

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBULATAN
PEMBAYARAN PAKET CASH ON DELIVERY OLEH KURIR
J&T EXPRESS DI KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Palopo*



Oleh

HAYANI

2103030093

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBULATAN
PEMBAYARAN PAKET *CASH ON DELIVERY* OLEH KURIR
J&T EXPRESS DI KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Palopo*



Diajukan Oleh

HAYANI

2103030093

Pembimbing:

1. **Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag**
2. **Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hayani
NIM : 2103010093
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan Dengan Sebenarnya Bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 1 September 2025

Yang membuat pernyataan,



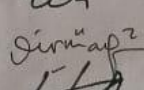
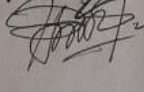
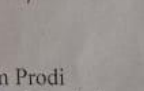
Hayani
NIM. 2103030093

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket *Cash On Delivery* oleh Kurir *J&T Express* di Kota Palopo yang ditulis oleh Hayani Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2103030093, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 29 Agustus 2025 M bertepatan dengan 6 Rabi'ul Awal 1447 H, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Hukum (S.H).

Palopo, 1 September 2025

TIM PENGUJI

- | | | |
|-------------------------------------|-------------------|---|
| 1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI., C.M. | Penguji I | () |
| 4. Irma T, S.Kom., M.Kom. | Penguji II | () |
| 5. Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag. | Pembimbing I | () |
| 6. Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si. | Pembimbing II | () |

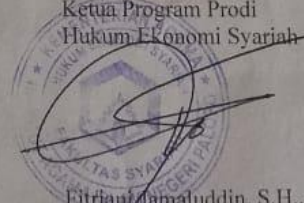
Mengetahui:

a.n. Rektor UIN Palopo
Dekan Fakultas Syariah



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.
NIP. 197406302005011004

Ketua Program Prodi
Hukum Ekonomi Syariah



Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H.
NIP. 199204162018012003

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ
وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “Perindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket *Cash On Delivery* Oleh Kurir *J&T Express* Di Kota Palopo”

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw, kepada para keluarga, sahabat, dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana hukum (S.H.) pada program studi Hukum Ekonomi Syariah di Universitas Agama Islam Negeri (UIN) Palopo. Penelitian skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, serta dorongan dari banyak pihak walaupun penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Oleh karena itu, dengan penuh ketulusan hati, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada cinta pertama dan panutan saya, Bapak Sumardi, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik peneliti, memotivasi, memberikan dukungan hingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Kepada pintu surga saya Ibu Naisa, beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi peneliti, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi semangat motivasi

serta do'a yang selalu beliau berikan hingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Serta penghargaan dan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M. Ag Rektor UIN Palopo, bapak Dr. Munir Yusuf, S.Ag., M. Pd Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, bapak Dr. Masruddin, M. Hum Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, bapak Dr. Takdir, S.H., M.H. Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, yang telah membina dan mengembangkan perguruan tinggi, tempat peneliti memperoleh berbagai ilmu pengetahuan.
2. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Palopo, beserta Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Muh. Akbar, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan Fakultas Syariah, bapak Muh. Darwis, S.Ag., M. Ag Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Syariah UIN Palopo.
3. Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam dan Bapak Muhammad Fachrurrazy, S.E.I., M.H selaku Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, beserta staf yang telah membina dan memberikan arahan kepada peneliti dalam kaitannya dengan perkuliahan sampai peneliti menyelesaikan studi yang di dalamnya peneliti banyak memperoleh pengetahuan sebagai bekal dalam kehidupan.

4. Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag. selaku Pembimbing I dan Ibu Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si. selaku Pembimbing II, yang dengan sabar dan setia telah membimbing, memberikan arahan, motivasi, koreksi, evaluasi, memberikan masukan/ide-ide positif, mentransfer ilmunya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI. C.M. selaku penguji I dan Ibu Irma T, S. Kom., M. Kom. selaku penguji II yang telah banyak memberi arahan untuk penyelesaian penelitian ini.
6. Mukhtaram Ayyubi, S.EI., M. Si Dosen Penasehat Akademik.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf pegawai Fakultas Syariah terkhusus Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Palopo, yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas kepada peniliti sehingga peniliti dengan mudah menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Zainuddin S, S.E., M.Ak. selaku Kepala Unit Perpustakaan UIN Palopo. beserta Karyawan atas nama bapak Khaedir Al-Maskati, S.Pd., M. Pd, dalam ruang lingkup UIN Palopo yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.
9. Muhammad Rusdin Rahjab selaku Supervisor dan *J&T Express* Rampoang, Ibu Sri Ayu Astuti Selaku Koordinator *J&T Express* Rampoang, yang telah berkenan memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian serta bantuan peneliti dalam proses penyelesaian penelitian ini di kantor *J&T Express* Rampoang Kota Palopo.

10. Nurnaningsi selaku admin di kantor *J&T Express* Rampoang yang telah ikut serta membantu peneliti dalam proses penyelesaian penelitian ini.
11. Seluruh informan Renaldhy, Aldi Wahyu Saputra selaku kurir *J&T Express* Rampoang. Rasna, Nuramina selaku konsumen yang telah berkenan meluangkan waktu kepada peneliti, memberikan informasi, serta membantu peneliti dalam proses pengumpulan data dalam penyusunan skripsi.
12. Kepada saudara saya Burhan, Fina, Shandriawan, Aril, Shandry, Ludisman, dan Reski Randa terima kasih atas dukungannya secara moril maupun materil, terima kasih atas segala motivasi dan dukungannya.
13. Seluruh Sahabat-sahabat dari HES D angkatan 2021, terkhusus kepada Rasna, Ayu Dia Wardani, Nadia Yulianda, Afni, Delvi dan teman-teman KKN-R di Desa Mandiri, Kec. Tomoni, Kab. Luwu Timur terkhusus kepada Aulia Rahma, dan teman-teman seperjuangan lainnya yang tak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu, memberikan motivasi, semangat dan saling bahu membahu berjuang dalam menyelesaikan studi.
14. Semua pihak yang telah mendo‘akan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan turut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Kepada semua pihak tersebut, semoga amal baik dan baktinya diterima di sisi Allah swt. Dan mendapat limpahan rahmat dari-Nya. Aamiin.
15. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Hayani terima kasih untuk raga dan jiwa yang sudah kuat sampai di titik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar, yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah terutama

penyusunan skripsi, serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa di bilang tidak mudah. Peneliti sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga saran serta kritik peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi, walaupun kesempurnaan itu tidak akan dimiliki oleh setiap insan. Semoga karya yang peneliti tulis ini dapat bermanfaat bagi segenap pihak, para pecinta ilmu dan pemerhati pendidikan, terutama pada diri pribadi peneliti.

Palopo, 28 Agustus 2025

Peneliti,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Hayani

Nim. 2103030093

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	şa	ş	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik

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
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>ḍammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ اِ	<i>fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
اُ	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَؤُلَ : *haulā*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ ... اِ ... اِ	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
اِ	<i>Kasrah dan yā'</i>	Ī	i dan garis di atas
اُ	<i>ḍammah dan wau</i>	Ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Tā'marbūtah

Transliterasi untuk *tā'marbūtah* ada dua, yaitu: *tā'marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍamma*, transliterasinya adalah [t].

Sedangkan *tā'marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau kata yang berakhir dengan *tā'marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā'marbūṭah* itu transliterasinya dengan ha (ha).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍahal-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnahal-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau tasydīd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydīd (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقَّ : *al-ḥaqq*

نُعَمَّ : *nu'ima*

عُدُّوْ : *'aduwwun*

Jika huruf *ber-tasydid* di akhir sebuah kata dan didahulukan oleh huruf *kasrah* (سَيِّ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : ‘Arabī (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma’rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsi* yahmaupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (*al-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta’murūna*

النَّوْعُ : *al-nau’*

شَيْءٌ : *syai’un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penelitian Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang transliterasinya adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi diatas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarhal-Arba'īnal-Nawāwī

RisālahfiRi'āyahal-Maṣlahah

9. *Lafẓal-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului pertikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

dīnullāh: دِينُ اللهِ

billāh: بِاللّٰهِ

Adapun *tā' marbūṭah*di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓal-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

hum fi raḥmatillāh: هُمْ فِي رَحْمَةِ اللهِ

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tmpat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat.

Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi 'alinnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan

Syahrū Ramaḍān al-laẓī unzila fihi al-Qur'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Ṭūfī

Al-Maṣlaḥah fī al-Tasyrī al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai anak kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau agtar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)
 Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaī, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd Naṣr Ḥamīd Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	: <i>subḥānahūwata ‘ālā</i>
saw.	: <i>ṣallallāhu ‘alaihi wasallam</i>
as.	: <i>alaihi al-salam</i>
M.	: Masehi
Q.S.	: <i>Qur”an, Surah</i>
H.R.	: Hadis Riwayat
UU	: Undang-undang
ITE	: Informasi dan Transaksi Elektronik
H	: Hijrah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
PRAKATA.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	x
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR AYAT.....	xx
DAFTAR HADIS	xxi
DAFTAR BAGAN.....	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
DAFTAR ISTILAH	xxvi
ABSTRAK	xxvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
B. Landasan Teori	12
C. Kerangka Pikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	34
B. Lokasi Penelitian	35
C. Data dan Sumber Data.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Analisis Data	38

F. Defenisi Istilah.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
1. Gambar Umum Lokasi Penelitian <i>J&T Express</i> Rampoang.....	43
2. Visi, Misi, dan Motto	45
3. Struktur Organisasi dan Tugas	46
4. Waktu Operasiaonal	48
5. Jumlah Paket.....	48
6. Komitmen Jasa Pengiriman.....	49
7. Syarat dan Ketentuan Pengiriman	50
B. Pembahasan.....	53
1. Praktik Pembulatan Pembayaran Paket <i>Cash On Delivery</i> oleh Kurir <i>J&T Expres</i> di Kota Palopo.....	53
2. Perlindungan Konsumen Terhadap pembulatan Pembayaran paket <i>COD</i> oleh Kurir <i>J&T Express</i> di Kota Palopo.....	62
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran-saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	81
RIWAYAT HIDUP	108

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat QS An-Nisa/4:29	5
Kutipan Ayat QS Ar-Rum/30:39	21
Kutipan Ayat QS Al-Hud/11:82	61
Kutipan Ayat QS Al-Baqarah/2:279	69

DAFTAR HADIS

Hadis Riwayat. Abu Dawud dan Daruquthni.....	61
Hadis Riwayat Ibn Hibban Dan Ibn Majah.....	70

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pikir	33
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi	46
Bagan 4. 2 SOP <i>Drop Point J&T Express</i> Rampoang	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Pembulatan Pembayaran Paket <i>Cash On Delivery</i>	62
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jam Operasional	48
Tabel 4. 2 Jumlah Paket <i>J&T Express</i>	48
Tabel 4. 5 Paket <i>COD</i> , <i>DFOD</i> dan <i>Non COD</i>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3 Surat Keputusan (SK) Pembimbing

Lampiran 4 Halaman Persetujuan Pembimbing

Lampiran 5 Berita Acara Seminar Proposal Penelitian

Lampiran 6 Halaman Pengesahan Proposal Skripsi

Lampiran 7 Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 8 Surat Keterangan Penelitian (DPMPTSP) Palopo

Lampiran 9 Surat Keterangan Telah Meneliti

Lampiran 10 Persetujuan Pembimbing

Lampiran 11 Berita Acara Seminar Hasil Penelitian Skripsi

Lampiran 12 Penilaian Penelitian

Lampiran 13 Nota Dinas Pembimbing

Lampiran 14 Nota Dinas Tim Penguji

Lampiran 15 Hasil Cek Plagiasi

Lampiran 16 Halaman Persetujuan Tim Penguji

Lampiran 17 Berita Cara Ujian Munaqasyah

Lampiran 18 Tim Verifikasi Naskah Skripsifakultas Syariah UIN Palopo

Lampiran 19 Riwayat Hidup

DAFTAR ISTILAH

KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
UUPK	: Undang-undang Perlindungan Konsumen
KHES	: Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah
UU	: Undang-undang
OJK	: Otoritas Jasa Keuangan
Akad	: Perjanjian atau Kesepakatan
<i>Ijarah</i>	: Imbalan/Upah
<i>Cas On Delivery</i>	: Bayar di tempat saat barang di terima
<i>Cash</i>	: Tunai
<i>Khiyar</i>	: Melanjutkan atau membatalkan
<i>Khiyar Ru'yah</i>	: Hak Memilih setelah Melihat barang
<i>Taradhin</i>	: Saling Rela
<i>E-Commerce</i>	: Perdagangan Online
<i>Consument</i>	: Pengguna atau Pembeli Akhir
<i>Shafafiyah</i>	: Transparansi
<i>Gharar</i>	: Ketidakpastian
<i>Riba</i>	: Bunga atau Tambahan

ABSTRAK

Hayani, 2025. “*Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket Cash On Delivery Oleh Kurir J&T Express Di Kota Palopo*” Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Haris Kulle dan Rizka Amelia Armin

Skripsi ini membahas tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket *Cash On Delivery* oleh Kurir *J&T Express* di Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui bagaimana praktik pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* oleh kurir *J&T Express* dan untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen terhadap pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* oleh kurir *J&T Express*. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian hukum empiris yang bersifat penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (*Statute Aproach*), yang mengandalkan data primer dan data sekunder. Dalam mengumpulkan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *Pertama* praktik pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* oleh Kurir *J&T Express* di Kota Palopo, pembulatan harga dilakukan oleh kurir karena ketiadaan uang kembalian dengan nominal kecil. Namun, pembulatan dilakukan secara sepihak oleh kurir tanpa konfirmasi atau persetujuan dari konsumen. Hal ini melanggar prinsip transparansi dan kesepakatan dalam transaksi jual beli yang adil, dan adanya unsur keterpaksaan. *Kedua* perlindungan konsumen terhadap pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* oleh Kurir *J&T Express* di Kota Palopo, pembulatan pembayaran paket oleh kurir tanpa persetujuan konsumen hal ini bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 karena tidak terpenuhinya hak-hak konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 Pasal 6 ayat (3)-(4) karena pembulatannya lebih dari nominal pecahan yang tidak beredar, dan prinsip transaksi jual beli dalam Islam, Al-qur'an dan Hadis.

Kata kunci: *Cash On Delivery*, Pembulatan Pembayaran, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

Hayani, 2025. *"Consumer Protection Against Rounding Payment of Cash On Delivery Packages by J&T Express Couriers in Palopo City"*
Thesis of the Sharia Economic Law Study Program, Faculty of
Sharia, Palopo State Islamic University. Guided by Haris Kulle and
Rizka Amelia Armin

This thesis discusses Consumer Protection Against Rounding Payment of Cash On Delivery Packages by J&T Express Couriers in Palopo City. This study aims to: To find out how the practice of rounding the payment of cash on delivery packages by J&T Express and to find out how consumers protect against the rounding of payment of cash on delivery packages by J&T Express. The type of research used is empirical legal research that is field research, using the method of approximation of legislation (Statute Approach), which relies on primary data and secondary data. In collecting data, observation, interview, and documentation techniques are used. The results of the study show that: First, the practice of rounding the payment of cash on delivery packages by J&T Express Couriers in Palopo City, the rounding of prices was carried out by couriers due to the absence of small nominal change. However, rounding is done unilaterally by the courier without confirmation or approval from the consumer. This violates the principles of transparency and agreement in fair buying and selling transactions, and the existence of an element of coercion. Second, consumer protection against the rounding of payment of cash on delivery packages by J&T Express Couriers in Palopo City, the rounding of package payments by couriers without consumer consent, this is contrary to the Consumer Protection Law No. 8 of 1999 because of the non-fulfillment of consumer rights, Menteri Trade Regulation of the Republic of Indonesia Number 35/M-DAG/PER/7/2013 Article 6 paragraph (3)-(4) because of its rounding more than the nominal fraction that is not in circulation, and the principle of buying and selling transactions in Islam, the Qur'an and Hadith.

Keywords: Cash On Delivery, Payment Rounding, Consumer Protection

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman dan teknologi memunculkan cara baru dalam melakukan aktifitas jual beli. Salah satu jual beli yang sedang tren dimasyarakat adalah jual beli *online*. Islam tidak melarang jual beli *online*.¹ Jual beli *online* diperbolehkan selama barang yang diperjual belikan sesuai dengan ciri-ciri yang telah ditentukan, atau telah diketahui jenis dan sifat barang yang akan dibelinya. pengantar paket yaitu kurir yang disediakan dari perusahaan *J&T Express* perusahaan penyedia jasa.

