pelaku usaha. proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen ini akan diselesaikan Menurut ketentuan yang berlaku.

Pihak ekspedisi J&T tidak akan melakukan kan tanggung jawab apabila kerugian yang timbul selama proses pengiriman barang yang disebabkan oleh

³⁹Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, pasal 7.

⁴⁰Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999*.

⁴¹Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

peristiwa yang mungkin saja timbul di luar kemampuan J&T di wilayah yang dilalui transportasi J&T. J&T tidak akan memberikan ganti rugi kepada pengirim ketika proses pengiriman barang yang timbul akibat dari kejadian atau hal yang diluar kendali ataupun kemampuan kontrol pihak ekspedisi j&t atau kerusakan yang timbul karena bencana alam (Force majeure).

Dalam kitab undang-undang hukum dagang atau KUHD juga mengatur tentang ganti rugi dalam pasal 470 2 yang berbunyi: "ganti rugi yang harus dibayar oleh pengangkut karena tidak menyerahkan seluruhnya atau sebagian dari barang-barang, dihitung menurut nilai barang yang macam dan sifatnya sama ditempat tujuan pada waktu barang itu seharusnya diserahkan, dikurangi dengan apa yang dihemat untuk Bea, biaya dan biaya angkutan karena tidak adanya penyerahan.⁴² Bila di muatan selebihnya dengan ketentuan tujuan yang sama, sebagai akibat sebab untuk hal mana pengangkutan tidak bertanggung jawab tidak mencapai tujuannya maka ganti ruginya dihitung menurut nilai barang yang macam-macam dan sifatnya sama di tempat dan pada waktu barang itu didatangkan". Proses pengiriman yang dilakukan oleh ekspedisi J&T sebagai perusahaan ekspedisi pengiriman barang kadangkala terjadi kendala berupa kerusakan atau hilangnya paket barang yang dikirim Maka timbul kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari kendala yang terjadi. J&T selaku ekspedisi memiliki ketentuan ganti rugi terkait hilangnya paket barang yang dikirim selama proses pengiriman berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara dikantor J&T Cabang Bau Massepe Kota Parepare memaparkan beberapa pertanyaan yang ditanyakan oleh peneliti kepada

⁴²Republik Indonesia, *Kitab Undang-undang Hukum Dagang*, Pasal 470.

narasumber yaitu Bapak Andi Muhammad Wirahadi selaku Kepala Drop Point dikantor J&T Cabang Bau Masepe Kota Parepare

Apa yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang:

“Andi Muhammad Wirahadi selaku Kepala Drop Point mengatakan bahwa terjadinya keterlambatan pengiriman barang disebabkan oleh adanya promo yang biasa disebut dengan (promo 10.10, 11.11, 12.12) yang bersamaan dengan jatuhnya tanggal pengiriman konsumen yang sebelum mengirimkan barangnya dengan barang yang bertepatan sehingga barangpun tertumpuk dengan barang-barang promo serta barang-barang tertentu. Selain itu beliau juga mengatakan bahwa pengiriman tersebut bukan dari kesalahan pihak cabang melainkan dari kantor pusat yang menerima barang dari luar Sulawesi lalu dikirim ke setiap cabang yang telah ditentukan sesuai domisili barang tersebut.”⁴³

Selanjutnya wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Andi Muhamammad Wirahadi selaku Kepala Drop Point dikantor J&T Cabang Bau Masepe Kota Parepare

Bagaimana pertanggungjawaban dan upaya penyelesaian dari J&T Express atas kerugian yang diderita oleh pengguna jasa/konsumen akibat permasalahan yang muncul tersebut:

“Sesuai yang dikatakan beliau bahwa setiap pengiriman yang dilakukan oleh pihak konsumen akan diberikan sebuah surat pernyataan yang akan di tanda tangani oleh konsumen sebagai bukti perjanjian jika terjadi kesalahan, kerugian, dan pergantian barang agar permasalahan tersebut dapat ditangani dengan baik dan para konsumen nyaman atas pelayanan J&T.”⁴⁴

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan narasumber dapat diketahui bahwa pihak J&T menjelaskan masalah-masalah yang biasa dikeluhkan

⁴³ Andi Muhammad Wirahadi, Kec. Ujung Kota Parepare, Sulsel, wawancara di J&T Express Cabang Bau Masepe, 03 Oktober 2022.

⁴⁴ Andi Muhammad Wirahadi, Kec. Ujung Kota Parepare, Sulsel, wawancara di J&T Express Cabang Bau Masepe, 03 Oktober 2022.

oleh konsumen dengan penjelasan terkait pertanggungjawaban keterlambatan pengiriman barang.

Perlindungan Konsumen berupa pemenuhan hak konsumen yang dilakukan oleh J&T Express dalam hal ini sebagai pelaku usaha dapat dilihat dari perjanjian pengiriman barang yang telah dilaksanakan oleh pelaku usaha dengan konsumen sebelumnya. Contoh kasus pengiriman barang dengan jasa pengiriman barang J&T Express yaitu konsumen atas nama Azmi yang mengirimkan paket barang melalui J&T Express tertulis dalam kontrak bahwa paket barang tersebut tiba ketempat tujuan dalam jangkawaktu 4-6 hari. Namun kenyataannya yang terjadi lebih dari 6 hari (estimasi) yang tertulis dalam kontrak perjanjian, barang tersebut tidak sampai ketempat tujuan. Konsumen dalam hal ini mengalami kerugian karena tidak menerima paket barang tersebut sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya.

