

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Awal mula kehidupan manusia sangatlah sederhana, tetapi saat ini telah berubah menjadi kehidupan yang lebih modern seiring dengan perkembangan zaman. Terutama dalam canggihnya teknologi informasi dan komunikasi yang dapat membantu manusia untuk menyelesaikan sesuatu dengan cara-cara yang mudah juga praktis. Dengan adanya kemajuan teknologi yang berkembang saat ini menyebabkan akses informasi menjadi lebih mudah didapatkan dalam kehidupan sehari-hari. Terutama dalam teknologi internet salah satunya dalam hal mengetahui status barang yang dikirimkan melalui jasa pengiriman.

Jasa ini juga memberikan kemudahan karena bisa mengirim suatu barang keseluruh wilayah Indonesia maupun luar Indonesia. Dalam mengirimkan barang tersebut, jasa ekspedisi bisa melalui jalur udara, darat dan laut. Bisnis ekspedisi dapat digolongkan kedalam bidang jasa logistik yang memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran arus barang dalam perdagangan. Biasanya didalam jasa ekspedisi ini ada seorang kreditur yang mana tugasnya mengarahkan orang lain untuk melakukan pengiriman dan pengangkutan suatu barang.¹ Kenyataan seperti ini yang mengakibatkan jasa pengiriman semakin meningkat, karena banyak

¹ Fida Amira, "Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus Di Kantor Pos Solo)," *Privat Law* 4, no. 1 (June 2016): 118.

perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan dan efisiensi dalam pengiriman barang.

Sehingga ini menjadi nilai dalam bisnis terutama jasa pengiriman, karena seiring dengan meningkatnya kebutuhan manusia yang semakin hari semakin bertambah. Dengan adanya jasa pengiriman tersebut memudahkan mereka untuk menjangkau kebutuhan dalam jarak dekat maupun jauh agar dapat menunjang kehidupannya. Hal tersebut dapat dilihat pada perkembangan bisnis jasa pengiriman di Indonesia yang mulai mengalami persaingan dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman barang.

Adapun beberapa badan usaha yang membuka layanan jasa pengiriman barang diantaranya Pos Indonesia, JNE Express, J&T, Sicepat, Ninja Express, dan sebagainya. Semakin banyaknya badan usaha yang membuka bisnis layanan pengiriman membuat mereka berlomba-lomba dalam memberikan layanan terbaiknya kepada masyarakat, karena mereka percaya bahwa jasa yang mereka gunakan akan mengirimkan barangnya sampai ketempat tujuan dengan selamat.

Dari sekian banyaknya jasa pengiriman barang, Indah Logistik Cargo merupakan salah satunya yang menjadi jembatan bagi para masyarakat untuk mengirimkan barangnya ke berbagai penjuru dunia dan bisa juga mengirimkan barang dengan ukuran kecil maupun besar. PT. Indah Logistik Cargo Surabaya berlokasi di Jalan Nambangan No. 7A, Tanah Kali Kedinding, Kec. Kenjeran, Kab. Surabaya. Jasa pengiriman ini

menjadi salah satu solusi bagi masyarakat yang mengutamakan kepraktisan dalam mengirimkan barang terutama yang berhubungan dengan keterjangkauan wilayah.

Didalam fiqh muamalah sewa menyewa ini disebut dengan akad *ijarah* yaitu perjanjian sewa atau jasa. Maksudnya dalam hal ini mempekerjakan seseorang untuk suatu pekerjaan. Akad *ijarah* merupakan perjanjian untuk menggunakan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa yang didasarkan pada sewa menyewa dengan pembayaran upah sewa.² Jadi, *ijarah* atau sewa menyewa ini membantu manusia menjalankan aktivitas sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam sewa menyewa ini ada sebuah hubungan manusia dalam melakukan interaksi social untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan syariat. Pada saat akad berlangsung mereka telah memiliki perjanjian yang mengikat dan mempunyai kekuatan hukum. Maka jika salah satu pihak tidak melaksanakan akad tersebut atau melanggarnya, maka akad menjadi batal atau tidak sah.