J&T Express merupakan Perusahaan layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen 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 menghubungi melalui *hotline*, maka petugasnya akan datang untuk menjemput barang yang akan dikirim. Ini adalah perusahaan baru seperti halnya perusahaan pengiriman barang pendahulu mereka yaitu Pos Indonesia, *JNE* , dan Tiki. Semua fitur yang terdapat di *JNE* dan tiki juga terdapat di *J&T Express*, seperti fitur cek tarif ongkos kirim dan cek resi untuk mengetahui sudah sampai mana paket dikirim. Jika sang pengirim barang di Pos indonesia biasa disebut pak pos, di *JNE* dan tiki disebut kurir maka di *J&T Express* sang

¹ Rozalinda, Ekonomi Islam, Jakarta: Rajawali Pres, 2015,hal 154.

pengantar paket disebut sebagai istilah kurir. Kurir inilah yakni kurir yang mengantar pesanan konsumen dari kantor ke alamat tujuan.²

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan tonggak perkembangan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen baik dalam hukum substantif maupun formal mengenai penyelesaian sengketa konsumen.³ Karena itu, diperlukan seperangkat aturan hukum yang dapat melindungi atau memberdayakan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen. Ketentuan ini terdapat pada pasal 4 huruf (g) yang mengatur hak konsumen yakni “Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif” dan juga kewajiban konsumen tercantum.⁴

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pengertian hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen ternyata belum dibakukan menjadi suatu pengertian yang resmi, baik dalam peraturan perundang-undangan maupun dalam kurikulum akademis.⁵ Oleh karena itu perlindungan

² Nur Iftahul Afdaliyah “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Penetapan Harga Secara Pembulatan Nilai Timbangan (Studi Kasus J&T Express Di Kota Pinrang)” 2023.

³ Rizkita Dinar Anggraini, “Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Melakukan Transaksi Online”, 2024.

⁴ Dedy Priyanto, “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Penggunaan Permen Sebagai Pengganti Uang Kembalian,” *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 10.5 (2022), hal. 994.

⁵ Siti Nuryana, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Hak Informasi Yang Jelas Dan Jujur Dalam Progam Jasa Indovision Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir).,” 5.3 (2020), hal 248–53.

konsumen juga saling berkaitan dengan hubungan antara manusia dengan Allah SWT. Sehingga dalam pandangan islam itu sendiri perlindungan konsumen sangat penting karena merujuk kepada publik secara luas dan bukan hanya sebagai hubungan keperdataan.⁶

Hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen itu dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan-peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diharapkan lebih termotivasi untuk meningkatkan daya saingnya dengan memperhatikan kepentingan konsumen. Hukum perlindungan konsumen sangatlah penting bagi pihak penjual selaku pelaku usaha, karena dapat mencegah penjual melakukan hal-hal yang dilarang dalam hukum dan juga dapat mencegah ruginya pihak pembeli selaku konsumen. Apabila penjual memahami hukum perlindungan konsumen maka mereka tidak akan melanggar hukum tersebut dan berjualan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.⁷

Perlindungan konsumen dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) tidak ada pembahasan khususnya, dalam KHES hanya dijelaskan mengenai hak khiyar. Bagi konsumen, hak khiyar merupakan hak pilihan bagi konsumen untuk melanjutkan atau membatalkan akad. Khiyar ini adalah salah

⁶ Alia Muthiah, “Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah” 2023 hal.17

⁷ Novandina Izzatillah Firdausi, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hak Informasi Yang Jelas Dan Jujur Dalam Progam Jasa Indovision Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir),” *Kaos GL Dergisi*, 8.75 (2020), hal147–54.

satu bentuk perlindungan apa bila konsumen merasa barang dan harga tidak sesuai dengan keinginan. Pemberian hak *khiyar ru'yah* tentu sangat berguna untuk melindungi para konsumen khususnya ketika ia menemukan obyek akad tersebut tidak sesuai dengan keinginan atau tujuannya, sehingga syarat saling rela (*taradhin*) benar-benar harus di perhatikan dalam jual beli *cash on delivery*.⁸

Praktik yang terjadi di Kota Palopo yaitu pembulatan harga antara kurir *J&T Express* dan pembeli (konsumen) terjadi ketidaksesuaian terhadap metode pembayaran *cash on delivery*. Pada praktik pembulatan harga pihak kurir sebagai karyawan penyedia jasa dan pembeli seharusnya terdapat kata sepakat atau saling rela karena salah satu rukun jual beli yang harus dipenuhi yaitu saling rela (*an taradhin*). Pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* sering terjadi di Kota Palopo ketika kurir mengantarkan paket kepada konsumen, namun baik konsumen maupun kurir tidak memiliki uang kembalian yang cukup.

Terkait dengan praktik pembulatan harga tersebut sudah ada peraturan pemerintah yang mengatur yaitu, mengacu pada Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 Pasal 6 ayat (3), akan tetapi pembulatan hanya boleh dilakukan pada nilai nominal pecahan yang tidak beredar. Kemudian pada Pasal yang sama ayat (4) mengatur bahwa pembulatan harga harus dengan menginformasikan kepada konsumen. Pada kenyataannya pembulatan harga tersebut seringkali dilakukan sepihak yaitu oleh kurir ekspedisi

⁸ Muhammad Ikhsan "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Menggunakan Media *Instagram* Menurut Uu No. 8 Tahun 1999 Dan Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES),2023

dan tanpa menginformasikan kepada konsumen saat transaksi pembayaran, tentu hal ini sudah jelas menyalahi peraturan tersebut.⁹

Jual beli bukan semata mata hanya sebagai sarana pemenuhan kebutuhan, namun jual beli juga merupakan sarana tolong menolong antara satu individu dengan individu lainnya serta juga sebagai sarana manusia untuk mencari rezeki yang halal dari Allah SWT. Dalam firman Allah SWT yang terdapat pada surah Q.S. An-Nisa [4]: 29 juga dijelaskan tentang kebolehan jual beli yang artinya sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahan: “Hai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu.”¹⁰

Ayat di atas menjelaskan bahwa setiap transaksi harus dilakukan dengan cara yang sah, adil, dan suka sama suka. Larangan memakan harta secara batil termasuk dalam hal pembayaran paket, ini berarti bahwa pembulatan pembayaran harus dilakukan secara transparan dan disepakati oleh kedua belah pihak (konsumen dan kurir) agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam tentang perdagangan yang adil.

⁹ Sofa, Kislala Wati, “Penerapan pembulatan harga sistem *Cash On Delivery (COD)* pada jual beli online di marketplace shopee kota pekalongan skripsi,” 2024.

¹⁰ Qur’an dan terjemahan Kemenag <https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/4?from=29&to=176> diakses 10 Januari 2025.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, praktik pembulatan pembayaran pada transaksi *cash on delivery* yang dilakukan oleh kurir *J&T Express* Fenomena ini menarik untuk dikaji karena pembulatan nominal pembayaran tanpa kesepakatan dapat menimbulkan potensi kerugian bagi konsumen dan menimbulkan pertanyaan mengenai kepatuhan terhadap prinsip perlindungan konsumen. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket *Cash On Delivery* oleh Kurir *J&T Express* Di Kota Palopo”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, selanjutnya rumusan masalah yang akan di teliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Praktik Pembulatan Pembayaran Paket *Cash On Delivery* oleh Kurir *J&T Express* Di Kota Palopo?
2. Bagaimanakah Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket *Cash On Delivery* oleh Kurir *J&T Express* Di Kota Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan peniitan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah praktik pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* yang dilakukan oleh kurir *J&T Exspress* di Kota Palopo.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah perlindungan konsumen terhadap pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* oleh kurir *J&T Express* di Kota Palopo.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan dua manfaat yaitu:

1. Secara teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan referensi dalam memperkaya wawasan sehingga dapat bermanfaat bagi mahasiswa untuk mengetahui apa saja hal yang mempengaruhi dalam pembulatan harga paket. Penelitian ini juga dapat menjadi sebuah referensi bagi pihak yang terlibat dalam *J&T Express*, sehingga dapat melaksanakan kinerja jika ditinjau dari undang- undang perlindungan konsumen.

2. Secara Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi peneliti untuk memahami tentang praktik pembulatan pembayaran *COD* dan perlindungan konsumen

b. Bagi Kurir/ Printer

Penelitian ini memberikan pengetahuan ekspedisi tentang melayani konsumen dan memperhatikan hak-hak konsumen. Ini juga dapat memberi konsumen masukan dan pertimbangan tentang praktik pembulatan harga.

c. Bagi Konsumen

Penelitian ini memberikan informasi mengenai hak-hak mereka saat menggunakan layanan pembayaran paket *COD* ,serta memahami aturan yang melindungi mereka.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu dilakukan dengan cara mengutip beberapa hasil karya penelitian yang telah dilakukan dan relevan dengan judul serta masalah yang diangkat sebagai bahan perbandingan guna untuk menghindari anggapan kesamaan. Penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran tentang perkembangan teori, metode yang digunakan, serta temuan utama yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu yang relevan juga dijadikan sebagai acuan dalam meneliti. Adapun penelitian sebelumnya antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh M. Afnan Nadhif, Anis Fitria, dan Abdul Ghafur, 2022, "*Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pembulatan Pembayaran Pada Jual Beli Online Shopee Cash On Delivery (COD)*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik pembulatan pembayaran pada jual beli online dengan *system* Shopee Cash On Delivery (COD) yang terjadi antara kurir dan pembeli boleh dilakukannya karena memenuhi syarat-syarat jual beli dalam Islam orang yang berakad atau *al-muta'aaqid* (penjual dan pembeli), *shighat* (ijab dan qabul), dan barang yang diperjual belikan (*ma'qud alaih*). Pembulatan pembayaran pada jual beli *system* Shopee COD juga didasarkan pada „*an taradin* terhadap nominal yang dibulatkan. Karena kurir tidak selalu membawa uang receh untuk kembalian, baik kurir maupun pembeli yang menggunakan *system* COD menganggap pembulatan pembayaran sebagai cara yang baik untuk mempercepat proses

pembayaran dan mempermudah pekerjaan kurir. Salah satu alasan lainnya adalah karena jumlah uang yang dibulatkan tergolong sedikit dan dianggap tidak terlalu merugikan pembeli.¹¹ Perbedaan utamanya adalah fokus dan metode hukum yang digunakan. Studi pertama, "Perlindungan Konsumen terhadap Pembulatan Pembayaran Paket COD oleh Kurir *J&T Express*," berfokus pada praktik kurir *J&T Express* dan bagaimana peraturan dan kebijakan melindungi konsumen dalam hal ini. Penelitian kedua, "Analisis hukum ekonomi syariah terhadap pembulatan pembayaran pada jual beli online Shopee COD," menempatkan fokus pada analisis dari sudut pandang hukum ekonomi syariah. Studi ini menyelidiki apakah pembulatan pembayaran yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah sesuai dengan ajaran Islam tentang jual beli.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Kisnala wati sofa, 2024, "*Penerapan Pembulatan Harga Sistem Cash On Delivery (COD) Pada Jual Beli Online di Marketplace Shopee Kota Pekalongan*". Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pembulatan harga pada metode *Cash On Delivery (COD)* di *Marketplace* Shopee Kota Pekalongan dilakukan kurir dengan alasan harga barang yang tertera menggunakan pecahan nominal rupiah yang tidak beredar sehingga dilakukan pembulatan harga ke atas untuk mempermudah pekerjaan. Apabila dalam praktik pembulatan tersebut unsur kerelaan dapat terpenuhi yakni pembeli rela atas dilakukannya pembulatan harga yang

¹¹ M Afnan Nadhif, Anis Fittria, dan Abdul Ghofur, "Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pembulatan Pembayaran Pada Jual Beli *Online Shopee Cash On Delivery (COD)*," *Al-Rasyad*, 1.2 (2022), hal.15–27.

dilakukan kurir, maka hal itu diperbolehkan dalam Islam. Namun jika pembeli tidak rela atas pembulatan harga yang dilakukan kurir, maka transaksi jual beli menjadi tidak sah.¹² Perbedaan fokus dan perspektif penelitian adalah perbedaan utama. Studi pertama, "Perlindungan Konsumen terhadap Pembulatan Pembayaran Paket *COD* oleh Kurir *J&T Express*," berfokus pada peran kurir *J&T Express* dan bagaimana praktik pembulatan pembayaran yang dilakukan oleh kurir memengaruhi hak konsumen. Aspek perlindungan hukum dan tanggung jawab kurir dalam transaksi biasanya akan dibahas dalam penelitian ini. Penelitian kedua, "Penerapan Pembulatan Harga Sistem *COD* pada Jual Beli Online di Pasar Tokoe", berfokus pada bagaimana pembulatan harga diterapkan oleh platform Shopee secara keseluruhan. Penelitian ini melihat bagaimana sistem *COD* pasar, termasuk peraturan atau kebijakan yang diterapkan untuk pembulatan harga, bekerja, dan bagaimana hal itu memengaruhi transaksi antara penjual dan pembeli.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Iftahul Afdaliyah, 2022, "*Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Penetapan Harga Secara Pembulatan Nilai Timbangan (Studi Kasus J&T Express Di Kota Pinrang)*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme penetapan harga ini didasarkan pada pembulatan timbangan berat paket yang akan dikirim sesuai dengan ketentuan umum jasa pengiriman. Dalam hal transaksi antara konsumen dan karyawan melakukan usaha. Melihat transaksi yang terjadi di *J&T Express*

¹² Sofa, Kislala Wati, "Penerapan pembulatan harga sistem *Cash On Delivery (COD)* pada jual beli online di *marketplace shopee* Kota Pekalongan skripsi," 2024.

Kota Pinrang melalui sistem pembulatan, hanya satu pihak yang menguntungkan, yaitu *J&T Express* sementara konsumen dizalimi. Meskipun ada beberapa pihak yang merasa wajar dan tidak rugi karena sistem pembulatan timbangan yang digunakan *J&T Express* tidak sesuai dengan prinsip muamalah, yaitu menghindari unsur-unsur penganiayaan dan kecurangan dalam bertransaksi, itu tidak berarti akad tersebut sah.¹³ Perbedaan utama terletak pada pendekatan yang digunakan. Penelitian pertama lebih menekankan pada perlindungan konsumen dalam hal pembulatan harga yang terjadi pada saat pengiriman, dengan melihat apakah konsumen dirugikan atau dilindungi oleh regulasi yang ada. Sementara itu, penelitian kedua berfokus pada tinjauan hukum ekonomi syariah, menilai apakah penetapan harga pembulatan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yang mengutamakan keadilan dan menghindari praktik yang dapat merugikan konsumen dalam transaksi ekonomi. Dengan demikian, meskipun keduanya membahas topik yang serupa, pendekatan yang digunakan dan aspek yang dianalisis berbeda, yaitu perlindungan konsumen dalam penelitian pertama dan prinsip hukum ekonomi syariah dalam penelitian kedua.

¹³ Nur Iftahul ifdalayah “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Penetapan Harga Secara Pembulatan Nilai Timbangan (Studi Kasus *J&T Express* Di Kota Pinrang)” 2022

B. Landasan Teori

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda), pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi dimana ia berada. Konsumen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) artinya adalah pemakai barang hasil produksi atau pengguna jasa.¹⁴ Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan tonggak perkembangan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen di Indonesia.

Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen baik dalam hukum substantif maupun formal mengenai penyelesaian sengketa konsumen. karena itu, diperlukan seperangkat aturan hukum yang dapat melindungi atau memberdayakan konsumen.¹⁵ Selain dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen dapat dijumpai dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan persaingan usaha tidak sehat yang memberikan definisi konsumen adalah setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri, maupun untuk kepentingan orang lain.¹⁶

¹⁴ fikram, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Barang Titipan Di Pengiriman Barang," 2023.

¹⁵ Rizkita Dinar Anggraini, "Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Melakukan Transaksi Online", 2024.