Konsumen melakukan komplain terhadap pihak J&T terkait paket barang yang tidak diterima lebih dari estimasi 6 hari sesuai dalam kontrak perjanjian. Pihak J&T kurang merespon atas komplain yang dilakukan oleh konsumen tersebut, pihak J&T hanya menjelaskan bahwa ada kemungkinan keterlambatan pengiriman paket barang tersebut, sehingga paket barang belum sampai ketempat tujuan dan terdapat kemungkinan lain bahwa paket barang tersebut belum diserahkan di gudang terdekat dari tempat tujuan. Hilangnya barang selama pengiriman barang yang dapat dilakukan ganti rugi timbul karena disebabkan oleh kelalaian karyawan perusahaan tersebut. Apabila terjadi *force majeure*, pengirim barang tidak akan mendapatkan ganti kerugian. Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan jasa pengiriman barang ini dapat dikatakan sebagai wanprestasi.

Kasus hilangnya barang selama proses pengiriman barang ini termasuk wanprestasi atau perbuatan melawan hukum dapat dilihat dari ketentuan mengenai ganti kerugiannya. Ganti kerugian atas dasar wanprestasi adalah sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya. Sedangkan perbuatan melawan hukum ganti kerugian atas perbuatan tersebut diserahkan kepada hakim untuk menilai besarnya ganti rugi. Perusahaan J&T Express menjelaskan bahwa ketentuan terkait pengaduan/klaim atas kehilangan atau kerusakan harus diajukan pengirim (bukan penerima) selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari terhitung sejak diterimanya barang tersebut beserta dokumen-dokumen yang terkait. Hal tersebut terdapat dalam klausul perjanjian yang merupakan syarat dan ketentuan yang diatur oleh perusahaan J&T Express.

Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu konsumen.

Apakah ada keluhan atau masalah terhadap saudara (konsumen) terhadap pengiriman barang:

“Muhammad Alfian mengatakan konsumen bahwa permasalahan dalam pengiriman barang biasa terjadi keterlambatan, paling lama bisa sampai 1 minggu lebih dan tidak ada penjelasan mengenai keterlambatan tersebut karena hanya tanggal serta lokasi keberadaan barang yang dimunculkan.⁴⁵

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan narasumber yaitu Dwian Pramudya Alfarizi selaku konsumen.

Apakah ada keluhan atau masalah terhadap saudara (konsumen) terhadap pengiriman barang :

⁴⁵ Muhammad Alfian, Kec. Ujung Kota Parepare, Sulsel, wawancara di rumah konsumen, 20 Desember 2022.

“Dwian Pramudya Alfarizi selaku konsumen kedua mengatakan bahwa permasalahan yang telah dia alami yaitu ketidakadaan ganti rugi terhadap penerimaan barang yang dia peroleh dari jasa pengiriman tersebut, merupakan barang yang telah dipesan tidak sesuai dengan keinginan yaitu konsumen memesan sepatu yang bermerk Ventela tetapi barang yang diperoleh oleh konsumen dari pihak pengiriman berupa celana jeans yang bermerk HLGN.⁴⁶

Dengan wawancara yang telah dilakukan oleh beberapa konsumen tersebut dapat diketahui bahwa masih ada permasalahan yang ditemukan dari pihak J&T dengan adanya ketidakteletian atau masalah-masalah terhadap suatu pengiriman barang.

Perlindungan konsumen yang diberikan oleh J&T Express atas keterlambatan atau hilangnya paket barang selama proses pengiriman barang yaitu berupa pengaduan/klaim yang diajukan oleh konsumen. Kosumen yang mengalami kerugian dapat mengajukan klaim sebaiknya dilakukan ditempat kejadian. Pengajuan klaim terhadap hilangnya barang yang dialami oleh konsumen dengan mendatangi langsung kantor J&T Express tempat pengiriman barang tersebut dilakukan kemudian dari pihak J&T Express menerima surat tuntutan berupa pengaduan/klaim yang diajukan oleh kosnumen dengan syarat bahwa terdapat bukti perjanjian sebelumnya atau transaksi pengiriman paket barang tersebut. Ketentuan batas waktu pengajuan klaim atas hilangnya paket barang selama proses pengiriman dilaksanakan paling lambat 3 (tiga) hari setelah paket barang tersebut seharusnya diterima. Apabila klaim dilakukan lebih dari bataswaktu 3 (tiga) hari setelah paket barang yang seharusnya diterima, maka klaim yang diajukan oleh konsumen dianggap tidak diterima.

Permasalahan yang sama juga dialami oleh Alfian sebagai Konsumen pengguna jasa pengangkutan barang. Hal ini bermula ketika ia mengirimkan paket

⁴⁶Dwian Pramudya Alfarizi, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di rumah konsumen, 20 Desember 2022.

barang untuk saudara yang ada di kota Parepare ia mendapat dua pilihan terkait jenis pengiriman yang akan digunakan. Pihak pengangkut menawarkan pengiriman barang tersebut akan dilakukan secara *express* yang membutuhkan waktu 2-3 hari untuk sampai ke tempat tujuan atau pengiriman secara *reguler* yang memerlukan waktu 5-6 hari bisa sampai ke tempat tujuan. Ia memutuskan untuk menggunakan jenis pengiriman *reguler* yang memerlukan waktu 5-6 hari. Ketika berlian melakukan pembayaran berupa biaya ongkos kirim yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan pengangkut, ia menerima satu lembar bukti transaksi yang di dalamnya berisi nama pengirim, nama penerima, jenis barang yang akan dikirim dan tempat tujuan pengiriman barang tersebut.