Karena pada dasarnya pelaksanaan perjanjian tidak dilakukan diatas suatu perjanjian tertulis, tetapi hanya berdasarkan pada dokumen pengiriman saja dengan menerangkan nama pengirim, tujuan pengiriman, jenis kiriman, nomor telepon, berat barang serta biaya pengiriman. Ketika dokumen tersebut telah ditandatangani oleh konsumen maka telah terjadi suatu kesepakatan dan dengan hal tersebut para pihak mempunyai

² Imam Mustofa, *Fiqh Mu'amalah Kontemporer* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 102.

kewajibannya masing-masing. Sehingga jika dikemudian hari timbul suatu permasalahan maka yang diajukan hanyalah bukti dokumen tersebut.

Dalam proses pengiriman barang tidak selalu berjalan mulus, namun ada beberapa kendala atau hambatan dalam proses pengirimannya. Seperti barang hilang, rusak atau barang mengalami keterlambatan sampainya. Sebagai penyedia jasa pengiriman Indah Logistik mempunyai tanggung jawab untuk mengirimkan barang titipan dengan aman dan selamat sampai ketempat tujuan. Oleh karena itu, ketika barang kiriman Indah Logistik mengalami permasalahan seperti barang rusak atau hilang maka pihaknya wajib bertanggung jawab. Karena jika tanggung jawab tersebut tidak dilakukan maka sangat berpengaruh terhadap penilaian dan kepercayaan konsumen dan dapat merugikan konsumen.

Padahal ketika telah terjadi kesepakatan antara dua belah pihak, maka terjadilah sebuah perjanjian yang mengikat. Dalam hal ini jasa pengiriman mengirimkan barang dengan aman dan selamat, sedangkan konsumen membayar ongkos kirim. Sejak itulah tanggung jawab barang ada di pihak jasa pengiriman ketika terjadi permasalahan. Namun kenyataannya, seringkali klaim yang diajukan oleh konsumen kurang direspon baik dalam pemberian ganti ruginya. Hal inilah yang kemudian menyebabkan konsumen merasa dirugikan. Oleh karenanya, dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur untuk pelaku usaha bertanggung jawab sepenuhnya terhadap barang-barang tersebut.

Menurut pasal 19 ayat (1) No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.³ Bukan hanya itu saja didalam pasal 4 UUPK dijelaskan mengenai hak-hak konsumen, seperti: hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.⁴ Maka dari itu konsumen yang bertindak sebagai pengguna jasa pengiriman perlu mendapat upaya perlindungan hukum agar melindungi haknya untuk mendapatkan ganti rugi yang sesuai.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Hukum Islam dan UU Perlindungan Konsumen Terhadap Ganti Rugi Pada Jasa Pengiriman Barang di PT. Indah Logistic Cargo Surabaya”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian masalah yang telah dijelaskan di latar belakang. Terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi, diantaranya sebagai berikut:

1. Syarat dan prosedur dalam pengajuan klaim ganti rugi di PT. Indah Logistik Cargo Surabaya
2. Kewajiban konsumen yang tidak mendapatkan kepastian untuk mendapatkan ganti rugi di PT. Indah Logistik Cargo Surabaya

³ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor.8 Tahun 1999, Pasal 19.

⁴ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor.8 Tahun 1999, Pasal 4.

3. Praktik pemberian ganti rugi di PT. Indah Logistik Cargo Surabaya
4. Analisis Undang-Undang perlindungan konsumen dan Hukum Islam terhadap pemberian ganti rugi di PT. Indah Logistik Cargo Surabaya