¹⁶ Yessy Kusumadewi, dan Graca Sharon, "Hukum Perlindungan Konsumen", 2022 hal 20-21

Perlindungan konsumen dalam Islam telah dimulai pada saat Nabi Muhammad SAW (sebelum beliau diangkat menjadi Rasulullah) membawa dagangan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapat imbalanupah. Prinsip-prinsip yang dianut oleh Rasulullah yaitu Kejujuran, keadilan dan integritas yang tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah sehingga reputasi dan kemampuannya dalam memperdagangkan barang dan jasa milik Khadijah mendapatkan keuntungan yang lebih banyak dibandingkan dengan yang pernah dilakukan orang lain sebelumnya.¹⁷

Pada peraturan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha/penyedia jasa terhadap konsumen atas banyaknya penyedia jasa/kurir yang melakukan pembulatan pembayaran saat melakukan transaksi *cash on delivery* dapat mencangkup dari beberapa aspek yang sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah. Prinsip-prinsip umum dalam pengaturan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) yang berkaitan dengan transaksi ekonomi dapat diaplikasikan dalam memberikan tanggung jawab terhadap konsumen yang merasa dirugikan atas barang atau jasa yang tidak sesuai, prinsip tersebut diantaranya yaitu: Kualitas dan kewajaran harga, jaminan amanah, prinsip syirkah, transparansi dan informasi yang benar, pembulatan pembayaran yang tidak wajar, dan penyelesaian sengketa melalui arbitrase syariah.¹⁸

¹⁷ Rosmawati, "Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen" Tahun 2018. hal.17

¹⁸ Lailatul Ramadhania Arsih Panggah, "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Beredarnya Produk Berbahaya Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah" 2024, Hal.99-101

Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan penjelasan mengenai yang dimaksud dengan konsumen adalah: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan”.¹⁹ Berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen No. 8 Tahun 1999, undang-undang ini memiliki poin jelas yang diterangkan secara berurutan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang pasal 2 tentang asas konsumen, pasal 3 tentang tujuan perlindungan konsumen, pasal 4 tentang hak-hak konsumen, dan pasal 5 tentang kewajiban konsumen. Hal ini, menciptakan hubungan yang adil antara konsumen dan pelaku usaha.

a. Asas Konsumen

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan kepada asas yang diyakini memberikan arahan dan implementasinya pada tataran praktik. Pasal 2 UUPK menetapkan perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Penjelasanannya mengemukakan sebagai berikut :²⁰

1) Asas Manfaat

Asas manfaat mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan mafaat

¹⁹ Syamsiar Arief dan Arry Wirawan “Analisis Perlindungan Konsumen pada Penerapan Pembulatan Harga Barang yang Dilakukan Oleh Pihak Penjual” Universitas Indonesia Timur”, 2022.

²⁰ Panjaitan Hulman, Hukum Perlindungan Konsumen:Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha, Jala Permata Aksara, 2021.

sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan bangsa.²¹

2) Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar seluruh masyarakat dapat memberikan kesempatan kepada pelaku usaha maupun konsumen untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban dengan adil, asas ini juga dapat menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum konsumen ini pelaku usaha dan konsumen harus berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang, oleh karena itu Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk mengatur sejumlah hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen.²²

3) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual. Kepentingan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan

²¹ Syamsiar Arief dan Arry Wirawan “Analisis Perlindungan Konsumen pada Penerapan Pembulatan Harga Barang yang Dilakukan Oleh Pihak Penjual” Universitas Indonesia Timur”, 2022, hal. 380

²² Fikram, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Barang Titipan Di Pengiriman Barang,” 2023

hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Oleh karena itu, undang-undang ini membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi.²³

5) Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.²⁴

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan dalam Pasal 3 tentang tujuan Perlindungan Konsumen, Adapun tujuan dari perlindungan konsumen adalah:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang/jasa;

²³ Syamsiar Arief dan Arry Wirawan “Analisis Perlindungan Konsumen Pada Penerapan Pembulatan Harga Barang Yang Dilakukan Oleh Pihak Penjual” Universitas Indonesia Timur, 2022

²⁴ Yessy Kusumadewi, dan Graca Sharon, “Hukum Perlindungan Konsumen” tahun 2022. hal 19

- 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 bertanggungjawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²⁵

c. Hak-hak Konsumen

Konsumen juga memiliki hak-hak yang terdapat dalam UUPK. Hak-hak tersebut merupakan implementasi dari ketidakadilan yang tercipta karena suatu permasalahan dalam kegiatan bisnis ekonomi yang tidak sehat. Berikut ini beberapa hak-hak konsumen yang tercantum pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa.
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

²⁵ Yessy Kusumadewi, dan Graca Sharon, “Hukum Perlindungan Konsumen”, 2022 hal 19

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa yang digunakan.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.²⁶
- 7) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

d. Kewajiban Konsumen

Adanya kewajiban tersebut dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya. Kewajiban Konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen antara lain:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

²⁶ Fikram, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Barang Titipan Di Pengiriman Barang," 2023.

- 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.²⁷

2. Pembulatan Pembayaran

Pembulatan merupakan penyederhanaan informasi dengan menyesuaikan angka-angka baik itu ke atas atau ke bawah. Pembulatan sering diartikan sebagai tafsiran, pembulatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia KBBI berarti proses, cara, pembulatan membulatkan.²⁸ Sementara menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) membagi dua makna pembulatan, yaitu: *Pertama* Pembulatan berarti menyampaikan informasi dengan menyesuaikan angka ke atas atau angka ke bawah pada angka terdekat. Contohnya Rp3.789.560 dibulatkan menjadi Rp2.800.000. *Kedua* Pembulatan adalah pemberian tingka suku bunga kredit atau simpanan di mana penyederhanaannya dilakukan dengan cara pembulatan ke atas atau ke bawah. Misalnya 17,4532 persen dibulatan ke bawah menjadi 17,45 persen. Dibulatkan ke atas seperti 17,4563 persen menjadi 17,46 persen. Praktik pembulatan harga dapat dilakukan dalam beberapa cara, termasuk.²⁹

²⁷ Yessy Kusumadewi, dan Graca Sharon, "Hukum Perlindungan Konsumen" 2022 hal 54

²⁸ Langgeng Irma Salugasi 05 Oktober 2024 Pembulatan: Pengertian, Aturan, dan Rumus Excelnya <https://www.idntimes.com/business/economy/langgeng-irma-salugiasih> diakses 02 Desember 2024

²⁹ Karolus Charlaes Bego et al., "Pembulatan Harga dalam Transaksi Jual Beli Perspektif Hukum Islam Rounding Prices in Sale and Purchase Transactions from an Islamic Law Perspective," 7.9 (2024), hal 3480–83.

- a. Pembulatan ke Unit Terdekat: Misalnya, harga Rp 27.350 bisa dibulatkan menjadi Rp 27.000 atau Rp 28.000, tergantung pada kebijakan pembulatan yang diterapkan.
- b. Pembulatan ke Pecahan Terdekat: Dalam kasus di mana mata uang memiliki pecahan, harga bisa dibulatkan ke pecahan mata uang yang paling mendekati, seperti Rp 27.350 menjadi Rp 27.500.
- c. Pembulatan pada Pembayaran Kecil: Di beberapa negara, pembulatan harga mungkin hanya diterapkan pada transaksi dengan jumlah kecil untuk menghindari penggunaan koin pecahan kecil yang dianggap tidak praktis.

Dalam Hukum Islam, transaksi jual beli harus memenuhi prinsip-prinsip tertentu, seperti keadilan, transparansi, dan tidak ada unsur *gharar* (ketidakpastian) atau *riba* (bunga). Pembulatan harga harus dikaji dari perspektif prinsip-prinsip ini:³⁰

- 1) Keadilan (*Adil*): Pembulatan harga harus dilakukan dengan cara yang adil dan tidak merugikan salah satu pihak. Jika pembulatan harga menguntungkan salah satu pihak secara tidak wajar, maka hal tersebut bisa dianggap tidak sesuai dengan prinsip keadilan dalam hukum Islam.
- 2) Transparansi (*Shafafiyah*): Transaksi harus jelas dan transparan. Pembulatan harga harus dilakukan dengan persetujuan kedua belah pihak dan dalam batas yang wajar. Jika pembulatan dilakukan secara sepihak atau

³⁰ Mubarak, H. (2021). "Praktik Pembulatan Harga dalam Transaksi Jual Beli: Perspektif Syariah." *Jurnal Studi Hukum Islam*.

tanpa persetujuan, ini dapat menciptakan ketidakpastian (*gharar*) yang bertentangan dengan prinsip syariah.

- 3) Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah: Pembulatan harga yang bertujuan untuk mempermudah transaksi dan tidak merugikan pihak lain, serta dilakukan dengan persetujuan kedua belah pihak, biasanya dianggap sah dalam hukum Islam. Namun, jika pembulatan harga digunakan untuk keuntungan yang tidak adil, maka hal ini harus dihindari.

Apabila pembulatan tersebut melebihi atau dianggap tidak wajar maka transaksi tersebut termasuk dengan riba karena mengandung unsur tambahan. Hal ini sesuai dengan firman Allah Surat Al-Ruum ayat 39 :

وَمَا آتَيْتُمْ مِّن رَّبًّا لِّيَرْبُوًّا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوًّا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُمْ مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ
وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضَعِفُونَ

Terjemahan: "Dan, sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia menambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)". (Q.S Ar-Rum: 39).³¹

³¹ Qur'an dan terjemahan Kemenag <https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/30?from=39&to=39> diakses 10 Januari 2025

3. *Cash On Delivery*

a. Pengertian *Cash On Delivery*

Secara bahasa, *cash* berarti tunai, *on* berarti saat, pada atau sebagainya dan *delivery* yang berarti pengiriman. Model transaksi *cash on delivery* merupakan metode pembayaran tunai dengan cara bertemu langsung di tempat yang sudah disepakati. *cash on delivery* merupakan salah satu transaksi jual beli produk/jasa yang pembayarannya dilakukan bukan di muka namun saat pengiriman. Istilah tersebut diterapkan untuk barang yang dibeli melalui pihak ketiga dan pembayarannya dilakukan kepada kurir/jasa pengantaran.³²

Cash On Delivery dapat diartikan sebagai metode pembayaran yang dilakukan oleh pembeli ke penjual yang membeli secara *online* dengan cara membayar barang tersebut secara tunai ketika pesanan telah tiba ditangan pembeli. Layanan ini merupakan akses yang digunakan untuk melakukan pembayaran untuk pengiriman barang, ketika barang tiba di alamat yang telah ditentukan. Satu hal yang harus dipastikan dalam melakukan sistem *COD* ini yaitu orang yang melakukan sistem *COD* harus berada di rumah atau di alamat yang telah ditentukan ketika jadwal pengiriman barang akan dilakukan.³³

³² Fadia Syafiqah “Pemahaman Literasi Sistem *COD* (*Cash On Delivery*) Pada Transaksi Jual Beli *Online* Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Terhadap Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh)”,2023

³³ Sari, “Kelebihan dan Kekurangan *Cash On Delivery*,” (2021). hal. 1–23

b. Pembagian Transaksi *Cash On Delivery*

Menurut *Cash On Delivery* dibagi menjadi dua bagian dalam transaksi media elektronik yaitu sebagai berikut:

- 1) *Cash on delivery* dengan membayar langsung ke penjual. Setelah kedua pihak antara penjual dan pembeli sepakat atas harga suatu barang. Kemudian mereka membuat kesepakatan lokasi dan waktu untuk melakukan akad jual beli.
- 2) *Cash on delivery* yang melalui kurir *delivery service*. Alur transaksi ini sama seperti *COD* biasa namun yang menjadi perbedaan adalah penjual tidak bertemu langsung dengan pembeli. Dalam hal ini, penjual menitipkan barangnya kepada kurir untuk diantarkan ke pembeli.³⁴

c. Sistem *Cash On Delivery*

Terdapat beberapa indikator dari sistem *cash on delivery*, sebagai berikut:

1) Kepercayaan

Pembayaran dengan metode *COD* yang semakin baik dan sesuai produk yang datang maka konsumen akan semakin memberikan kepercayaannya.

2) Kemudahan

Kemudahan dalam bertransaksi yang menjadi daya tarik utama pelaku jual beli online. *COD* yang memberikan kesempatan pelanggan melakukan pembayaran setelah pihak penjual dan pembeli bertemu sehingga memudahkan para pelaku jual beli online dalam bertransaksi.

³⁴ Ummul Haira Asmar, Asmar Haira Ummul. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik *Cash On Delivery* Di Kota Palopo. Diss. Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021.

3) Privasi

Pembayaran dengan *COD* membuat konsumen terbebas dari data-data privasinya yang menyebar, hal tersebut dalam rangka mengantisipasi data-data pribadi yang disalahgunakan.

4) Meminimalisir Penipuan

Metode pembayaran *COD* memberikan jaminan pembayaran yang dapat dilakukan saat barang sampai, sehingga pembeli dapat melihat dan memastikan barang yang dibelinya tidak cacat ataupun palsu. Hal tersebut dapat meminimalisir penipuan.

5) Adanya hak khiyar

Adanya jaminan return barang ketika barang yang sampai tidak sesuai dengan keinginan konsumen, maka dalam hal ini hak khiyar dapat diberikan kepada konsumen jual beli *online*.

d. Kelebihan dan Kekurangan *Cash On Delivery*

Layanan *cash on delivery* ini memiliki kelebihan dan kekurangannya. Keuntungan dan kekurangannya bisa dirasakan dari sisi pembeli dan penjual. Berikut kelebihan dari sistem *cash on delivery* yaitu:³⁵

³⁵ Ummul Haira Asmar, Asmar Haira Ummul. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik *Cash On Delivery* Di Kota Palopo. Diss. Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021.

- 1) Layanan *COD* dapat memudahkan konsumen ketika akan membeli barang atau produk yang diinginkan. Layanan ini biasanya tersedia untuk area yang sama sehingga pembeli/konsumen tidak mencari barang dari luar kota.
- 2) Sebagai pembeli, kita dapat melihat kondisi barang atau produk yang akan kita beli sebelum kita membayarnya. Kita juga dapat meminta pengembalian barang apabila barang tidak sesuai dengan pesanan.
- 3) Apabila kita seorang penjual, kita akan lebih mudah dan cepat dalam menerima uang.
- 4) Kelebihan dari transaksi *COD* kemungkinan penjual terkena penipuan semakin berkurang. Kelemahannya yaitu harus menghabiskan waktu untuk bertemu bentuk *COD* dalam satu wilayah.
- 5) Keuntungan bagi pembeli dalam transaksi *E-Commerce* dengan sistem *COD*, pembeli dapat memeriksa barang terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran kepada penjual.³⁶

Sedangkan kekurangan dan kerugian yang kita dapat dari sistem *cash on delivery* ini yaitu:

- a) *COD* akan menjadi bermasalah jika konsumen tidak ada di lokasi penerimaan atau lokasi tidak dapat ditemukan.
- b) Sistem tersebut areanya terjangkau.

³⁶ Silviasari, "Penyelesaian Sengeketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi *E- Commerce* Melalui Sistem *Cash On Delivery*", jurnal *Media of Law and Sharia*, vo.1, No.3, 2020.

- c) Tidak semua jenis barang dapat menggunakan mekanisme *COD*.
- d) Penjual harus siap dengan pembatalan atau keluhan dari konsumen.³⁷
- e) Kerugian bagi penjual dalam transaksi *E-Commerce* terjadi wansprestasi dalam jual beli *online*, di mana barang yang sudah dikirim sesuai dengan pesanan kemudian pembeli tidak tanggung jawab dalam pembayaran melalui *cash on delivery* karena pembeli tidak dapat dihubungi atau tidak jujur dalam memberikan informasi.
- f) Sistem *cash on delivery* sangat rentan untuk dilakukan *fraund* (kecurangan) berkaitan dengan penggelapan uang karena sistem setoran untuk uang yang diterima dari para karyawan atau pegawai yang mengantarkan barang belanjaan atau bisa disebut dengan pengendara yang menerima uang dari konsumen bisa saja terjadi kehilangan di jalan atau bisa terjadinya ketidaksesuaian antara uang yang diterima oleh pengendara dengan yang diberikan kepada pengawas yang ada di toko rekanan.³⁸

³⁷ M.Agus Soyami, “Melihat Kelebihan, Kelemahan dan Permasalahan Hukum Sistem *COD*, Juli, 2021, <https://m.hukumonline.com/berita/baca/lt6104c3d1461cb/melihat-kelebihankelemahan-dan-permasalahan-hukum-sisrtem-cod/> 18 Desember 2024

³⁸ Arnold Subhan, “Analisis *fraund* sistem pembayaran *cash on delivery* pada perusahaan monestbee”, <http://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/4545/3983> diakses 03 Desember 2024

4. Jual Beli

a. Pengertian Jual Beli

Jual beli atau perdagangan dalam bahasa Arab sering disebut dengan kata *al-bay''u*, *al-tijarah*, atau *al-mubadalah*. Dilihat dari sudut pandang *Wahbah al-Zuhaili*, pengertian jual beli secara bahasa yaitu tata cara memperdagangkan barang dagangan. Menurut istilah, jual beli menurut ulama Hanafi adalah tukar-menukar harta dengan harta yang dilakukan dengan cara tertentu. Sementara itu, dilihat dari sudut pandang Imam Nawawi dari mazhab Syafi''i, jual beli adalah tukar menukar barang, dengan maksud memberi kepemilikan.³⁹ Jual beli adalah Menukar barang dengan barang atau menukar barang dengan uang, dengan jalan melepaskan hak kepemilikan dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan.⁴⁰

b. Jual Beli dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Asas akad dalam jual beli dalam Pasal 21 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) harus di lakukan berdasarkan:

- 1) Khtiyari/sukarela; setiap akad dilakukan atas kehendak para pihak, terhindar dari keterpaksaan karena tekanan salah satu pihak atau pihak lain.
- 2) Amanah/menepati janji; setiap akad wajib dilaksanakan oleh para pihak sesuai dengan kesepakatan yang ditetapkan oleh yang bersangkutan dan pada saat yang sama terhindar dari cidera-janji.