Namun ternyata lebih dari 5 (lima) hari, paket barang tersebut belum sampai ke tempat tujuan. Berlian kemudian menghubungi pihak J&T Express untuk menanyakan kejelasan posisi barang yang ia kirimkan ada dimana. Pihak J&T meminta kepada konsumen untuk menunggu karena ada kemungkinan bahwa paket barang yang di kirim tersebut mengalami *problem* selama proses pengiriman yang mengakibatkan datangnya barang ke tempat tujuan mengalami keterlambatan. Selama lebih dari 7 (tujuh) hari barang tersebut belum diterima oleh penerimanya, sehingga berlian menuntut kejelasan barang yang dikirimnya dan menuntut ganti kerugian apabila barang yang dikirim tersebut hilang. Pihak J&T tidak memberikan kejelasan terkait paket barang yang hilang tersebut juga tidak memberikan ganti rugi materiil kepada konsumen yang mengalami kerugian dan paket barang tersebut sampai sekarang juga tidak diterima oleh penerima.

Berdasarkan Pasal 6 huruf a Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib menerima pembayaran yang sesuai

dengan kesepakatan terkait kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.⁴⁷Sebaliknya pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Sementara itu, konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.Hak dan kewajiban ini harus dijalankan secara seimbang. Dapat dilihat hak Perusahaan Ekspedisi yaitu untuk mendapatkan pembayaran atas barang yang dikirimnya sesuai dengan perjanjian yang dilakukan dengan pihak pengirim barang. Adapun kewajiban Perusahaan Ekpedisi berupa: Pasal 7 huruf b UU No. 8 Tahun 1999 menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisibarang dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan peraturan.

Berdasarkan asas-asas dan tujuan dari Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 maka apabila terjadi pelanggaran hukum yang tidak mustahil bisa terjadi dan dilakukan oleh perusahaan ekspedisi maka terhadap hak-hak konsumen harus dilindungi. Apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi tersebut, selain melanggar beberapa Pasal dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga telah melanggar UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.⁴⁸Pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban harus dilaksanakan dengan itikad yang baik.Namun apabila di kemudian hari terdapat kendala, dalam hal ini terjadi keterlambatan pengiriman barang, maka

⁴⁷Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Pasal 6.

⁴⁸Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009*.

pihak konsumen telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk memperoleh penggantian ganti rugi dari pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen ini akan diselesaikan menurut ketentuan yang berlaku. Jika diperlukan maka dapat melibatkan BPSK sebagai pencegah antara pelaku usaha dengan konsumen. Meskipun demikian pengadilan juga tetap muara terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan.

Menurut pandangan penulis dari hasil analisis penjelasan di atas dapat dilihat bahwa peran pelaku usaha konsumen dan instansi terkait sangat diperlukan dalam meminimalisir terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa ekspedisi J&T Kecamatan Pangkalan Kerinci. Upaya pelaku usaha ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci yaitu dilakukan dengan adanya pengawasan yang intensif dari pihak J&T sendiri. Dalam hal Perlindungan Konsumen tidak hanya berbicara perihal pelanggaran apa yang telah dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen namun juga berbicara perihal upaya pencegahan yang dilakukan pelaku usaha untuk memenuhi hak-hak dimiliki konsumen. Ketika konsumen ingin menggunakan produk jasanya, agar pelanggaran terhadap konsumen dapat diperkecil atau bahkan terpenuhi semua hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Adanya kesadaran masyarakat untuk memberikan informasi kepada pihak yang terkait sangat diperlukan sekali untuk mengetahui pelaku usaha yang melakukan kerugian materil maupun immateril terhadap konsumen. dan disinilah konsumen harus jeli dan cerdas untuk memilih jasa pengiriman barang yang hendak digunakan sehingga Konsumen tidak menjadi korban dan hal yang merugikan.

C. Tinjauan Akad Wakalah terhadap Sistem Keterlambatan Pengiriman Barang dari Pihak J&T Express Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen

Dalam Al-Qur'an setidaknya ada dua istilah yang berkaitan dengan perjanjian, yaitu *al- 'aqadu* dan *'ahd (al- 'ahdu)*. Al-Qur'an memakai kata pertama pertalian ijab (pernyataan melakukan ikatan) dan qabul (pernyataan menerima ikatan) dengan kehendak syariah yang berpengaruh pada objek perikatan atau perjanjian,¹⁹ sedangkan kata yang kedua dalam al-Qur'an berarti masa, pesan, penyempurnaan dan janji atau perjanjian. Janji hanya mengikat bagi orang yang bersangkutan, sebagaimana yang ada dalam surat al-Imran ayat 76, disebutkan:

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ

Terjemahnya:

“Sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat) nya dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa”

Ayat ini adalah sambungan dari ayat sebelumnya, Allah swt. memberitakan perihal orang-orang Yahudi bahwa di antara mereka ada orang-orang yang khianat; dan Allah swt. memperingatkan kaum mukmin agar bersikap waspada terhadap mereka, jangan sampai mereka terperdaya.

فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا ط إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا خَبِيرًا

Terjemahnya :

“maka kirimlah seorang hakim (wakil) dari keluarga laki-laki dan seorang hakim dari keluarga perempuan.” (QS. An-Nisa' [4]: 35).