C. Batasan Masalah

Penulis akan membatasi topik penelitian agar tidak terlalu luas dan lebih terarah. Salah satu masalah yang akan dibahas adalah bagaimana Analisis Hukum Islam dan UU Perlindungan Konsumen mengatur tentang pemberian ganti rugi di jasa pengiriman barang PT. Indah Logistik Cargo Surabaya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan untuk rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis Hukum Islam terhadap praktik pemberian ganti rugi di jasa pengiriman barang PT. Indah Logistic Cargo Surabaya?
2. Bagaimana analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada pemberian ganti rugi di jasa pengiriman barang PT. Indah Logistic Cargo Surabaya?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada rumusan masalah yang telah dibuat diatas maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui pandangan Hukum Islam terhadap pemberian ganti rugi di perusahaan jasa pengiriman barang PT. Indah Logistic Cargo Surabaya.
- b. Untuk mengetahui tentang undang-undang perlindungan konsumen terhadap pemberian ganti rugi di perusahaan jasa pengiriman barang PT. Indah Logistic Cargo Surabaya.

F. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis

Dengan penelitian ini penulis berharap dapat memberi pemahaman kepada pembaca tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan juga Hukum Islam tentang pemberian kompensasi di jasa pengiriman barang.

- b. Secara Praktis

Dengan menggunakan kegunaan praktis ini, dimaksudkan untuk memecahkan masalah yang bersifat praktis. Selain itu penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya.

- 1) Bagi peneliti, penelitian ini sebagai sarana untuk memperdalam ilmu pengetahuan tentang Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen
- 2) Bagi masyarakat, observasi yang dilakukan ini bertujuan membantu memberikan pemahaman ilmu yang berkaitan

dengan Hukum Islam dan Perlindungan Konsumen, dalam mengirim barang menggunakan jasa pengiriman

- 3) Bagi pihak karyawan PT. Indah Logistic Cargo dapat digunakan sebagai peningkatan dalam sistem pengiriman yang sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen dan juga Hukum Islam

G. Kajian Pustaka

Untuk memudahkan penelitian, maka penulis melakukan tinjauan pustaka terhadap beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Skripsi Fida Amira, dengan judul “Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)”, tahun 2016.⁵ Kesimpulan dalam penelitian ini ialah kesesuaian bentuk tanggung jawab pihak pengiriman barang ekspedisi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Bahwa bentuk tanggung jawab atas kehilangan dan/atau kerusakan barang tercatat milik pengguna layanan jasa kantor pos telah diatur oleh Kantor Pos Solo sendiri dan telah memberikan ganti rugi. Tetapi jika barang milik pengguna layanan jasa tersebut hilang atau rusak diakibatkan karena kahar atau keadaan *forcemajeur* maka mereka tidak akan bertanggung jawab terhadap barang tersebut. Upaya hukum dalam kasus ini dapat ditempuh dengan

⁵ Fida Amira, “Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus Kantor Pos Solo),” *Skripsi UIN Sunan Ampel*, no. 1 (2016).

jalur diluar pengadilan atau didalam pengadilan. Persamaannya terletak pada topik yang dibahas terkait pertanggungjawaban perusahaan jasa pengiriman barang dalam pemberian ganti rugi. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian dan juga hasil yang digunakan untuk menganalisis penelitian. Dalam hal ini objek penelitian penulis di PT. Indah Logistik Cargo Surabaya dan skripsi fida di Kantor Pos Solo dan juga skripsi ini dianalisis menggunakan UU No. 38 Tahun 2009 Tentang pos, sedangkan jika penulis menganalisis bentuk tanggung jawab jasa pengiriman barang menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam.

2. Skripsi Noviani Puspa, dengan judul “Analisis Hukum Islam Praktik Pemberian Ganti Rugi Sepihak Atas Hilangnya Barang Kiriman Di Kantor POS Ciliwung Surabaya”, tahun 2017.⁶ Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu proses pemberian ganti rugi sepihak yang disesuaikan berdasarkan ongkos kirim bukan dari harga barang yang dikirimkan. Persamaannya terletak pada topik yang dibahas yaitu mengenai tanggung jawab jika terjadi kelalaian. Sedangkan perbedaannya terletak pada analisis penyelesaian sengketa yang mana penelitian diatas hanya menggunakan hukum Islam saja dan sedangkan penulis menganalisis penyelesaian sengketa dengan uu perlindungan

⁶ Puspa Aru Noviana, “Analisis Hukum Islam Praktik Pemberian Ganti Rugi Sepihak Atas Hilangnya Barang Kiriman Di Kantor POS Ciliwung Surabaya,” *Skripsi UIN Sunan Ampel* (2017).

konsumen dan hukum Islam, yaitu mengkaji mengenai proses penyelesaian pemberian ganti rugi.