³⁹ Rosidin, Fikih Muamalah (Malang: Edulitera, 2020) hal 16

⁴⁰ Ahmad Sarwat, Lc.MA Fiqih Jual-Beli (Jakarta Selatan, Agustus 2018) hal 6

- 3) Ikhtiyati/kehati-hatian; setiap akad dilakukan dengan pertimbangan yang matang dan dilaksanakan secara tepat dan cermat.
- 4) Luzum /tidak berobah; setiap akad dilakukan dengan tujuan yang jelas dan perhitungan yang cermat, sehingga terhindar dari praktik spekulasi atau myaisir.
- 5) Saling menguntungkan; setiap akad dilakukan untuk memenuhi kepentingan para pihak sehingga tercegah dari praktik manipulasi dan merugikan salah satu pihak.
- 6) Taswiyah/kesetaraan; para pihak dalam setiap akad memiliki kedudukan yang setara, dan mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang.
- 7) Transparansi; setiap akad dilakukan dengan pertanggungjawaban para pihak secara terbuka.
- 8) Kemampuan; setiap akad dilakukan sesuai dengan kemampuan para pihak, sehingga tidak menjadi beban yang berlebihan bagi yang bersangkutan.
- 9) Taisir/kemudahan; setiap akad dilakukan dengan cara saling memberi kemudahan kepada masing-masing pihak untuk dapat melaksanakan nya sesuai dengan kesepakatan.
- 10) Itikad baik; akad dilakukan dalam rangka menegakan kemaslahatan, tidak mengandung unsur jebakan dan perbuatan buruk lainnya.

- 11) Sebab yang halal; tidak bertentangan dengan hukum, tidak dilarang oleh hukum dan tidak haram.⁴¹

c. *Jual Beli Online*

Jual beli *online* adalah praktik jual beli melalui jaringan internet dalam skala nasional, regional benua, maupun ke seluruh penjuru dunia. Dijalankan secara efisien dan masif melalui jaringan internet, praktik ini memudahkan proses transaksi pihak penjual dan pembeli. Penjual tak perlu bertatap muka dengan pembeli, tidak ada proses menyaksikan- langsung barang yang dijual, serta pembayaran dilakukan melalui pihak ketiga. Meski sekilas dirasa serba abu-abu dari kaca mata rukun dan syarat jual beli yang ada, jual beli *online* di seluruh dunia terus berkembang pesat dan makin bervariasi baik sistem transaksi maupun jenis barang jualannya.⁴² Jual beli online dapat juga disebut e-commerce yang merupakan salah satu implementasi dari bisnis online. Berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh ecommerce menarik perhatian masyarakat untuk mengalihkan pilihannya dari yang manual menuju penggunaan teknologi berbasis internet. Oleh karena itu, di era digital seperti sekarang ini banyak pebisnis yang bersaing untuk menarik hati para konsumen melalui jaringan internet.⁴³

Undang-Undang No.11 Pasal 28 ayat (1) 2016 tentang ITE dijelaskan bahwa setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita palsu dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen dalam

⁴¹ Agung Ri, "Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah," *Mahkamah Agung*, 2016. Hal 15-16

⁴² Arkin Haris Januari 19, 2019 Membincang Jual Beli Online <https://syariah.uinsaid.ac.id/membincang-g-jual-beli-online/> diakses 03 Desember 2024

⁴³ Dirah Nurmila Slliwadi "Jual Beli Online Menggunakan Kredit *Shopeepaylater*: Kajian Hukum Ekonomi Syariah" Tahun 2022 hal 3

transaksi pada media elektronik. Adapun pidana bagi seseorang yang melakukan penipuan dalam transaksi pada media elektronik seperti dalam jual beli *online* dijelaskan dalam Pasal 45 ayat 2 dikatakan bahwa setiap orang memenuhi unsur seperti yang dimaksud pada pasal 28 ayat (1) atau (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 tahun dan atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,-.

1) Syarat –syarat Jual Beli *Online*

a) Pembayaran jelas dan tunai

Ketika terjadi kesepakatan kedua belah pihak melakukan akad *Salam*, maka pembayaran harus dilakukan secara tunai pada saat akad.

b) Barang Ditangguhkan dan Harus Jelas Sifatnya

Sistem akad *Salam* atau *istishna* barang tidak ada atau belum ada, atau ada tapi sedang tidak berada dalam majelis akad. Penyerahannya diserahkan kemudian, sesuai waktu yang disepakati.

c) Akadnya jual beli sifat

Salam atau *istishna* yang diterapkan dalam jual beli *online* bukanlah jual beli lain barang, melainkan sifatnya saja yang disebutkan ketika akad. Sehingga jika barang yang dihadirkan tidak sesuai sifatnya, maka akadnya dapat dibatalkan.

d) Waktu penyerahan harus jelas

Penyerahan barang harus disebutkan secara jelas ketika akad. Maksudnya kapan barang harus disebutkan bisa dikirim atau

diterima oleh pembeli. Meskipun hanya dengan perkiraan, atau kemungkinan besar.

e) Barang harus tersedia diwaktu yang ditentukan

Pada saat menjalankan akad *Salam* atau *istishna*“ dalam jual beli *online*, kedua belah pihak diwajibkan untuk memperhitungkan ketersediaan barang pada saat jatuh tempo. Persyaratan ini demi menghindarkan akad *Salam* dari praktik tipu-menipu dan untung-untungan, yang keduanya nyata-nyata diharamkan dalam syari“at Islam.

f) Jelas tempat penyerahannya

Ini misalkan jual beli *online* makanan, maka harus disebutkan secara jelas makanan dikirim kemana, begitupun pemesanan-pemesanan *online*, pembeli atau yang memesan barang harus menyebutkan secara jelas alamat barang tersebut ditujukan.⁴⁴

d. Rukun Jual Beli

Menurut jumhur Ulama rukun jual beli mencakup empat, antara lain :

- 1) Penjual, ia harus memiliki barang yang dijualnya atau mendapatkan izin untuk dijualnya, dan sehat akalnya.
- 2) Pembeli, disyaratkan diperbolehkan bertindak dalam arti ia bukan orang yang kurang waras, atau bukan anak kecil yang tidak mempunyai izin.

⁴⁴ Ummul Haira Asmar, “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik *Cash On Delivery* Di Kota Palopo”, 2023.

- 3) untuk membeli, Barang yang dijual merupakan hal yang diperbolehkan dijual, bersih, bisa diserahkan kepada pembeli meskipun hanya dengan ciri-ciri.
- 4) Pernyataan kata, yaitu ijab (penyerahan) dan Qabul (Penerimaan) dengan perkataan, misalnya pembeli berkata, “ juallah barang ini kepadaku”.⁴⁵

e. Hukum Jual beli *Online*

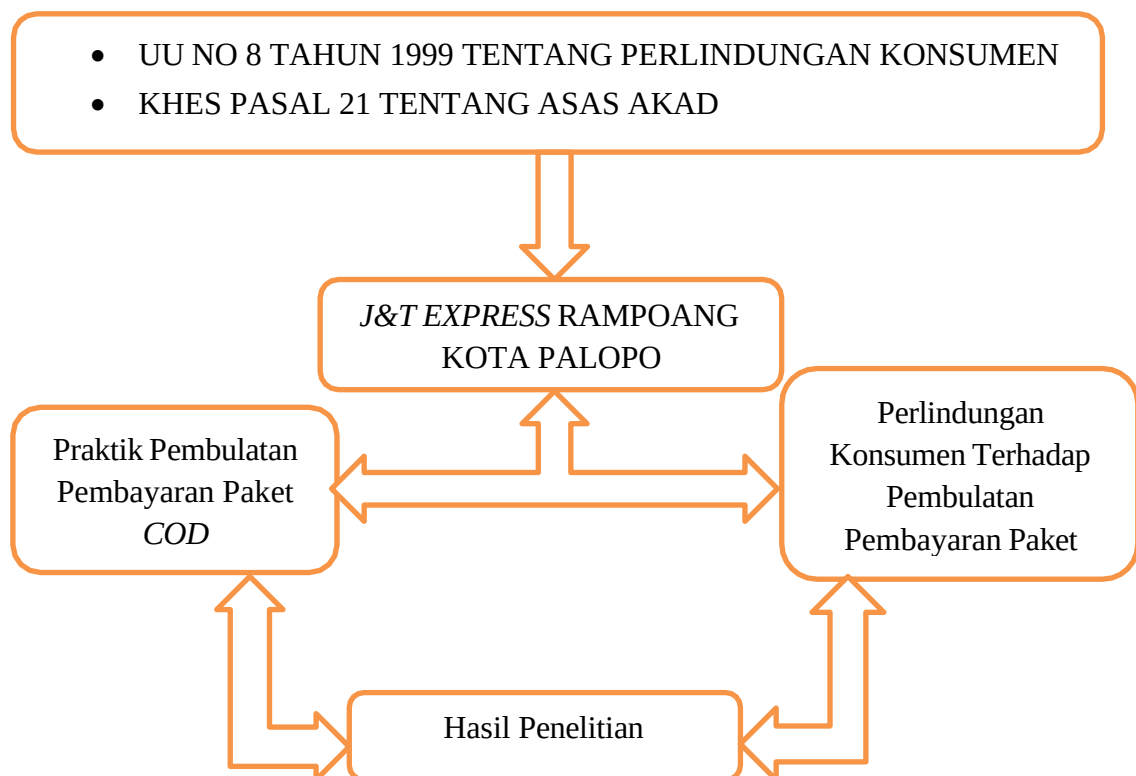
Dasar hukum jual beli online adalah mubah (boleh). Akan tetapi pada saat situasi tertentu, kondisi atau keadaan berbeda, jual beli bisa menjadi wajib dan juga bisa ber hukum haram. Jual beli menjadi wajib ketika terjadi praktek ihtikaf (penimbunan barang sehingga stok hilang dari pasar dan harga melonjak naik). Menurut pakar fiqh Maliki pihak pemerintah boleh memaksa pedagang itu menjual barangnya sesuai dengan harga sebelum terjadinya pelonjakan harga. Dalam hal kasus semacam itu, pedagang itu wajib menjual barang miliknya penentuan harga sesuai dengan ketentuan pemerintah. Akan tetapi jual beli bisa menjadi makruh bahkan pada tingkatan haram, misalnya jual beli barang yang tidak bermanfaat, seperti rokok, itu dikatakan sebagai jual beli yang makruh dan ada pula ulama yang mengatakan haram hukumnya.⁴⁶

⁴⁵ Ummul Haira Asmar “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik *Cash On Delivery* Di Kota Palopo” 2021

⁴⁶ Fahreza Akbar Pase dan Yenni Samri Juliati Nst, “Urgensi Ekonomi Islam terhadap Fenomena Jual Beli Dalam Perspektif Al-Qur’an dan Hadis,” *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 2.2 (2023), hal 162–70.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini membahas mengenai Perlindungan konsumen terhadap pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* oleh kurir *J&T Express* di Kota Palopo. Kerangka pikir merupakan gambaran dari argumentasi peneliti dalam merumuskan penelitian, adapun bagan kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Bagan 2. 1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian hukum empiris yang bersifat penelitian lapangan (*field research*). Penelitian Hukum Empiris adalah “suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip.⁴⁷ Jenis Penelitian ini digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman serta pengetahuan kepada masyarakat tentang perlindungan hak mereka sebagai konsumen terhadap pembulatan pembayaran paket *Cash On Delivery* yang dilakukan oleh kurir *J&T Express* di Kota Palopo.

2. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Aproach*)⁴⁸. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (Perlindungan konsmen) yang akan di teliti. Pendekatan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999, Peraturan Menteri

⁴⁷ Kornelius Benuf, Muhamad Azhar “Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer” Juni 2020. hal 27-28

⁴⁸ Rifaldi Giofani ” Tinjauan Yuridis Terhadap Politik Hukum Perundang-Undangan Di Indonesia (Studi Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2019 Tentang MD3) Juli 2020. hal 50

Perdagangan Republik Indonesia Pasal 6 ayat (3) dan (4) Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan, Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan persaingan usaha tidak sehat, Undang-Undang No.11 pasal 28 ayat 1 2008 tentang ITE , dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab II pasal 21 tentang asas akad.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di beberapa lokasi pengguna jasa (konsumen), kurir dan di kantor *J&T Express* Jl. Poros Masamba-Tomoni, Rampoang, Kec. Bara, Kota Palopo Sulawesi Selatan. Karena disini terdapat masalah, terutama pada proses pembayaran paket *COD*. Selain itu konsumen yang akan diwawancarai meneirima paket dari kurir yang bekerja di kantor ini, sehingga lokasi ini lebih sesuai dengan permasalahan yang di teliti.

C. Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung melalui sejumlah informan dan pihak yang terkait. Informan dari penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian secara *online* dengan sistem *cash on delivery*, kurir *J&T Express* dan Pimpinan kantor *J&T Express* di Kota Palopo. Dalam hal ini, peneliti dapat memperoleh informasi terkait penelitian dengan cara observasi serta mewawancarai dan memperoleh jawaban secara langsung

dari para informan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pada saat wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang peneliti peroleh secara tidak langsung serta melalui perantara. Baik yang didapatkan dari hasil bacaan buku serta bahan dari pustaka. Data sekunder yang dipakai dalam penelitian ini ialah buku, jurnal, skripsi serta dokumen lainnya yang memiliki hubungan serta berkesinambungan mengenai permasalahan yang diteliti. Sumber data sekunder diharapkan dapat menunjang peneliti dalam mengungkap data yang dibutuhkan dalam penelitian, sehingga sumber data primer menjadi lebih lengkap.

D. Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data-data yang ada di lapangan, maka peneliti menggunakan beberapa metoda pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap objek penelitian dengan melihat langsung kelapangan tentang aktivitas pembulatan pembayaran yang terjadi secara spontan agar menemukan suatu kebenaran secara realistis dan juga mendapat keyakinan tentang keabsahan data tersebut. Subjek dari observasi yang peneliti amati adalah praktik pembulatan pembayaran paket *COD* yang dilakukan oleh kurir terhadap konsumen.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pengambilan data dengan cara melakukan tanya jawab antara peneliti dan informan. Wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan proses pengumpulan data melalui tanya jawab yang dilakukan dengan narasumber yang telah dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pemilihan narasumber dilakukan dengan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, atau karakteristik khusus yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti, sehingga dapat memberikan informasi dan data yang sebenarnya untuk mengisi data dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yang peneliti lakukan yaitu peneliti mengumpulkan data serta bahan yang berbentuk dokumen untuk melengkapi data observasi maupun wawancara, dimana dalam metode ini peneliti mencatat hal penting yang terjadi di lapangan berbentuk dokumen, mengambil rekaman foto saat wawancara dan lain sebagainya.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap yang melibatkan pencarian dan pengorganisasian data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang merupakan metode yang mendeskripsikan dan menganalisis data yang diperoleh, selanjutnya dijabarkan dalam penjelasan yang sebenarnya.⁴⁹ Kualitatif adalah teknik penelitian yang bersifat humanistik karena menempatkan manusia dalam penelitian sebagai subjek utama dalam peristiwa sosial.⁵⁰ Adapun langkah-langkah metode teknik analisis data kualitatif sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses menyusun rangkuman, mengidentifikasi inti dari informasi yang relevan, dan memfokuskan pada elemen penting yang sesuai dengan tujuan penelitian. Tujuan dari reduksi data ini untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membersihkan dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan dan diverifikasi.⁵¹

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tertata yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Tahap ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tertata sehingga adanya penarikan

⁴⁹ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif , dan R&D, (Bandung:Alfabeta, 2019), hal 246

⁵⁰ Sukirman, Metode Penelitian Kualitatif, Tahun 2021, hal 13.

⁵¹ Aziza Ilham Fahmi, dkk. "Metodologi Penelitian: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif" (Sumatera Barat: CV Lauk Puyu Press, 2024), hal 88.

kesimpulan, hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.⁵²

3. Penarikan kesimpulan

Tahap ini adalah penyajian data yang mana makna yang telah disederhanakan, kemudian disajikan, dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan yang secara logis dan sistematis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksikan hubungan sebab akibatnya melalui hukum empiris. Kesimpulan yang akurat dan kredibel akan diperoleh apabila terdapat bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan saat pengumpulan data. Temuan kesimpulan pada penelitian kualitatif ini dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya yang masih bersifat remang-remang sehingga akan menjadi jelas setelah diteliti.⁵³

F. Defenisi Istilah

Defenisi istilah dilakukan untuk menghindari kesalahan persepsi pada judul penelitian ini dan untuk memperjelas maksud dari peneliti tentang “Perlindungan konsumen terhadap pembulatan pembayaran paker *cash on delivery* oleh kurir *J&T Express* di Kota Palopo” maka peneliti mempertegas kajiannya sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta perodusen yang timbul dari

⁵² Yafrida Hafni Sahir, Metodologi Penelitian, tahun 2022 hal 48

⁵³ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif , dan R&D, (Bandung:Alfabeta, 2019), hal 252
253

kegiatan transaksi tersebut dalam memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.⁵⁴

2. Pembulatan Pembayaran

Pembulatan pembayaran merupakan penyerderhanaan informasi dengan menyesuaikan angka-angka baik itu ke atas atau ke bawah. Pembulatan sering digunakan untuk mempermudah perhitungan. Pembulatan sering diartikan sebagai tafsiran, pembulatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia KBBI berarti proses, cara, pembulatan membulatkan.