Berdasarkan hadist di atas menjelaskan bahwa penerimaan sebuah kiriman barang dari pihak pengiriman jasa dapat diterima (wakil) dari pihak keluarga baik suami, istri, maupun anak yang berada dilokasi sesuai penempatan alamat yang

tercantum.Selanjutnya, dasar hukum wakalah dalam Islam dijelaskan pada QS. Al-Kahfi ayat 19 dalam QS. Al-Kahfi ayat 19, wakalah itu diperbolehkan, hal ini berkaitan dengan kisah Ashabul Al-Kahfi.Allah swt berfirman dalam QS. Al-Kahfi ayat 19:

وَكَذَلِكَ بَعَثْنَاهُمْ لِيَتَسَاءَلُوا بَيْنَهُمْ ۚ قَالَ قَائِلٌ مِّنْهُمْ كَمْ لَبِئْتُمْ ۚ قَالُوا لَبِئْنَا يَوْمًا أَوْ بَعْضَ يَوْمٍ ۚ قَالُوا رَبُّكُمْ
أَعْلَمُ بِمَا لَبِئْتُمْ فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هَذِهِ إِلَى الْمَدِينَةِ فَلْيَنْظُرْ أَيُّهَا أَزْكَى طَعَامًا فَلْيَأْتِكُمْ بِرِزْقٍ مِّنْهُ
وَلْيَتَلَطَّفْ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ أَحَدًا

Terjemahnya:

"Dan demikianlah kami bangunkan mereka agar mereka saling bertanva di antara mereka sendiri. Salah seorang di antara mereka berkata: sudah berapa lama kamu berada (di sini?). Mereka menjawab: "Kita berada (di sini) sehari atau setengah hari". Berkata (yang lain lagi): "Tuhan kamu lebih mengetahui berapa lamanya kamu berada (di sini). Maka suruhlah salah seorang di antara kamu, untuk pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, dan hendaklah ia lihat manakah makanan yang lebih baik, maka hendaklah ia membawa makanan itu untukmu, dan hendaklah ia berlaku lemah-lembut dan janganlah sekali-kali menceritakan halmu kepada seorangpun." (QS. Al-Kahfi:19)

Berdasarkan ayat di atas yang dengan demikian istilah akad dapat disamakan dengan istilah perikatan, sedangkan kata *al-'ahdu* dapat dikatakan sama dengan perjanjian, yang dapat diartikan sebagai suatu pernyataan dari seseorang untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu, dan tidak ada sangkut pautnya dengan kemauan pihak lain.

Prinsip dasar ekonomi syariah berdasarkan kajian fiqh, terdapat kaidah paling dasar dan paling utama dan disepakati oleh ulama empat mazhab, 26 yaitu:

Terjemahan:

“Hukum dasar mu’amalah adalah diperbolehkan, sampai ada dalil yang melarangnya.”

Senada dengan pendapat di atas, Fakhruddin ‘Utsman bin ‘Ali al-Zaila’i dalam kitab Tabyin al-Haqaiq menyatakan bahwa: Artinya: Mu’amalah pada dasarnya adalah untuk menghalau kerusakan bagi umat manusia, maka tidak disyaratkan adanya dalil yang membolehkannya akan tetapi cukup dengan melihat zahirnya saja, ketika secara kasat mata ia diperbolehkan, maka berarti boleh, sampai ada alasan yang menganulir atau dalil yang melarangnya.

Transaksi yang dilakukan oleh PT. J&T Express dengan pengguna jasanya dalam hukum Islam maupun muamalah dapat dikatakan sebagai ijarah. Ijarah atau Al-Ijarah berasal dari kata al-ajru, yang arti menurut bahasanya ialah al-iwadh, arti dalam bahasa Indonesianya ialah ganti dan upah. M. Ali Hasan mendefinisakan ijarah artinya upah, sewa, jasa, atau imbalan. Salah satu kegiatan manusia dalam muamalah adalah sewa-menyewa, kontrak, menjual jasa dan lain-lain.

Pelayanan tepat waktu yang tertuang dalam komitmen pengiriman J&T Express yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, mengenai efisiensi waktu pengiriman dan pengambilan barang bahwa pengambilan barang harus dilakukan dalam kurun waktu 1 jam setelah pelanggan melakukan order dan barang harus sudah dikirim dalam kurun waktu 2 jam setelah masuk drop point. Maksudnya adalah ketika konsumen telah melakukan transaksi, barang yang akan dikirimkan harus sudah diambil atau di pick up satu jam setelahnya, dan ketika barang datang dari gate way ke drop point, 2 jam setelahnya harus sudah dikirimkan oleh kurir atau salesman.

PT. J&T Express harus memenuhi hak konsumen untuk mengirimkan barang tepat waktu ke tempat tujuan, karena hal itu sudah disepakati dalam perjanjian ketika mereka melakukan akad ijarah. Dan seharusnya pengguna PT. J&T Express mendapatkan ganti rugi akibat dari barang kiriman, karena apa yang dilakukan oleh

PT. J&T Express dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna PT. J&T Express. Yang kemudian dalam hukum Islam pun juga disebutkan bahwasanya dalam setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi pihak-pihak yang transaksi adalah sebuah manfaat atau maslahat dan bukanlah kemudharatan. Dalam hal ini perlindungan konsumen PT. J&T Express yang diberikan oleh pihak PT. J&T Express berupa pelayanan informasi sebagaimana hak konsumen dalam Islam yaitu untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan. Pihak J&T Express memberikan informasi atau memonitoring sudah sejauh mana barang kiriman berada. Tetapi dalam hal ini pihak J&T Express tidak memberikan ganti rugi untuk keterlambatan pengiriman barang secara material, PT. J&T Express hanya menyampaikan permintaan maaf dan menjelaskan mengapa barang tersebut terlambat.