3. Skripsi Dwi Endriani, dengan judul “Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pengguna Jasa J&T Express Di Bandar Lampung)”, tahun 2018.⁷ Kesimpulannya bahwa studi penelitian ini menunjukkan bahwa brand image dan kualitas layanan memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman J&T Express Bandar Lampung. Agar menciptakan rasa keadilan serta tanggung jawab kepada pelanggan, suatu layanan harus didasarkan pada nilai-nilai syariah. Persamaannya terletak pada pendekatan penelitian yang dalam hal ini menggunakan hukum Islam, serta perbedaannya pada penelitian ini membicarakan pengaruh pelayanan dan brand image secara keseluruhan pada J&T Express, sedangkan peneliti membahas tentang tanggung jawab ganti rugi oleh pihak jasa PT. Indah Logistik
4. Jurnal Ni Made Asri Setyawati, Si Ngurah Ardhya, Ni Putu Rai Yulianti Universitas Pendidikan Ganesha, yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi (Studi Kasus Di PT Jalur Nugraha Ekakurir JNE Cabang Kota Singaraja” tahun 2022. Perbedaannya terletak pada topik yang akan dibahas, dimana penelitian ini hanya

⁷ Dwi Endriani, “Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pengguna Jasa J&T Express Di Bandar Lampung),” *Skripsi UIN Raden Intan Lampung* (2018).

berfokus terhadap hukum positif saja, sedangkan peneliti berfokus kepada hukum perlindungan konsumen dan juga hukum islam. Persamaannya terletak perlindungan hukum terhadap konsumen untuk memberikan ganti rugi pada jasa pengiriman barang.⁸

H. Sistematika Pembahasan

Tujuan dari sistematika pembahasan adalah supaya terlihat adanya kesinambungan antara bab satu dengan bab berikutnya. Berikut sistematika pembahasan yang disusun peneliti:

BAB I PENDAHULUAN: Bab ini merupakan bab pertama yang merupakan garis besar dari keseluruhan pola pikir yang dituangkan, yang berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI: Pada bab ini berisikan tentang penjelasan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, yang bertujuan sebagai landasan pembahasan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan analisis hukum islam dan uu perlindungan konsumen terhadap ganti rugi di jasa pengiriman barang PT. Indah Logistik Cargo Surabaya.

BAB III METODE PENELITIAN: Berisi metode penelitian yang digunakan oleh penulis, dimana bab ini menjelaskan terkait: jenis

⁸ Ni Made Asri Setyawati, Si Ngurah Ardhya, and Ni Putu Rai Yulianti, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi (Studi Kasus Di PT Jalur Nugraha Ekakurir JNE Cabang Kota Singaraja)," *Jurnal Komunitas Yustisia* 5, no. 2 (2022).

penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN: Pada bab ini akan membahas hasil penelitian dan analisis yang sudah didapatkan dalam penelitian. Pada bab ini membahas mengenai data yang telah diperoleh dengan cara menganalisis menggunakan satu teori dengan teori yang lainnya. Dalam bab ini akan membahas hasil analisis hukum Islam dan uu perlindungan konsumen terhadap ganti rugi di jasa pengiriman barang PT. Indah Logistik Cargo Surabaya.

BAB V PENUTUP: Bab terakhir dalam penelitian yang merupakan bab kelima dan akan menjadi penutup dari penelitian. Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan yang merupakan jawaban dari pokok permasalahan penelitian yang telah dianalisis dan diakhiri dengan saran penulis yang bermanfaat bagi penelitian ini.