3. Paket

Berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia Paket adalah barang yang dikirim dalam bungkusan melalui pos atau perusahaan ekspedisi, dikirim dalam bentuk bungkusan yang rapi. Paket juga dapat berarti sejumlah barang (seperti buku) yang dibungkus menjadi satu kesatuan untuk dikirim atau dijual secara keseluruhan, paket menjadi satu unit yang lebih besar dari sekedar barang individual.⁵⁵

4. *Cash On Delivery*

Cash on delivery merupakan salah satu metode pembayaran secara tunai melalui jual beli online dan cara bertemu di titik yang sudah disepakati.⁵⁶ *cash*

⁵⁴ Disperindag, „Perlindungan Konsumen Menurut UU No 8 Tahun 1999“, Dinas Perindustri dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat, 2021.

⁵⁵ Arti kata paket menurut KBBI <https://jagokata.com/arti-kata/paket.html> diakses 12 Desember 2024.

⁵⁶ Ahmad Alfianoor, Penyelesaian Klaim Kerugian Pasca Akad Jual Beli Motor Bekas Dengan Sistem *Cash On Delivery* Di Palangka Raya, (Mahasiswa Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2020).

on delivery adalah suatu metode pembayaran secara tunai, dimana pembayaran dilakukan pada saat pesanan sampai di alamat konsumen dan konsumen membayar kepada kurir yang telah mengantarkan pesanan, metode pembayaran *cash on delivery* juga merupakan metode pembayaran yang menghadirkan rasa aman, menjamin keamanan dan kepercayaan bagi konsumen.⁵⁷

5. Kurir

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), jasa artinya adalah perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain; layanan; servis, sementara kurir adalah utusan yang menyampaikan sesuatu yang penting dengan cepat⁵⁸. Jadi bisa diartikan bahwa jasa kurir adalah layanan atau servis pengantaran barang dari satu titik ke titik lain. Pengertian Kurir adalah sebuah profesi, di mana kurir ini adalah pelaku utama dalam sebuah jasa ekspedisi atau-pun juga pengiriman. Ini merupakan satu profesi yang akan mengantarkan barang ke alamat tujuan, dan dengan begitu memang erat hubungannya dengan bisnis online. Karena dalam bisnis online sangat butuh orang yang mengantarkan barang, dan berarti kurir ini memang sangat dibutuhkan.⁵⁸ Jasa kurir dapat digunakan untuk mengantar berbagai jenis dan kapasitas barang dengan beragam pilihan, transportasi.⁵⁹

⁵⁷ Jurnal Sains, “Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Paket Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery (Cod)* Dani Lailatul Magviro,” 1.1 (2023), hal. 1166– 73.

⁵⁸ Union logistik 2024 Mengenal Apa itu kurir dan tanggung jawabnya <https://www.unionlogistics.co.id/mengenal-apa-itu-kurir-tugas-dan-tanggung-jawabnya/> diakses 10 Desember 2024.

⁵⁹ Dini N. Rezeki 20 Juni 2022 A-Z Mengenai Jasa Kurir <https://majoo.id/solusi/detail/jasa-kurir> diakses 10 Desember 2024.

6. *J&T Express*

J&T Express merupakan salah satu jasa pengiriman barang yang mampu melayani pengiriman dalam kota, antar Kota maupun antar Provinsi. *J&T Express*, merupakan jasa logistik yang bergerak di bidang pelayanan jasa pengiriman barang berdasarkan pengembangan dari sistem IT. Berdiri dan beroperasi sejak 1 November 2015 dan diresmikan pada 20 Agustus 2016. Saat ini *J&T Express* telah menjangkau 4.000 kantor cabang (*Drop Point*) di Indonesia.⁶⁰

⁶⁰ *J&T Express* informasi. <https://www.jtexpress.ae> diakses 5 Januari 2025

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian *J&T Express* Rampoang Kota Palopo

J&T Express merupakan perusahaan multinasional yang berada di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. Perusahaan ini umumnya bergerak di bidang ekspedisi. Namun, dengan usia yang sangat muda *J&T Express* telah berhasil mampu mensejajarkan diri dengan perusahaan-perusahaan ekspedisi besar di Indonesia. Bagaimana tidak, belum genap berumur dua tahun, *J&T Express* sudah mampu menjangkau seluruh areal di Indonesia. Hal ini disebabkan pengaruh besar dari sisi kreatifitas dari mantan CEO Oppo Indonesia bernama Jet Lee.

Hal ini dikarenakan founder *J&T*, Jet Lee yang telah membangun jaringan Oppo Indonesia selama tiga tahun sebelumnya. Maka, Ketika *J&T Express* berdiri dan mulai beroperasi, mereka tidak harus memulainya dari nol karena sudah memiliki jalur-jalur distribusi di Indonesia. Untuk sistem pelacakan *J&T Express* ini lebih detil bila dibandingkan dengan jasa kurir yang lain. Mereka menawarkan sistem pelacakan yang diberi nama *Real Time Tracking System*. Maka dengan ada sistem ini kita bisa tahu betul keberadaan paket kita bahkan durasi waktu dari titik ke titik berikutnya dapat kita ketahui.⁶¹

⁶¹Riska Anggi Sawitri, Fauzan Fuadi, Isabela sofie Amalia, “Analisis Sistem Akutansi Penerimaan Kas Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Pada *J&T Epress* Cabang Pringsewu)”. Jurnal Ekonomi, Vol. 05 No. 1 2023, hal 44-49.

J&T Express Rampoang Kota Palopo berdiri pada bulan April Tahun 2022, kantor ini melayani pelanggan yang akan mengirim paket, dokumen, barang, dan pengiriman belanja online lainnya. Terdapat beberapa pilihan pengiriman yang ditawarkan *J&T Express* Rampoang seperti paket seperti *J&T* super (cepat) hanya memerlukan waktu pengiriman 1-2 hari dan maksimal pengiriman 3 hari. *J&T EZ* (Reguler) waktu pengirimannya kurang lebih 2-5 hari. Kemudian *J&T ECO* (Ekonomi) waktu pengiriman diestimasi 5-14 hari ini merupakan layanan paling murah. Kantor ini juga melayani cek no resi *J&T*, lacak kiriman atau cek pengiriman cek status pengiriman dan lainnya.⁶²

Ongkir atau ongkos kirim yang dikenakan untuk pengiriman barang bervariasi tergantung dari berat dan besar barang, paket pengiriman yang dipilih, serta jarak pengiriman. *J&T Express* memiliki aturan terkait larangan pengiriman barang seperti senjata tajam, benda tajam, bahan peledak, benda mudah terbakar, benda korosif, radioaktif, bahan beracun, narkoba, ganja, biokimia, organ tubuh, benda terlarang, pornografi, barang langka dan barang dengan kemasan tidak layak. *J&T Express* juga mendukung sistem tracking paket online yang dapat dilakukan melalui website dan aplikasinya dengan memasukkan nomor resi *J&T Express*.⁶³

⁶² Olah Data Hasil Penelitian Di *J&T Express* Rampoang Kota Palopo.

⁶³ “Barang yang dilarang di Kirim Melalui *J&T Express*”, dari Kantor *J&T Express* Rampoang Kota Palopo.

2. Visi dan Misi

a. Visi Perusahaan:

Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan/ cargo dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat seluruh Indonesia, serta mensejahterakan masyarakat kurang mampu.⁶⁴

b. Misi Perusahaan

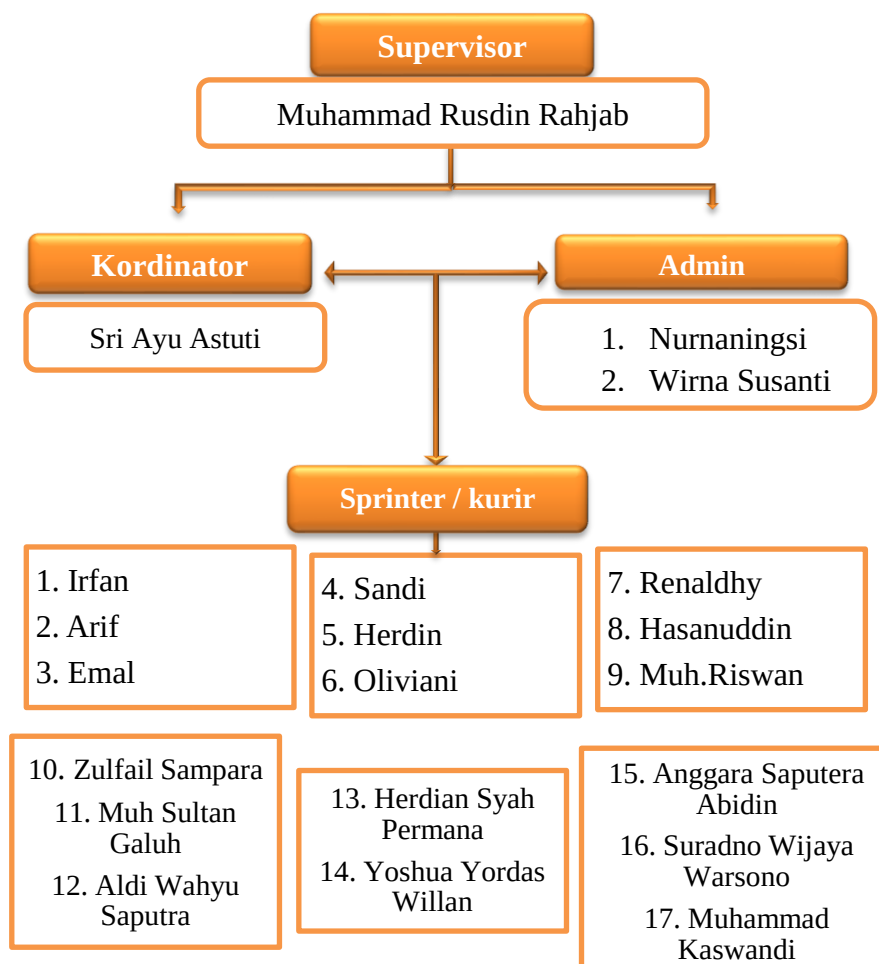
- 1) Menyediakan produk jasa angkutan/ titipan keseluruhan pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan customer.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.
- 3) Menyediakan bisnis cargo atau jasa titipan dan manajemen resiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal.
- 4) Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.
- 5) Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham.
- 6) Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum dhuafa.

⁶⁴ “Visi”, dari Kantor *J&T Express* Rampoang Kota Palopo.

- 7) lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah.
- 8) Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan rakyat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau.⁶⁵

3. Struktur Organisasi dan Tugas

Bagan 4. 1 Struktur Organisasi



Sumber: Olah data hasil penelitian

⁶⁵ "Misi", dari Kantor *J&T Express* Rampoang Kota Palopo.

Untuk tugas dari masing-masing jabatan, diantaranya:

a. Supervisor

- 1) Mendisiplinkan bawahannya menegakkan aturan yang telah ditentukan oleh perusahaan.
- 2) Membuat rencana jangka pendek untuk tugas yang telah ditetapkan atasan.
- 3) Melaksanakan pengarahan ke staff bawahan, serta menjembatani antara manajer dan staf pelaksana.⁶⁶

b. Koordinator

- 1) Membantu supervisor dalam mengkoordinir karyawan yang bekerja sesuai jobdeksnya.
- 2) Memonitor setiap paket yang dikirimkan melalui *J&T Express* agar terkirim dengan baik dan tepat waktu.
- 3) Bertanggung jawab untuk *follow up* setiap paket yang bermasalah.

c. Admin

- 1) Melayani *custamer* yang datang ke *Drop Point*
- 2) Membuat laporan harian terkait barang dan uang dari *custamer*.
- 3) Memastikan barang yang di *pick up* dikirim sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- 4) Mengumpulkan pendapatan setoran *pick up* dan menyetorkannya.

d. Kurir

Bertugas mengantar paket dari kantor ke alamat tujuan dengan jam

⁶⁶ Olah Data Hasil Penelitian Di *J&T Express* Rampoang Kota Palopo.

kerja mulai pukul 08: 00- 19:00 WIB dari hari senin- minggu.

4. Waktu Operasional

Tabel 4.1 Jam Operasional

Hari	Jam Masuk	Jam Pulang
Senin	08.00	19.00
Selasa	08.00	19.00
Rabu	08.00	19.00
Kamis	08.00	19.00
Jumat	08.00	19.00
Sabtu	08.00	19.00
Minggu	08.00	19.00

Sumber: Olah data hasil penelitian

Ket. Dapat hari libur setiap seminggu sekali sesuai dengan ketentuan kantor.

5. Jumlah Paket

Tabel 4.2 Jumlah Paket *J&T Express* Rampoang

Tahun	Total Paket	Metode pembayaran		Perkembangan
		<i>COD</i>	<i>Non COD</i>	
2022	±912.500 Paket	866.875	45.625	Tahun awal berdiri/ jumlah tertinggi
2023	±547.500 Paket	520.125	27.375	Mengalami penurunan sekitar 40%
2024	±402.600 Paket	382.470	20.130	Penurunan berlanjut sekitar 26%
2025	±187.000(<i>Hingga pertengahan tahun</i>)	177.650	9.350	Penurunan berlanjut, kemungkinan lebih rendah dari tahun 2024

Sumber: Olah data hasil penelitian

Penurunan ini sebagian besar disebabkan oleh faktor Pertama, Shopee membentuk perusahaan logistik sendiri (Shopee Express) pada tahun 2023, yang mengakibatkan penurunan jumlah paket yang didistribusikan melalui *J&T Express*. Selain itu, pada bulan April 2025, Shopee resmi memutuskan untuk bekerja sama dengan *J&T Express*. Meskipun terjadi penurunan *COD* masih merupakan metode pembayaran yang paling populer, yaitu 95% dari semua

transaksi, sedangkan *non COD* hanya 5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen lebih memilih menggunakan layanan pengiriman *COD* karena alasan keamanan, karena mereka tidak dapat menggunakan dompet digital atau layanan perbankan, dan kebiasaan menggunakan uang tunai dalam transaksi sehari-hari, menjadikan *COD* lebih diminati dibanding *non COD*.⁶⁷

6. Komitmen Jasa Pengiriman

a. Etika Pelayanan

Kesopanan, pelayanan yang baik, etos kerja yang tinggi, totalitas, kejujuran, profesionalisme.

b. Jangkauan Pengiriman

- 1) Jangkauan layanan didasarkan pada area telah ditetapkan oleh situs resmi perusahaan.
- 2) Tetap melayani pengiriman walaupun diluar area layanan yang masih dapat dijangkau dan tidak diperbolehkan menolak pengiriman yang masih dalam lingkup layanan.

c. Lingkup Area Jangkauan

Jangkauan kota dan area layanan *J&T Express* tertera lengkap di situs www.jet.co.id

d. Pelacakan

- 1) Pelanggan dapat melakukan pelacakan situs pengiriman melalui website perusahaan.

⁶⁷ Olah Data Hasil Penelitian Di Kantor *J&T Express* Rampoang Kota Palopo.

- 2) Memastikan semua informasi pelacakan pengiriman adalah nyata dan akurat.
- 3) Pelacakan pengiriman dapat dicek melalui situs: www.jet.co.id, aplikasi ponsel tersedia di *App Store* dan *Google Play*.⁶⁸

7. Syarat dan Ketentuan Pengiriman

- a. Pihak Pengirim (dalam hal ini adalah Pelanggan) yang mengirimkan barangnya wajib mengemas barang dengan baik dan menjamin kemasan dapat melindungi isi barang kirimannya selama proses pengiriman. Segala bentuk kerusakan & kerugian dalam pengiriman yang disebabkan oleh pengemasan yang tidak baik, diluar tanggung jawab Pihak *J&T Express*.
- b. Berat yang dipakai sebagai acuan dalam penagihan adalah berat asli atau berat dimensi (salah satu yang memiliki nilai lebih besar), Apabila terdapat penambahan berat yang di akibatkan oleh adanya proses pengeemasan tambahan yang dilakukan oleh *J&T Express*, maka yang digunakan sebagai acuan dalam penagihan adalah berat setelah dikemas ulang.
- c. Pihak Pengirim (dalam hal ini adalah Pelanggan) wajib menginformasikan dengan jelas dan benar tentang dan nilai barang kiriman. Keterangan yang palsu mengenai hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pihak pengirim.