Pelayanan tepat waktu dalam pengiriman barang ke tempat tujuan memang sudah ada aturannya tetapi kurang dalam prakteknya. Dalam hal masalah keterlambatan ada beberapa penyebab yang menimbulkan barang kiriman terlambat sampai pada tujuan yaitu karena keadaan cuaca buruk, karena mengalami overload, juga karena keterbatasan kurir atau salesman pengantar barang. Namun, hal ini pada dasarnya bukan menjadi halangan untuk memberikan jasa yang nyaman bagi konsumen, seharusnya PT. J&T Express dalam menyelenggarakan jasanya lebih berhati-hati lagi supaya hal ini tidak terulang lagi. Dan memperhitungkan perjanjian estimasi pengiriman barang dengan resiko-resiko yang mungkin terjadi.

Pelaksanaan akad wakalah bil ujah, harus menekankan pada kejelasan kewajiban dan hak wakil dan muwakkil. Dalam hal ini calon agen dan PT. J&T Express diberitahukan mengenai ketentuan-ketentuan hak dan kewajiban keduanya,

misalnya: kewajiban agen adalah melakukan pembayaran atas penjualan secara kontan basis harian, wajib mengikuti Standard Operasional dan Prosedur yang ditetapkan PT. J&T Express, dll. Kemudian hak agen adalah: Pertama, Memperoleh komisi dari penjualan sesuai ketetapan PT. J&T Express pada produk layanan Domestik yakni Regular, YES (Yakin Esok Sampai), SS (Super Speed) dengan sistem progresif masing-masing dihitung dari hasil penjualan Domestik sesuai Tarif Resmi, sebagai berikut: (1) 20% dari Daftar Tarif (Published Rate) atas hasil penjualan dari Rp. 1-hingga Rp 3.000.000,-/bulan. (2) 22% dari Daftar Tarif (Published Rate) atas hasil penjualan Rp.3.000.001,- hingga Rp. 7.000.001,- /bulan. (3) 25% dari Daftar Tarif (Published Rate) atas hasil penjualan Rp.7.000.001,- ke atas/bulan. Kedua, Memperoleh komisi penjualan yang telah ditetapkan oleh PT. J&T Express dari hasil penjualan Kiriman Ekspor (International UPS) sesuai dengan Tarif Resmi (terpisah dari hasil penjualan Domestik), sebesar 22% Flat dari Daftar Tarif (Published Rate) atas hasil penjualan /bulan. Ketiga, Memperoleh komisi atas penjualan jasa Kiriman Ekspres yaitu Layanan OKE (Ongkos Kiriman Ekonomis) sebesar 15% dari Daftar Tarif (Published Rate) dan tidak berlaku komisi progresif. Keempat, Memperoleh komisi atas penjualan jasa Kiriman Ekspres yaitu Layanan OKE (Ongkos Kiriman Ekonomis) sebesar 15% dari Daftar Tarif (Published Rate) dan tidak berlaku komisi progresif.

Selanjutnya kewajiban PT. J&T Express adalah menyediakan sarana dan perlengkapan penjualan seperti resi pengiriman, barang promosi, daftar tarif, dan lain-lain yang berhubungan dengan PT. J&T Express, memenuhi segala hak agen, dll. Kemudian salah satu hak PT. J&T Express adalah berhak melakukan evaluasi kemitraan secara berkala. Selanjutnya, selain ada hak dan kewajiban yang dipenuhi

oleh setiap ‘aqidain itu, pada pelaksanaan wakalah bil ujah ini disisipkan jaminan, berupa uang sebesar Rp.10.000.000 untuk wilayah Bandung, yang diberikan oleh wakil kepada muwakkil pihak (PT. J&T Express), jaminan tersebut semata-mata menjaga agar akad yang dilakukan dilaksanakan sesuai kesepakatan, dan ketika akad selesai, jaminan tersebut dikembalikan lagi kepada wakil. Berdasarkan analisis di atas bahwa investasi pada industry pengiriman barang PT. J&T Express ditinjau dari perspektif hukum ekonomi syariah adalah: pertama, akad yang digunakan dapat berupa wakalah bil ujah dengan ketentuan PT. J&T Express sebagai muwakkil sedangkan agennya sebagai wakil. Kedua, objek yang dijadikan wakalah adalah berupa jasa yang bergerak dalam kegiatan administrasi dantara lain input data pengirim barang, tujuan kiriman, tarif jasa kiriman, dll. Ketiga, bahwa dalam dokumen perjanjian telah dicantumkan mengenai kewajiban dan hak antara kedua belah pihak. Oleh karena tiga unsur tersebut terpenuhi, maka sesuai dengan fatwa DSN-MUI Nomor: 10/DSN-MUI/IV/2000 tentang wakalah dan Nomor: 52/DSN-MUI/III/2006 tentang Akad Wakalah pada Asuransi dan Reasuransi Syariah, investasi tersebut tidak bertentangan dengan syariat Islam.