⁶⁸ “Komitmen Jasa Pengiriman”, dari Kantor *J&T Express* Rampoang Kota Palopo.

- d. *J&T Express* melarang pengiriman barang-barang seperti jenazah atau bagian-bagiannya, binatang hidup maupun mati, obat terlarang, senjata, amunisi, bahan lain yang mudah terbakar, barang seni bernilai tinggi, surat bertur ga, uang, logam mulia, perhiasan bernilai tinggi atau se jenisnya dan barang-barang yang dilarang oleh hukum yang berlaku di indonesia berdasarkan UUD 45.
- e. *J&T Express* berhak namun tidak wajib untuk memeriksa barang ki- riman demi memastikan bahwa barang yang dik iim tidak melanggar hukum yang berlaku. Apabila tanca sepengetahuan pihak *J&T Express*, Pengirim (dalam hal ini adalah Pelanggan) mengirimkan barang-barang yang dila rang dalam pada point 4, maka dengan ini Pihak penginm (da- lam hal ini adalah Pelanggan) membebaskan *J&T Express* dan seluruh biaya kerusakan atau lainnya dan atas funtutan dan pihak manapun.
- f. Dalam pelaksanaan pengiriman, *J&T Express* tidak menja min bahwa seluruh proses berlangsung dengan lancar dan layak yang disebabkan oleh penistiwa yang mungkin timbul diluar kuasa *J&T Express* di wila- yah yang dilalui transportasi *J&T Express*.
- g. Pihak Pengirim (dalam hal ini adalah Pelanggan) bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asun si yang memadai dan me- nanggung biaya premi yang berlaku Barang yang dapat menggunakan asuransi adalah barang dengan jenis baru. Adapun proses ganti rugi un- tuk barang yang di asuransikan adalah sesuai derigan ketentuan asuransi yang berlaku di *J&T Express*, yaitu pergantian sesuai nilai *invoice*

barang dengan maksimal Rp20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah), dan maksimal penggantian untuk dokumen adalah Rp. 2.000.000- (dua juta rupiah) Apabila pengiriman tidak menggunakan Asuransi maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, maksimal adalah 10x (sepuluh kali ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah, nilai penggantian maksimal Rp1000.000- (Satu Juta Rupah). Khusus untuk kiriman doksamen, nilai penggantian maksimal adalah Rp100.000 (Seratus Ritu Rupiah).

- h. *J&T Express* tidak akan memberikan ganti rugi kepada pelanggan (dalam hal ini adalah Pengirim) akibat dan kejadian atau hal-hal yang diluar kemampuan kontrol *J&T Express* atau kerusakan akibat bencana alam (*Force Majeure*).
- i. Apabila tidak ada keluhan dari penerima pada saat barang kiriman diserahkan, maka barang kiriman dianggap telah diterima dengan baik dan benar.
- j. Pengaduan/klaim atas kehilangan atau kerusakan wajib diajukan pengirim (bukan penerima) selambat-lambatnya dalam waktu 1x24 jam terhitung dari resi telah di tandatangani dan paket diserahkan oleh sprinter ke penerima.
- k. Selain perjanjian atau syarat dan ketentuan yang tertulis pada informasi ini, *J&T Express* tidak dapat dituntut dan dibebani dengan perjanjian atau dasar hukum lainnya kecuali dengan perjanjian tertulis yang disetujui oleh penanggung jawab *J&T Express* yang berwenang.

1. Saat menyerahkan barang kepada *J&T Express* Pengirim (dalam hal ini adalah Pelanggan) dianggap telah membaca dan menyetujui semua syarat dan ketentuan pengiriman yang tertera pada resi ini tanpa adanya paksaan dan pihak manapun, serta membebaskan *J&T Express* dari segala tuntutan atau bentuk ganti rugi.⁶⁹

B. PEMBAHASAN

1. Praktik Pembulatan Pembayaran Paket *Cash On Delivery* oleh Kurir *J&T Express* Di Kota Palopo

Pembulatan pembayaran adalah proses membulatkan nominal pada suatu paket atau barang yang diantar kurir kepada pembeli paket tersebut, tidak semuanya dilakukan dengan jumlah pembayaran yang sesuai dengan jumlah uang yang tertera di label pembayaran. Hal ini terjadi apabila pembayaran paket dari pembeli kepada kurir dengan uang lebih, banyak pembeli yang tidak dapat membayar jumlah harga dengan uang pas karena tidak adanya nominal satuan uang yang sesuai dengan jumlah harga yang tertera, seperti pecahan Rp50.000 dan lainnya. Pihak kurir akan langsung membulatkan harga yang semula tertera Rp49.110,00 menjadi Rp50.000. Hal ini dilakukan oleh kurir dengan menyebutkan pembulatan nominal dan pembeli segera membayarnya. Pembulatan tersebut terjadi karena faktor penghambat yang paling utama adalah terkendalanya mencari uang pecahan yang sesuai.⁷⁰

⁶⁹ “Syarat dan Ketentuan Pengiriman”, dari Kantor *J&T Express* Kota Palopo.

⁷⁰ M. Afnan Nadhif, “Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Pada Jual Beli Online Dengan Sistem *Cash On Delivery (COD)* (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Shopee di Kecamatan Kaliwungu),” 2022.

Tabel 4. 3 Perbedaan Layanan Pengiriman *COD*, *DFOD* dan *Non COD*

Aspek	<i>COD</i>	<i>DFOD</i>	<i>Non COD</i>
Pembayaran Barang	Dibayar oleh penerima saat paket diterima	Sudah dibayar oleh pengirim	Sudah dibayar oleh pengirim
Pembayaran Ongkir	Dibayar oleh penerima saat paket diterima	Dibayar oleh penerima saat paket diterima	Sudah dibayar oleh pengirim
Metode Pembayaran	Tunai atau digital saat pengiriman	Tunai atau digital saat pengiriman	Pembayaran di muka (transfer, kartu, dll)
Keamanan Konsumen	Tinggi, karena bayar setelah terima barang	Sedang, penerima hanya bayar ongkir	Rendah, karena pembayaran barang sudah dilakukan sebelumnya
Risiko bagi Kurir	Lebih tinggi, membawa uang tunai saat pengiriman	Sedang, membawa uang tunai untuk ongkir	Rendah, tidak membawa uang tunai
Proses Pengiriman	Lebih kompleks, perlu konfirmasi pembayaran	Lebih sederhana, hanya konfirmasi ongkir	Paling sederhana, tanpa proses pembayaran saat pengiriman
Efisiensi Waktu	Lebih lama, karena proses pembayaran di tempat	Sedang, proses pembayaran ongkir saat pengiriman	Paling cepat, karena tidak ada proses pembayaran saat pengiriman

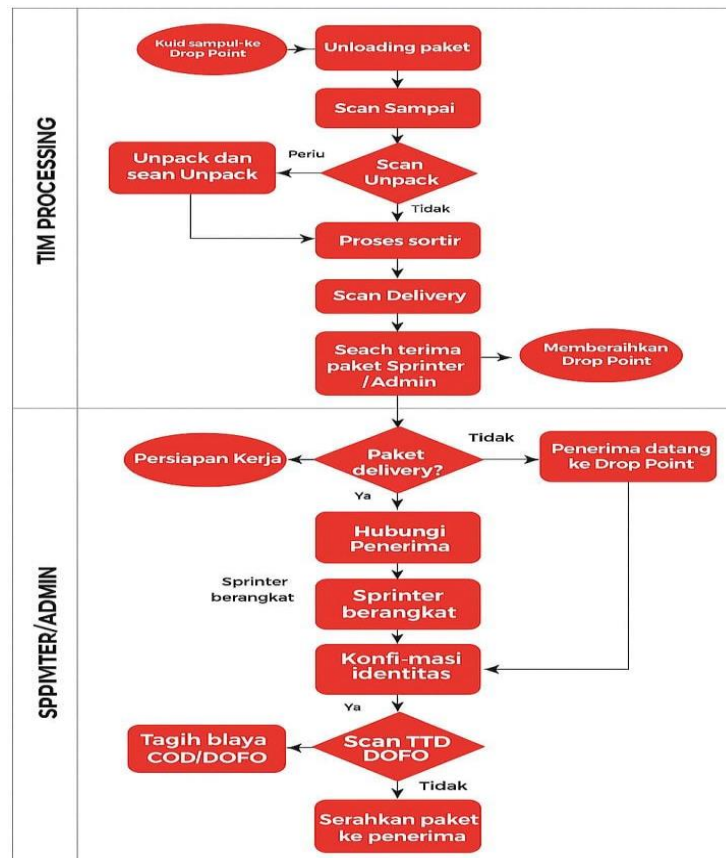
Sumber: Olah data hasil penelitian

Layanan pengiriman barang di *J&T Express* Rampoang Kota Palopo menghadirkan berbagai pilihan metode pengiriman yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan⁷¹. Masing-masing metode memiliki mekanisme pembayaran, tanggung jawab biaya, serta kelebihan dan kekurangan yang berbeda. Untuk

⁷¹ Ria Indah, R. (2020). *Strategi Diferensiasi Pada Perusahaan Pengiriman Barang dan Jasa (Studi Pada J&T Express dan NinjaXpress Pamekasan)* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri MADURA).

memahami perbedaan antara ketiga jenis paket ini sangat penting untuk menentukan pilihan pengiriman yang tepat sesuai kebutuhan di *J&T Express* Rampoang, Kota Palopo.

Bagan 4. 2 SOP *Delivery* di *Drop Point*



Sumber: SOP *J&T Express* Rampoang Kota Palopo

J&T Express Rampoang Kota Palopo menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Delivery*. Dengan adanya SOP yang jelas, setiap karyawan diharapkan dapat bekerja secara konsisten dan meminimalisir kesalahan selama proses pengiriman.⁷² Pembulatan harga terjadi dalam kondisi harga paket masih menggunakan pecahan uang yang sudah tidak berlaku seperti Rp. 400 ke bawah,

⁷² “Standar Operasional *Delivery* di *Drop Poit*” dari Kantor *J&T Express* Kota Palopo.

sehingga sistem tarif kurir *J&T Express* menggunakan pembulatan ke atas sebagai kebijakan standar. Selain itu, pembulatan juga sering dilakukan saat transaksi *COD* ketika kurir tidak memiliki uang kembalian pecahan kecil, sehingga nominal pembayaran dibulatkan ke angka genap atau nominal terdekat agar memudahkan pembayaran di tempat.⁷³

Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013, pembulatan harga hanya diperbolehkan untuk nominal pecahan yang tidak beredar dan wajib diinformasikan kepada konsumen. Praktik pembulatan tanpa pemberitahuan kepada konsumen melanggar Pasal 6 ayat (4) dan Pasal 7 ayat (2) peraturan tersebut, yang mewajibkan pelaku usaha untuk mencantumkan harga secara jelas dan transparan serta melindungi hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar. Mengenai praktik pembulatan pembayaran paket *COD* oleh kurir *J&T Express* di Kota Palopo. Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Ibu Sri Ayu Astuti selaku koordinator di kantor *J&T Express* di Kota Palopo:

“Terkait pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* ini tidak ada kebijakan atau aturan resmi dari kantor *J&T Express*, karena pembulatan pembayaran ini dilakukan oleh kurir pada saat mengantarkan paket *cash on delivery* ke konsumen. Sejauh ini pembayaran *COD* yang tidak sesuai dengan harga paket belum banyak mendapat komplain mengenai pembulatan *COD* kalau pun ada pastinya kurir akan diberikan teguran. Hal ini karena yang diterima sebagai penyetoran uang ke admin di kantor itu hanya senilai atau sesuai dengan harga paket itu sendiri tanpa menerima pembulatan”.⁷⁴

⁷³ Kris Ibnu Sina, “Analisis Kaidah Fikih Urf Terhadap Pembulatan Pembayaran Dalam Jual Beli Online *Cash On Delivery (COD)*,” 2023.

⁷⁴ Ibu Sri Ayu Astuti, koordinator di *J&T Express* Rampoang Kota Palopo, *Wawancara*, 17 Mei 2025.

Tidak ada aturan yang ditentukan oleh pihak *J&T Exspress* mengenai pembulatan pembayaran paket, karena pembulatan itu terjadi saat kurir mengantarkan paket kepada konsumen. Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan tiga belas informan diantaranya sepuluh orang Mahasiswa dan tiga orang Ibu Rumah Tangga. Informan ini merupakan konsumen yang menggunakan metode pembayaran *cas on delivery*. Dari keseluruhan hasil wawancara, hanya dua informan yaitu satu orang Mahasiswa dan satu orang ibu rumah tangga yang ditampilkan sebagai representasi karena jawaban yang diberikan relatif sama. Informan atas nama Rasna selaku pengguna jasa *J&T Express* Rampoang Kota Palopo:

“Memang betul kalau pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* sering terjadi dan saya sering mengalaminya setiap transaksi paket *cash on delivery* dan pembulatan biasanya terjadi secara sepihak yaitu dari kurir kemudian pembulatannya juga dilakukan lebih dari harga paket contoh Rp.1000-Rp3000 dan itu merugikan bagi saya apalagi setiap transaksi terjadi, alasan kurir tidak membawa uang kecil dan itu yang membuat saya merasa dirugikan, meskipun nominalnya tergolong kecil”.⁷⁵

Hal serupa yang disampaikan oleh informan atas nama NA selaku pengguna jasa *J&T Express* Rampoang Kota Palopo:

“Memang saya sering menggunakan layanan *cash on delivery J&T Express*, sekitar 3-5 kali dalam sebulan. Dari beberapa transaksi itu, saya mengalami praktik pembulatan pembayaran oleh kurir, contohnya saat jumla yang harus di bayar Rp.97.230, kurir meminta Rp.100.000 dan tidak memberikan kembalian dengan alasan tidak memiliki uang kecil. Jumlah pembulatan biasanya berkisar antara Rp.1000 sampai Rp.2000. saya pribadi merasa rugi dan tidak ikhlas jika terjadi pembulatan tanpa persetujuan”.⁷⁶

⁷⁵ Saudari Rasna, Konsumen pengguna jasa *J&T Express* Rampoang Kota Palopo, Wawancara, 18 Mei 2025.

⁷⁶ Ibu NA, Konsumen Pengguna jasa *J&T Express* Rampoang Kota Palopo. Wawancara, 19 Mei 2025.

Pernyataan dari kedua konsumen pengguna layanan *cash on delivery J&T Express* Rampoang di atas tidak sesuai dengan UUPK No 8 Tahun 1999 karena tidak terpenuhinya hak konsumen dan pembulatannya tidak sesuai dengan aturan Permendag 35/M-DAG/PER/7/2013. Selain itu, dalam Islam juga menekankan pentingnya kejujuran dan keadilan dalam transaksi, yang seharusnya menjadi pedoman dalam setiap interaksi. Konsumen merasa dirugikan secara finansial karena tidak mendapat kembalian dari jumlah yang dibayarkan, meskipun selisih nominal terbilang kecil. Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu kurir dari perusahaan jasa ekspedisi *J&T Express* Rampoang, informan atas nama Renaldhy yang bertugas sebagai kurir *J&T Express* Kota Palopo:

“Saya atas nama Renaldhy sudah 2 tahun sebagai kurir di *J&T Express* Rampoang. Memang sering terjadi pembulatan pada transaksi *cash on delivery* namun pembulatan ini saya lakukan dengan alasan yang pertama, meskipun saya menyediakan uang kembalian akan tetapi itu tidak mencukupi karena banyaknya konsumen paket *cash on delivery* yang sering tidak menyediakan uang pas saat pembayaran, karena uang pecahan kecil contohnya uang Rp.500 semakin sulit dan jarang di digunakan. Karena itu saya sering membulatkan harga paket keatas. Kedua, apabila saya membulatkan kebawah maka saya sebagai kurir yang akan menambahkan pada saat penyetoran uang ke admin di kantor, dan jika saya mebulatkan ke atas maka sisa uang menjadi uang pribadi atau keuntungan”.⁷⁷

Kesimpulan dari pernyataan kurir menjelaskan bahwa pembulatan terjadi karena meskipun kurir berusaha menyediakan uang nominal kecil untuk kembalian seperti Rp500, namun keterbatasan uang kecil menjadi faktor utama terjadinya pembulatan. Selain itu, apabila kurir tidak membulatkan itu menjadi beban bagi kurir karena harus menutupi kekurangan menggunakan uang pribadi saat

⁷⁷ Bapak Renaldhy, Kurir di *J&T Express* Rampoang Kota Palopo, Wawancara, 17 Mei 2025.

menyetor ke admin. Dalam konteks ini, prinsip ihsan dalam Islam dapat menjadi solusi, yaitu berbuat baik secara tulus dan melebihi kewajiban yang ada, sebagaimana sabda Nabi Muhammad SAW:

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ

Terjemahan: “Sesungguhnya Allah mewajibkan berbuat ihsan dalam segala hal” (HR. Muslim No. 1955).⁷⁸