Berdasarkan analisis pembahasan di atas, maka pada dasarnya manusia diberi kebebasan untuk mengembangkan model dalam kajian ekonomi syariah. Implikasi dari kebebasan dalam ekonomi syariah ini adalah kebebasan dalam inovsi dan pengembangan produk. Meskipun ada legitimasi dalam pengembangan ekonomi syariah, langkahlangkah dalam pengembangan model transaksi dan produk dalam konteks ekonomi syariah tetap harus mempunyai landasan dan dasar hukum yang jelas dari perspektif fiqih. Landasan hukum ini diperlukan agar pengembangan ekonomi syariah dengan segala produknya tidak berkembang liar dan keluar dari

koridor Islam atau bahkan bertentangan dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah yang kental dengan norma-norma illahi yaitu aturan-aturan yang sudah ada di dalam AlQuran ataupun Hadist.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam prosedur undang-undang tentang perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang pada jasa pengiriman PT. J&T Express cabang Bau Massepe Kota Parepare telah ditetapkan dalam undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi, adapun juga Undang-undang No. 38 Tahun 2009 pasal 28 tentang Pos yaitu mengenai penggantian kerugian atas kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima, pasal 7 huruf g Undang-undang perlindungan konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang atau jasa yang diterima dan dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, kemudian pasal 4 huruf Undang-undang perlindungan konsumen yang mengatur mengenai hak konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
2. Menurut kesimpulan saya undang-undang tentang perlindungan konsumen belum efektif karena terdapat keluhan dan masalah yang dialami oleh konsumen, dikatakan belum efektif karena tidak ada pertanggung jawaban dan konsentif yang diberikan oleh konsumen melainkan hanya berupa surat pernyataan sebagai tanda bukti dalam penyelesaian pengiriman dari konsumen ke pihak J&T Express.

3. Dalam akad wakalah landasan hukum ini diperlukan agar pengembangan ekonomi syariah dengan segala produknya tidak berkembang liar dan keluar dari koridor islam atau bahkan bertentangan dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah yang kental dengan norma-norma ilahi yaitu aturan-aturan yang sudah ada di dalam Al-Quran ataupun hadist.

B. Saran

J&T Express Cabang Bau Massepe Kota Parepare seharusnya bekerja lebih baik dan perlu melakukan berbagai perbaikan disegala bidang. Didalam bidang pelayanan begitu penting. Hal ini perlu dilakukan agar perubahan yang terjadi nantinya menjadi lebih baik lagi dan peningkatan ini terhadap konsumen sebagai salah satu cara memaksimalkan potensi agar dapat berkembang karena beberapa konsumen yang akan pentingnya dengan pelayanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

- Akhmaddhian, Suwari & Agustiwi, Asri. 2016. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia. *Jurnal Unifikasi*. Vol. 3 No. 3 Juli.
- E. Mulyasa. 2013. Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iskandar. 2019. Metodologi Penelitian Kualitatif, Jakarta: Gaung Persada.
- Kamal Zubair, Muhammad, dkk. 2020. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare. Parepare: IAIN Parepare.
- Lubis, Putri Pratiwi. 2017. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT. Pos Indonesia (Perseroan) Terhadap Kerusakan Atau Hilangnya Paket Pengiriman Barang (Studi Di Kantor Pos Pematangsiantar). Skripsi Program Sarjana Hukum Universitas Sumatera Utara, Sumatera Utara.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2014. Hukum Perlindungan Konsumen. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nangin, C. 2017. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Crimen* Vol. VI No.4.
- Parhusip, Marlina. Putro, Tri Sukirno & Setiawan, Deny. 2017. Analisis Permintaan Terhadap Jasa Pengiriman Pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (PT. J&T Express) Tujuan Pekanbaru-Jakarta Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa*, Vol.I No. 1, September.

- Pasal 1, Angka 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Pasal 1, Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
- Pasal 1338 KUH Perdata (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata)
- Putri, Firmanda. 2017. Klausul Eksonerasi dalam Transaksi Jasa Pengiriman Barang Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus Pencantuman Klausul Eksonerasi pada Resi Pengiriman J&T express. Skripsi Program Sarjana Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Salam, Muslim. 2011. Metodologi Penelitian Sosial Kualitatif Menggugat Doktrin Kualitatif. Makassar: Masagena Press.
- Soegijatna, Tjakra Negara. 2010. Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soekardono, 2010. Hukum Dagang Indonesia Jilid 2, Jakarta : Rajawali.
- Sugiono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Cet XX. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Happy. 2010. Hak-hak Konsumen jika Dirugikan, Jakarta: Visimedia.
- Sution, Usman Adji. 2011. Hukum Pengangkutan Di Indonesia, Jakarta : Rineka Cipta.
- Syamsul, Arifin. 2012. Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum. Medan Area University Press.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka (1).

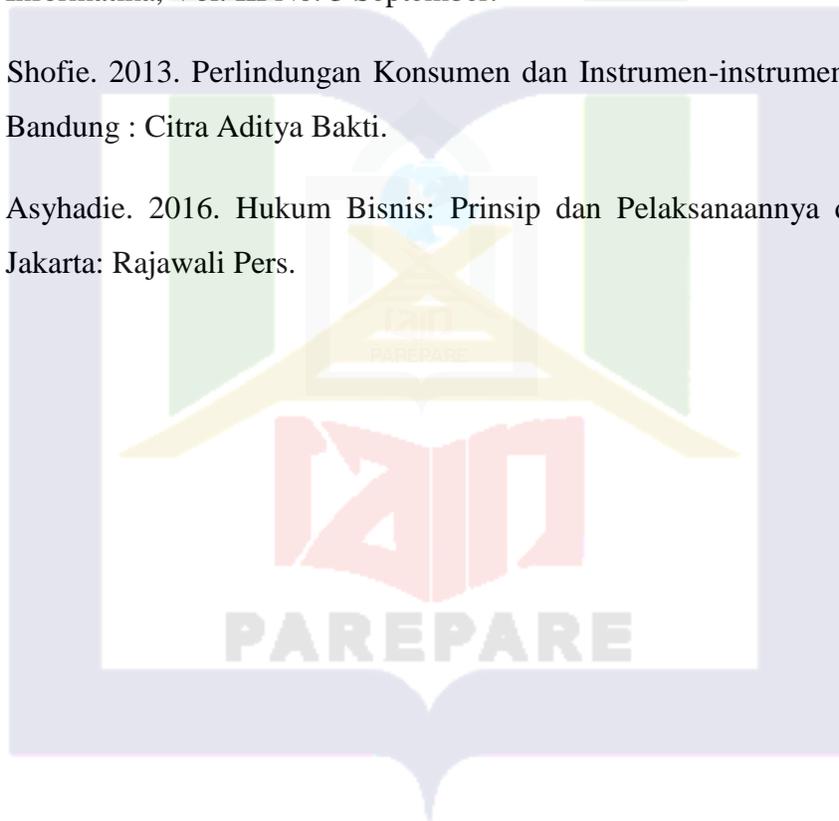
Usman, Nurdin. 2020. Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Jakarta: Grasindo.

Wahyu, Sasongko. 2011. Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen. Bandar Lampung: Universitas lampung.

Wahyuningsih, S. 2013. Pengembangan Layanan Jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia Untuk Kebutuhan Masyarakat Di Kota Bandung. Jurnal Penelitian Pos dan Informatika, Vol. III No. 3 September.

Yusuf, Shofie. 2013. Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya. Bandung : Citra Aditya Bakti.

Zaeni, Asyhadie. 2016. Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.





LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.2844/In.39.6/PP.00.9/09/2022

Lamp. : -

Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare:

Nama : SUGIMEN PRABU NAGAMADIA
Tempat/ Tgl. Lahir : Parepare, 15 Maret 2000
NIM : 18.2200.088
Fakultas/ Program Studi : Syariah dan Ilmu Hukum Islam/
Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Semester : IX (Sembilan)
Alamat : JL. Kebun Sayur No. 60 Kel. Ujung Lare Kec.
Soreang, Kota. Parepare

Bermaksud akan mengadakan penelitian di Wilayah Kota Parepare dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

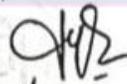
"Efektivitas UU No.8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang (Studi Kasus J & T Express)"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan September sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Parepare, 16 September 2022
Dekan,


Rahmawati

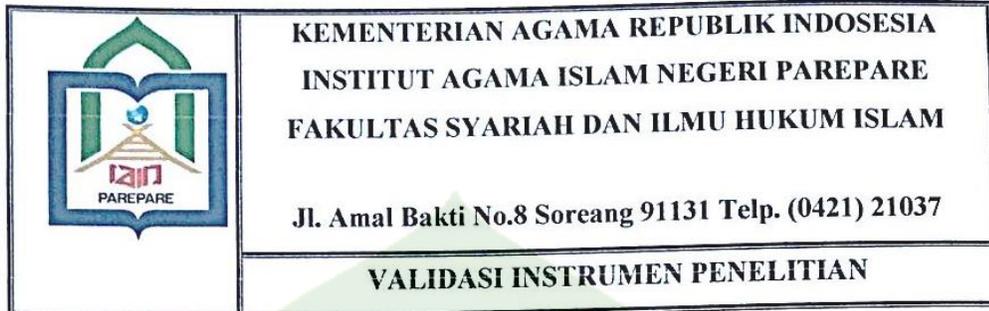
		SRN IP0000716
PEMERINTAH KOTA PAREPARE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU <i>Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faximle (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id</i>		
REKOMENDASI PENELITIAN Nomor : 716/IP/DPM-PTSP/9/2022		
Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian. 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.		
Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :		
MENGIZINKAN		
KEPADA NAMA	: SUGIMEN PRABU NAGAMADIA	
UNIVERSITAS/ LEMBAGA Jurusan	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE : HUKUM EKONOMI SYARIAH	
ALAMAT	: JL. KEBUN SAYUR NO. 60 D PAREPARE	
UNTUK	: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :	
JUDUL PENELITIAN	: EFEKTIVITAS UU NO. 8 TAHUN 1999 PERLINDUNGAN KOMSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG PERSPEKTIF AKAD WAKALAH (STUDI KASUS J&T EXPRESS)	
LOKASI PENELITIAN	: KECAMATAN UJUNG KOTA PAREPARE (J&T EXPRESS)	
LAMA PENELITIAN	: 28 September 2022 s.d 28 Oktober 2022	
	a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan	
	Dikeluarkan di: Parepare Pada Tanggal : 29 September 2022	
	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE	
	 Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM	
	Pangkat : Pembina (IV/a) NIP : 19741013 200604 2 019	
Biaya : Rp. 0.00		

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai Sertifikasi Elektronik





NAMA MAHASISWA : SUGIMEN PRABU NAGAMADIA
NIM : 18.2200.088
FAKULTAS : SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
PRODI : HUKUM EKONOMI SYARIAH
JUDUL : EFEKTIVITAS UU NO. 8 TAHUN 1999
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG
PERSPEKTIF AKAD WAKALAH (Studi Kasus J&T
Express)

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang?
2. Bagaimana pertanggung jawaban dan upaya penyelesaian dari J&T Express atas kerugian yang diderita oleh pengguna jasa/konsumen akibat permasalahan yang muncul tersebut?

3. Apakah ada keluhan atau masalah terhadap saudara (konsumen) terhadap pengiriman barang?

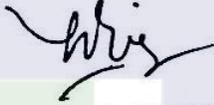
Parepare, 20 Juli 2022

Mengetahui,-

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. H. Mahsyar, M.Ag
NIP:19621231 199103 1 032


Dr. Andi Bahri S., M/E., M.Fil.I
NIP: 19781101 201101 2 005





SURAT PERNYATAAN

PENGIRIMAN PAKET TERTENTU

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap :

No. Identitas (Paspōr/ KTP/ SIM) :

Alamat Lengkap :

No. Telepon :

Melalui surat ini saya secara sadar menyatakan bahwa paket dengan:

No. AWB : _____

<input type="checkbox"/>	Dokumen non asuransi*	<input type="checkbox"/>	Makanan Basah*
<input type="checkbox"/>	Menolak Packing Kayu*	<input type="checkbox"/>	Makanan Kering*
<input type="checkbox"/>	Menolak Asuransi*	<input type="checkbox"/>	Bibit tanaman/tanaman*
<input type="checkbox"/>	Menolak Paket Diperiksa*		
<small>* Penggantian rugi sesuai dengan ketentuan penggantian rugi non-asuransi J&T Express * Harap Customer paraf di samping kotak yang dipilih</small>			

Segala resiko yang menyebabkan kerusakan/kehilangan value/harga barang tersebut bukan merupakan tanggung jawab J&T Express dan J&T Express tidak akan mengembalikan total biaya pengiriman. J&T Express hanya akan bertanggung jawab jika fisik barang dinyatakan hilang atau rusak karena kelalaian dari pihak J&T Express.

Pihak Drop Point Penerima,

Customer Pengirim,

(Nama lengkap & TTD)

(Nama lengkap & TTD)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : YUSRIL HASDINI
Umur : 21
Alamat : Jl. NUSA KARYA

Menerangkan bahwa

Nama : Sugimen Prabu Nagamadia
Nim : 18.2200.088
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Akad Wakalah (Studi Kasus J&T Express)"
Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Parepare,


Yusril Hasdin

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : A. Muh. Wiratadi Putera . Skm /Kepala Drop Point
Umur : 29 Th .
Alamat : Jl. Nusa Karya No 70 Kel. Bukit Harapan .

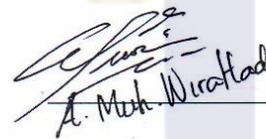
Menerangkan bahwa

Nama : Sugimen Prabu Nagamadia
Nim : 18.2200.088
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Akad Wakalah (Studi Kasus J&T Express)"
Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Parepare,


A. Muh. Wiratadi .P. Skm .

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : *Qulian Pramudya Alfarizy / Konsumen J&T*
Umur : *22 th.*
Alamat : *BTN Bilibili Mas Blok A no. 8*

Menerangkan bahwa

Nama : Sugimen Prabu Nagamadia
Nim : 18.2200.088
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Akad Wakalah (Studi Kasus J&T Express)"
Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Parepare, *27* Oktober 2022

PAREPARE

Qulian Pramudya Alfarizy



PT. INDO AMAN JAYA LESTARI

Jl. Bau Massepe No 203 kel. Labukkang Kec. Ujung Kota Parepare Sulawesi Selatan 91111

SURAT KETERANGAN

No. 81/SK-PPE01/VIII/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Drop Point PPE01 J&T EXPRESS PARE_PARE, menerangkan bahwa :

Nama	: SUGIMEN PRABU NAGAMEDIA
Tempat, Tanggal Lahir	: Parepare, 15 maret 2000
NIM	: 18.200.088
Universitas / Fakultas	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PARE PARE, HUKUM EKONOMI SYARIAH

Yang bersangkutan telah mengadakan wawancara ke Kepala Drop Point PPE01 J&T EXPRESS PARE_PARE Pada tanggal 28 september 2022 dan 7 November, guna penulisan skripsi dengan judul : EFEKTIVITAS UU NO. 8 TAHUN 1999 PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG PERSPEKTIF AKAD WAKALAH (Study kasus J&T EXPRESS)

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dapat di gunakan sebagai mana mestinya

Parepare, 07 November 2022

ANDI MUHAMMAD WIRAHADI P. S.KM
(SPV J&T EXPRESS PARE_PARE (KEPALA DROP POINT PPE01)

PAREPARE

DOKUMENTASI





BIODATA PENULIS



Sugimen Prabu Nagamadia adalah nama dari penulis skripsi ini. Penulis lahir dari orang tua Bapak Muhammad Nasir Tappi dan Ibu Mery sebagai anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis di lahirkan di Kota Parepare, Kecamatan Soreang, Kelurahan Ujung Lare, Kota Parepare, Sulawesi Selatan pada tanggal 15Maret 2000. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SDN 5 Parepare (lulus tahun 2012), melanjutkan ke SMPN 1 Parepare (lulus tahun 2015) dan SMAN 2 Parepare (lulus tahun 2018) dan lanjut Institut Agama Islam Negeri Parepare, hingga akhirnya bisa menempuh masa kuliah di Fakultas Fakshi Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.

Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan tak lupa juga berusaha dan berdoa, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya atas terselesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Akad Wakalah (studi kasus J&T Express)”**