Penerapan ihsan dalam praktik muamalah dapat diwujudkan ketika pembeli dengan sukarela memberikan tambahan uang atau tip kepada kurir sebagai bentuk apresiasi atas pelayanan, meskipun hal tersebut bukanlah kewajiban. Dengan demikian, sikap ikhlas dari konsumen untuk memberikan kelebihan pembayaran dapat membantu meringankan beban kurir serta menjaga hubungan jual beli yang didasarkan pada kerelaan kedua belah pihak (antarāḍin). Kemudian peneliti selanjutnya melakukan wawancara dengan kurir dari jasa ekspedisi *J&T Express* Rampoang, informan atas nama Aldi Wahyu Saputra:

“Saya atas nama Aldi Wahyu Saputra sudah lebih 1 tahun sebagai kurir di *J&T Express* Rampoang, memang setiap transaksi dan hampir semua konsumen yang menggunakan metode pembayaran di tempat yang sering dikatakan *cas on delivery* di lakukan pembulatan pembayaran ke atas karena memang sulit mendapatkan nominal pecahan kecil mulai Rp.500 sampai Rp.1000. Karena itulah saya lakukan pembulatan dan apabila saya menemukan konsumen yang tidak mau dibulatkan karena tidak ada uang kecil, saya sebagai kurir akan mencari solusi dengan mencari warung terdekat agar bisa memberikan kembalian ke konsumen kecuali pembulatan dalam rupiah contoh Rp.400 mau tidak mau harus dibulatkan karena apabila tidak dibulatkan saya yang minus dan otomatis saat penyetoran di admin saya yang menambahkan. Terkadang saya mendapatkan konsumen yang tidak mempermasalahkan jika di bulatkan dan ada pula yang merasa kurang

⁷⁸ <https://sunnah.com/muslim:1955a>, di Akses Pada Tanggal 21 Agustus 2025.

nyaman atau terpaksa mengingat tidak ada uang kecil kurir dan konsumen juga tidak ada uang pecahan kecil”.⁷⁹

Praktik pembulatan terjadi umumnya karena pecahan uang nominal kecil sulit di temukan. Meski demikian, kurir tetap berusaha memenuhi hak konsumen dengan cara menukar uang di warung atau kios agar bisa memberikan kembalian sesuai, hal ini penting karena uang hasil *COD* yang mereka setorkan ke admin harus sama persis dengan nominal harga paket. Pernyataan ini kemudian diperjelas dari keterangan Bapak Muhammad Rusdin Rahjab:

“Kalau pecahan uang seribu atau dua ribu itu ada cuman kalau pecahan lebih kecil lagi tidak ada karena disini kurir hanya sebagai pengantar bukan sebagai penjual begitupun di kantor kita menyediakan tempat untuk pengambilan atau kirim paket makanya tidak disediakan pecahan uang yg kecil seperti 500rupiah dan lain-lain karena itu seharusnya disediakan oleh penerima”.⁸⁰

Demikian Posisi kurir hanyalah sebagai penyedia jasa, bukan sebagai penjual, sehingga tidak memiliki kewajiban untuk menyediakan uang kembalian dalam pecahan sangat kecil. Bahkan di kantor *drop point J&T Express Rampoang* di Kota Palopo, hanya berfungsi sebagai tempat distribusi barang, bukan tempat transaksi penjualan, sehingga tidak menyediakan pecahan uang kecil seperti Rp500 atau Rp1000, sebab secara logis pecahan tersebut seharusnya disediakan oleh penerima atau konsumen sendiri. Namun, dalam kondisi tertentu ketika pecahan kecil benar-benar tidak tersedia, pembulatan menjadi solusi yang tidak dapat dihindari. Meskipun demikian, penting untuk tetap menjaga prinsip keadilan dan tidak

⁷⁹ Bapak Aldi Wahyu Saputra, Kurir di *J&T Express Rampoang Kota Palopo*, *Wawancara*, 20 Mei 2025

⁸⁰ Bapak Muhammad Rusdin Rahjad, Supervisor di *J&T Express Rampoang Kota Palopo*, *Wawancara*, 20 Mei 2025.

merugikan pihak lain. Prinsip ini sesuai dengan ajaran islam sebagaimana tercantum dalam Al- Quran surah Al-Hud ayat 85:

وَيَقُومُوا أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Terjemahan: “Wahai kaumku, penuhilah takaran dan timbangan dengan adil Janganlah kamu merugikan manusia akan hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di bumi dengan menjadi perusak,” (QS. Al-Hud ayat 85).⁸¹

Ayat Ini menunjukkan betapa pentingnya keadilan dalam transaksi, seperti dalam hal takaran dan timbangan, untuk memastikan jual beli yang jujur dan transparan. Dalam hal pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* oleh kurir, hal ini mengingatkan bahwa setiap transaksi harus dilakukan dengan adil dan tidak merugikan salah satu pihak. Pembulatan yang dilakukan seharusnya tidak menguntungkan pihak kurir atau perusahaan, melainkan harus mempertimbangkan hak konsumen agar tidak merasa dirugikan. Dengan demikian, praktik ini harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga menciptakan kepercayaan antara konsumen dan penyedia layanan.

Selain dijelaskan dalam Al-Quran praktik pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* juga di tentukan dalam hadis Riwayar Abu Dawud dan Daruquthni bahwa Rasulullah *shallallahu ‘alaihi wa sallam* bersabda:

لَا يَحِلُّ مَالُ امْرِئٍ مُسْلِمٍ إِلَّا عَنْ طَيِّبٍ نَفْسٍ مِنْهُ

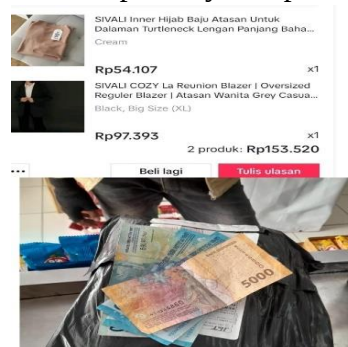
⁸¹ Qur’an dan terjemahan Kemenag [https://quran.kemenag .go.id/quran/peraya t/surah 85](https://quran.kemenag.go.id/quran/peraya t/surah 85) diakses 26 Mei 2025.

Terjemahan: “Tidak halal mengambil harta seorang muslim kecuali dengan kerelaan dirinya,” (HR. Abu Dawud dan Daruquthni).⁸²

Hadis tersebut menyatakan bahwa mengambil harta seseorang harus dilakukan dengan persetujuan dan kerelaan pemiliknya, yang mencerminkan prinsip etika dan keadilan dalam transaksi. Hadis ini mengingatkan bahwa pelanggan harus menyetujui dan memahami setiap biaya yang dikenakan. Dalam praktik pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* oleh kurir *J&T Express* Rampoang.

Konsumen seharusnya merasa nyaman dan puas dengan jumlah yang mereka bayarkan, dan penjualan seharusnya tidak merugikan atau dilakukan tanpa penjelasan yang jelas. Dengan mengikuti prinsip-prinsip ini, *J&T Express* dapat membangun hubungan yang baik dan saling percaya dengan pelanggan dan memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan secara adil dan sesuai dengan ajaran Islam.

Gambar 4. 1 Pembulatan pembayaran paket *cash on delivery*



Sumber: Olah data hasil penelitian

⁸² Abu Utsman. 42 Hadits Panduan Muslim: Syarh Arbain an-Nawawiyyah. Probolinggo: Pustaka Hudaya, 2018, hlm 382.

2. Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket *Cash On Delivery* oleh Kurir *J&T Express* di Kota Palopo

Aturan yang membahas terkait perlindungan konsumen terhadap pembulatan pembayaran paket *COD* oleh kurir *J&T Express* di kota Palopo diatur dalam beberapa aturan antara lain;

a. Tinjauan Umum tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen terdapat pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu, segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen⁸³. Dari pengertian perlindungan konsumen ini, pada prinsipnya ada dua pihak yang terkait dalam perlindungan konsumen itu, yaitu konsumen sendiri dan pelaku usaha. Menurut Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksudkan dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan⁸⁴

Masing-masing konsumen mempunyai hak dan kewajiban. Hak konsumen sebagaimana dikemukakan dalam Pasal 4 Undang-Undang No.

⁸³ Syamsiar Arief dan Arry Wirawan “Analisis Perlindungan Konsumen pada Penerapan Pembulatan Harga Barang yang Dilakukan Oleh Pihak Penjual” Universitas Indonesia Timur”, 2022.

⁸⁴ Presiden Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”

8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa, termasuk hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Pasal 4 memberikan perlindungan kepada konsumen dalam setiap transaksi, termasuk saat pembayaran *COD*.

Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang jumlah biaya yang harus dibayar, termasuk pembulatan, untuk menjaga transparansi transaksi. Selain itu, konsumen berhak mendapatkan barang dan jasa sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, dan jika pembulatan dilakukan, harus ada kejelasan tentang keadilan nilai tersebut. Selain itu, hak untuk mendapatkan kenyamanan dan keamanan dalam transaksi sangat penting, karena ketidakpuasan dapat muncul dari pembulatan yang tidak jelas. Jika pembulatan tidak adil dilakukan, hal itu dapat merugikan konsumen, yang bertentangan dengan hak mereka untuk mendapatkan perlindungan hukum. Oleh karena itu, praktik usaha yang adil harus dijunjung tinggi. Terakhir, jika pembulatan menyebabkan kerugian, pelanggan berhak mengajukan keluhan dan mendapatkan ganti rugi.⁸⁵

Kewajiban pelaku usaha ditentukan dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen. Mengatur kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan

⁸⁵ Fikram, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Barang Titipan Di Pengiriman Barang," 2023.

jujur, dan memperlakukan pelanggan secara adil dan jujur. Dalam hal pembulatan pembayaran yang dilakukan oleh kurir pada sistem *COD*, Pasal ini menyatakan bahwa kurir, sebagai perwakilan pelaku usaha, wajib secara jelas menginformasikan konsumen tentang adanya pembulatan harga, dan mereka hanya boleh melakukannya dengan persetujuan konsumen. Untuk menjaga perlindungan konsumen, pelaku usaha dan kurir harus memastikan bahwa pembulatan pembayaran dilakukan secara sah dan disepakati karena melanggar prinsip itikad baik dan kejujuran yang dijelaskan dalam Pasal 7.

Pasal 8 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melarang perusahaan untuk menjual, memproduksi, atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar mutu, ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah yang dinyatakan dalam label atau keterangan barang tersebut. Kaitannya dengan pembulatan pembayaran yang dilakukan oleh kurir pada sistem *COD*, pasal ini melarang pelaku usaha, termasuk kurir, melakukan pembulatan harga secara sepihak tanpa persetujuan konsumen dan informasi yang jelas.⁸⁶ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhannad Rusdin Rahjab:

“Ketika ada konsumen yang komplek terkait kinerja kurir dia akan diberikan peringatan bertahap seperti, surat teguran atau peringatan, sp1, sp2, dan sp3 (pemutusan hubungan kerja)”.⁸⁷

⁸⁶ Presiden Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

⁸⁷ Bapak Muhammad Rusdin Rahjad, Supervisor di *J&T Express Rampoang Kota Palopo*, Wawancara, 20 Mei 2025.

Oleh karena itu apabila ada keluhan dari konsumen, pihak perusahaan biasanya memberikan teguran kepada kurir sebagai bentuk tindak lanjut atas komplein konsumen. Hal ini menunjukkan adanya upaya perlindungan konsumen melalui mekanisme tanggungjawab pelaku usaha, meskipun kendala teknis pada kurangnya uang kecil tetap menjadi kendala utama. Dengan demikian, teguran yang diberikan merupakan implementasi UUPK, khususnya dalam pemenuhan hak konsumen dalam menyampaikan keluhannya dan kewajiban pihak pelaku usaha ataupun pihak penyedia jasa dalam menanggapi dan menindaklanjuti keluhan tersebut.

b. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan

Terkait dengan praktek pembulatan harga ini sudah ada Peraturan Pemerintah yang mengatur yaitu, mengacu pada pasal 6 ayat (3) dan (4) Peraturan MenteriPerdagangan Republik Indonesia Nomer 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.⁸⁸

Praktek pembulatan harga memang diperbolehkan akan tetapi pembulatan hanya boleh dilakukan pada nilai nominal pecahan yang tidak beredar. Jika mengacu pada pasal 6 ayat (3) yaitu “Dalam hal Harga Barang dan/atau Tarif Jasa memuat pecahan nominal Rupiah yang tidak beredar,

⁸⁸ Sofa, Kisnala Wati, “Penerapan pembulatan harga sistem *Cash On Delivery (COD)* pada jual beli online di marketplace shopee kota pekalongan skripsi,” 2024

Pelaku Usaha dapat membulatkan Harga Barang dan/atau Tarif Jasa dengan memperhatikan nominal Rupiah yang beredar”⁸⁹. Kemudian pada pasal yang sama ayat (4) mengatur bahwa pembulatan harga harus dengan menginformasikan kepada konsumen. Pada kenyataannya pembulatan harga tersebut lebih sering dilakukan sepihak oleh pelaku usaha, dan tanpa menginformasikan kepada konsumen saat transaksi pembayaran, tentu hal ini jelas sudah menyalahi peraturan tersebut.

Sementara dalam Peraturan Menteri Perdagangan No. 35 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan tidak mengatur lebih jelas mengenai pembulatan harga tersebut dibulatkan ke atas atau ke bawah dari harga barang atau tarif jasa. Sehingga pelaku usaha lebih dominan melakukan pembulatan harga ke bawah tanpa konfirmasi, yang mana dalam hal ini masyarakat sebagai konsumen yang dirugikan. Dari peraturan yang telah ada para penyedia layanan ekapedisi tentunya hal ini bisa dijadikan acuan, sehingga praktik pembulatan harga bisa dihindari agar tidak merugikan salah satu pihak. Dan praktik pembulatan harga tanpa konfirmasi tidak menjadi kebiasaan, karena sekecil apa pun nilai nominal kembalian tetap harus diberikan kepada konsumen. Praktik pembulatan harga memang dilakukan di bawah Rp. 100 atau paling besar adalah di bawah Rp. 500 jika dilihat nominalnya memang

⁸⁹ Pasal 6 Ayat (3) Permendag RI No. 35 tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan, ditetapkan di Jakarta Pada Tanggal 29 Juli 2013.

kecil. Dimana saat ini pecahan tersebut masih bisa dijumpai hingga saat ini, meskipun terkadang pecahan tersebut sulit untuk mendapatkannya.

c. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Praktik Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket *Cash On Delivery* oleh Kurir *J&T Express*

Islam adalah agama yang mengatur seluruh aspek kehidupan manusia baik dari segi ibadah, keyakinan, maupun kemasyarakatan. Aspek muamara digunakan sangat dominan dalam kehidupan sosial dan masyarakat, dan kegiatan muamara erat kaitannya dengan kehidupan manusia.

Konteks *ijarah*, yaitu akad upah di mana pihak yang melakukan transaksi menggunakan tenaga atau jasanya sendiri, jasa pengiriman barang *J&T Express* sangat erat kaitannya dengan penggunaan tenaga sendiri. Konsumen datang ke *J&T Express* untuk mengirim paket mereka dan dapat memilih *COD* atau layanan standar. Setelah mereka memilih, barang ditimbang dan karyawan atau manajer *J&T Express* menginformasikan biaya pengiriman yang harus dibayar. Namun, dalam layanan *COD*, pembayaran dilakukan oleh kurir saat paket diterima oleh konsumen. Pada saat penyerahan paket, kurir sering melakukan pembulatan pembayaran dari nominal biaya pengiriman yang sebenarnya, misalnya membulatkan ke angka yang lebih mudah tanpa pemberitahuan atau persetujuan konsumen terlebih dahulu. Praktik pembulatan pembayaran oleh kurir ini perlu

diperhatikan agar tetap sesuai dengan prinsip transparansi dan persetujuan dalam perlindungan konsumen.⁹⁰

Setelah Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat (279).

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۖ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلََكُمْ رُدُّوهُنَّ وَأَمْوَالَكُمْ
لَا تَظْلِمُونَهَا وَلَا تُظْلَمُونَ

Terjemahan: “Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya. (QS Al-Baqarah ayat 279)”⁹¹

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh

⁹⁰ Nur Iftahul Afdaliyah, “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Penetapan Harga Secara Pembulatan Nilai Timbangan (Studi Kasus J&T Express Di Kota Pinrang),” 2023

⁹¹ Qur'an dan terjemahan Kemenag <https://quran.kemenag.go.id/quran/peraya/t/surah/2?from=279&to=279> diakses 20 Mei 2025

nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.⁹² Para ulama sepakat landasan untuk terwujudnya suatu akad adalah timbulnya sikap yang menunjukkan kerelaan atau persetujuan kedua belah pihak untuk merealisasikan kewajiban di antara mereka. Hal tersebut menunjukkan bahwa akad harus menggunakan lafal yang menunjukkan kerelaan dari masing-masing pihak untuk melakukan transaksi jual beli.⁹³

Makna saling ridha dalam jual beli juga ditunjukkan dalam Hadits Nabi.

قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّمَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ (رواه ابن مجاه)

Terjemahan: “Rasulullah SAW bersabda: sesungguhnya jual beli hanya sah dengan saling merelakan” (Riwayat Ibn Hibban dan Ibn Majah).⁹⁴

Hadis ini menjelaskan bahwa pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* oleh kurir *J&T Express* hanya boleh dilakukan jika konsumen benar-benar rela dan menyetujui nominal yang dibulatkan. Jika kurir melakukan pembulatan tanpa persetujuan atau konsumen merasa terpaksa, transaksi tersebut tidak sah secara syariat dan melanggar prinsip saling ridha (an-taradhin) dan berpotensi menjadi tidak sah secara syariat. Sebaliknya, jika pembulatan dilakukan secara terbuka, disepakati, dan hanya melibatkan nominal kecil yang dianggap wajar tanpa merugikan, maka transaksi tetap sah menurut hukum Islam karena unsur kerelaan dan keadilan telah terpenuhi.

⁹² Zulham, Hukum perlindungan konsumen, Jakarta, kencana, 2013, Hlm. 41

⁹³ Abdul Rahman Ghazaly. Fiqh Muamala, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010, hal. 52.

⁹⁴ Suhendi Hendi, Fiqh Muamalah, Jakarta: Rajawali Pers, 2010. hal. 70.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti menyimpulkan:

1. Praktik Pembulatan Pembayaran Paket *Cash On Delivery* oleh Kurir *J&T Express* Di Kota Palopo merupakan fenomena yang sering terjadi dan menimbulkan berbagai permasalahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, baik dari pihak kurir maupun konsumen, dapat disimpulkan bahwa pembulatan ini dilakukan tanpa adanya kebijakan resmi dari *J&T Express*. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan di kalangan konsumen, yang merasa dirugikan akibat pembulatan sepihak yang dilakukan oleh kurir. Kurir menghadapi tantangan dalam menyediakan uang kembalian pecahan kecil, yang semakin sulit ditemukan di masyarakat. Meskipun alasan praktis ini menjadi dasar bagi kurir untuk melakukan pembulatan, praktik tersebut berpotensi menimbulkan ketidaktransparanan dan risiko penyalahgunaan dana. Konsumen, di sisi lain, tidak selalu memahami mekanisme pembulatan ini, sehingga mereka merasa dirugikan ketika harus membayar lebih dari harga yang tertera.
2. Perlindungan konsumen terhadap praktik pembulatan pembayaran paket *Cash On Delivery* oleh kurir *J&T Express* di Kota Palopo diatur oleh berbagai peraturan hukum, termasuk Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013. Dalam konteks ini, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur mengenai

biaya yang harus dibayar, termasuk pembulatan, serta hak untuk tidak dirugikan oleh praktik yang tidak transparan. Praktik pembulatan yang dilakukan oleh kurir tanpa pemberitahuan atau persetujuan dari konsumen jelas melanggar ketentuan yang diatur dalam undang-undang tersebut. Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dan memberikan informasi yang benar menjadi sangat penting dalam menjaga kepercayaan konsumen. Pembulatan yang dilakukan secara sepihak dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan serta kerugian. Dari perspektif hukum ekonomi syariah, praktik pembulatan pembayaran juga harus memperhatikan prinsip keadilan dan kerelaan antara kedua belah pihak. Hadis Nabi Muhammad SAW yang menyatakan bahwa "jual beli hanya sah dengan saling merelakan" menegaskan pentingnya persetujuan dalam setiap transaksi. Oleh karena itu, pembulatan pembayaran hanya dapat diterima jika dilakukan dengan transparansi dan persetujuan konsumen, serta tidak merugikan pihak manapun.

B. Saran- Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memiliki beberapa saran yang diberikan yaitu:

1. Kurir *J&T Express* sebaiknya meningkatkan transparansi dalam setiap transaksi dengan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen mengenai kemungkinan adanya pembulatan harga sebelum pembayaran dilakukan. Dengan menjelaskan alasan di balik pembulatan dan memastikan bahwa konsumen memahami situasi tersebut, kurir dapat membangun

kepercayaan dan mengurangi potensi konflik. Selain itu, kurir disarankan untuk berusaha menyediakan uang kembalian yang tepat, sehingga praktik pembulatan dapat diminimalisir dan konsumen merasa lebih dihargai.

2. Kepada konsumen disarankan untuk lebih memahami hak-hak mereka dalam transaksi, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai biaya yang harus dibayar. Jika mengalami praktik pembulatan yang tidak sesuai, konsumen harus berani mengajukan keluhan kepada pihak *J&T Express* untuk mendapatkan penjelasan dan solusi. Selain itu, konsumen juga disarankan untuk selalu menyiapkan uang pecahan kecil saat melakukan pembayaran *COD*, sehingga dapat meminimalisir kemungkinan pembulatan yang tidak diinginkan dan menjaga kelancaran transaksi.
3. Kepada pihak *J&T Express* perlu segera menetapkan kebijakan resmi yang mengatur mekanisme pembulatan dalam transaksi *cash on delivery*, termasuk prosedur yang harus diikuti oleh kurir dan cara menginformasikan konsumen. Kebijakan ini harus disosialisasikan secara luas kepada semua karyawan dan konsumen untuk memastikan pemahaman yang sama. Selain itu, *J&T Express* sebaiknya memberikan pelatihan dan edukasi kepada kurir mengenai perlindungan konsumen dan etika bertransaksi, serta mengimplementasikan sistem pengawasan yang efektif untuk memastikan bahwa praktik pembulatan dilakukan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Rahman Ghazaly. Fiqh Muamala, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Abu Utsman. 42 Hadits Panduan Muslim: Syarh Arbain an Nawawiyyah. Probolinggo: Pustaka Hudaya, 2018.
- Ahmad Sarwat, Lc. MA Fiqih Jual-Beli (Jakarta Selatan, Agustus 2018).
- Aziza Ilham Fahmi, dkk. "Metodologi Penelitian: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif" (Sumatera Barat: CV Lauk Puyu Press, 2024).
- Mohammad Aldrin Akbar dan Sitti Nur Alam, *E-Commerce Dasar Teori Dalam Bisnis Digital* (Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020).
- Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."
- Rosidin, Fikih Muamalah (Malang: Edulitera, 2020).
- Rozalinda, Ekonomi Islam, Jakarta: Rajawali Pres, 2015.
- Rosmawati, "Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen" Tahun 2018.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2019)
- Suhendi Hendi, Fiqh Muamalah, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Sukirman, "Metode Penelitian Kualitatif" Tahun 2021
- Syafrida Hafni Sahir, Metodologi Penelitian, tahun 2022.
- Zulham, Hukum perlindungan konsumen, Jakarta, Kencana, 2013.

SKRIPSI

- Ahmad Alfianoor, Penyelesaian Klaim Kerugian Pasca Akad Jual Beli Motor Bekas Dengan Sistem *Cash On Delivery* Di Palangka Raya, (Mahasiswa Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2020).
- Fadia Syafiqah. "Pemahaman Literasi Sistem *COD (Cash On Delivery)* Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Terhadap Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh)" 2023.
- Fikram, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Barang Titipan Di Pengiriman Barang", 2023.

- Ghofur, A. "Standar pelayanan minimal keselamatan bus antar kota perspektif hukum Perlindungan Konsumen: Studi di Terminal Arjosari Kota Malang." (2024).
- Kris Ibnu Sina, "Analisis Kaidah Fikih Urf Terhadap Pembulatan Pembayaran Dalam Jual Beli Online *Cash On Delivery (COD)*," 2023.
- Lailatul Ramadhania Arsih Panggah, "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Beredarnya Produk Berbahaya Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah" 2024.
- Mila Puspita, "Program studi hukum ekonomi syariah fakultas syariah institut agama islam negeri (iain) bengkulu tahun 2021 m/1443 h," Skripsi, 2021.
- M. Afnan Nadhif, "Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Pada Jual Beli Online Dengan Sistem *Cash On Delivery (COD)* (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Shopee di Kecamatan Kaliwungu)," 2022.
- Nur Iftahul Afdaliyah "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Penetapan Harga Secara Pembulatan Nilai Timbangan (Studi Kasus *J&T Express* Di Kota Pinrang)" 2023.
- Novandina Izzatillah Firdausi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hak Informasi Yang Jelas Dan Jujur Dalam Progam Jasa Indovision Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir)," *Kaos GL Dergisi*, 8.75 (2020).
- Pulungan, Jumaida. Pengaruh Metode Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* Pada *E-Commerce* Terhadap Perilaku Konsumsi Masyarakat Kelurahan Kampung Baru, Dumai Dalam Perspektif Ekonomi Syariah. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.
- Ria Indah, R. (2020). Strategi Diferensiasi Pada Perusahaan Pengiriman Barang dan Jasa (Studi Pada *J&T Express* dan *NinjaXpress* Pamekasan) (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Madura).
- Silviasari. "Penyelesaian Sengeкета Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi *E-Commerce* Melalui Sistem *Cash On Delivery*." 2020.

- Sofa, Kismala Wati, "Penerapan pembulatan harga sistem *Cash On Delivery (COD)* pada jual beli online di *marketplace shopee* kota pekalongan skripsi," 2024.
- Siti Nuryana, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Hak Informasi Yang Jelas Dan Jujur Dalam Progam Jasa Indovision Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir) 2020.
- Syamsiar Arief dan Arry Wirawan "Analisis Perlindungan Konsumen pada Penerapan Pembulatan Harga Barang yang Dilakukan Oleh Pihak Penjual" Universitas Indonesia Timur", 2022.
- Ummul Haira Asmar, Asmar Haira Ummul. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik *Cash On Delivery* Di Kota Palopo. Diss. Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021.
- Zainul Hakim. "Telaah Kritis Jual Beli Emas Secara Online Melalui BukaLapak (Persepektif Hukum Islam)"2020.

ARTIKEL/ JURNAL

- Apandy, Puteri Asyifa Octavia, Melawati, dan Panji Adam. "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli." Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta, 3.1 (2021).
- Ahmad Rijani "Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Islam dan Madzhab Asy-Syafi"2023.
- Alia Muthiah, "Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah" 2023.
- Dani Lailatul Magviro. "Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Paket Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery (COD)*." Jurnal Sains, 1.1 (2023).
- Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Penggunaan Permen Sebagai Pengganti Uang Kembalian." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, (2022).
- Dirah Nurmila Slliwadi "Jual Beli Online Menggunakan Kredit *Shopeepaylater*: Kajian Hukum Ekonomi Syariah" Tahun 2022.

- Endarwati, E. T., Widyastuti, S. M., & Desfitriana, D. (2022). "Penggunaan Media Sosial Sebagai Alternatif Strategi Pemasaran Para Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*.
- Hanafiah. "Jual beli (al-bai‘) yaitu tukar menukar harta benda atau sesuatu yang diinginkan dengan sesuatu yang sepadan melalui cara tertentu yang bermanfaat.",2023.
- Karolus Charlaes Bego "Pembulatan Harga dalam Transaksi Jual Beli Perspektif Hukum Islam." (2024).
- Mubarok, H. (2021). "Praktik Pembulatan Harga dalam Transaksi Jual Beli: Perspektif Syariah." *Jurnal Studi Hukum Islam*.
- Nadhif, M Afnan, Anis Fittria, dan Abdul Ghofur. "Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pembulatan Pembayaran Pada Jual Beli Online Shopee *Cash On Delivery (COD)*."2022
- Nugraha, A. L., Syafe‘i, R., & Januri, M. F. (2021). "„Urf sebagai Metode Penentuan Hukum dalam Bisnis Syari‘ah." *Iqtisad: Reconstruction of justice and welfare for Indonesia*.
- Panjaitan, H. "Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha." Jala Permata Aksara, 2021.
- Pipit Muliyah "Perlindungan hukum konsumen dan pengawasan Balai Pengawasan Obat dan Makanan terhadap produk makanan berbahaya." *Journal GEEJ*, 7.2 (2020).
- Rizkita Dinar Anggraini,Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Melakukan Transaksi Online“ 2024. Riska Anggi Sawitri, Fauzan Fuadi, Isabela sofie Amalia, “Analisis Sistem Akutansi Penerimaan Kas Pada Perusahaan Jasa *Ekspedisi* (Studi Kasus Pada *J&T Epress* Cabang Pringsewu)”. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 05 No. 1 2023.

- Zakiyyah Ilma Ahmad. "Metode Pembayaran *Cash On Delivery* Melalui Jasa Ekspedisi Pt.Pos Indonesia Jember Dalam Analisis Fatwa Dsn Mui Nomor 113/Dsn-Mui/Ix/2017 Tentang Akad Wakalah Bi Al-Ujrah." 2021.
- Zarkasi, Moh, and Erie Hariyanto. "*Cash On Delivery Payment System in Online Buying and Selling Perspective of Sharia Economic Law*." Jurnal Ilmiah Mizani: Wacana Hukum, Ekonomi Dan Keagamaan (2024).

WEBSITE

- Arkin Haris. "Membincang Jual Beli Online." <https://syariah.uinsaid.ac.id/membincang-jual-beli-online/> (Januari 19, 2019). Diakses 15 Desember 2024.
- Arnold Subhan, "Analisis fraud sistem pembayaran *cash on delivery* pada perusahaan monestbee", <http://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/4545/3983> diakses 03 Desember 2024.
- Dini N. Rezeki 20 Juni 2022 A-Z Mengenai Jasa Kurir <https://majoo.id/solusi/detail/jasa-kurir> diakses 10 Desember 2024.
- Arti kata paket menurut KKBI." <https://jagokata.com/arti-kata/paket.html> diakses 12 Desember 2024.
- <https://sunnah.com/muslim:1955a>, di Akses Pada Tanggal 21 Agustus 2025.
- J&T Express informasi. <https://www.jtexpress.ae> diakses 5 Januari 2025.
- Langgeng Irma Salugasi. "Pembulatan: Pengertian, Aturan, dan Rumus Excelnya." ["https://www.idntimes.com/business/economy/langgeng-irma-salugi-asih"](https://www.idntimes.com/business/economy/langgeng-irma-salugi-asih) (05 Oktober 2024). Diakses 21 Desember 2024.
- M.Agus Soyami,"Melihat Kelebihan, Kelemahan dan Permasalahan Hukum Sistem . COD, Juli, 2021, <https://m.hukumonline.com/berita/baca/lt6104c3d1461cb/melihat,kelebihan,kelemahan-dan-permasalahan-hukum-sistem-cod/> diakses 10 Desember 2024.
- Union Logistik. "Menenal Apa itu kurir dan tanggung jawabnya." <https://www.unionlogistics.co.id/menenal-apa-itu-kurir-tugas-dan-tanggung-jawabnya/>. Diakses 23 Desember 2024.
- Qur'an dan terjemahan Kemenag [https://quran.kemenag.go.id/quran/peraya t/surah/30?from=39&to=39](https://quran.kemenag.go.id/quran/peraya%20surah/30?from=39&to=39) diakses 10 Januari 2025.

Qurʻan dan terjemahan Kemenag <https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/4?from=29&to=176> diakses 10 Januari 2025.

Qurʻan dan terjemahan Kemenag <https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/2?from=279&to=279> diakses 20 Mei 2025

Qurʻan dan terjemahan Kemenag <https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/85> diakses 26 Mei 2025.

PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN

Undang-undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 tahun 1999)

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Pasal 6 ayat (3) dan (4) Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan

Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan persaingan usaha tidak sehat.

Undang-Undang No.11 pasal 28 ayat 1 2008 tentang ITE dijelaskan bahwa setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita palsu dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen dalam transaksi pada media elektronik.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab II pasal 21 disebutkan bahwa asas dalam suatu akad diantaranya adalah ikhtiyari, amanah, ikhtiyati, luzum, saling menguntungkan, taswiyah, transparansi, kemampuan, taisir (kemudahan), iktikad baik, sebab yang halal, al hurriyah (kebebasan berkontrak), al kitabah (tertulis). Tanun 2016

WAWANCARA

Supervisor Bapak Muhammad Rusdin Rahjab Pada Tanggal 24 Juni 2025 Di *J&T Express* Rampoang Kota Palopo.

Ibu Sri Ayu Astuti, koordinator di *J&T Express* Rampoang Kota Palopo, Wawancara, 17 Mei 2025.

Admin Ibu Nurnaningsi pada tanggal 24 Juni 2025 Di *J&T Express* Rampoang Kota Palopo.

Saudari Rasna, Konsumen pengguna jasa *J&T Express* Rampoang Kota Palopo, Wawancara, 18 Mei 2025.

Ibu NA, Konsumen Pengguna jasa *J&T Express* Rampoang Kota Palopo. Wawancara, 19 Mei 2025.

Bapak Renaldhy, Kurir di *J&T Express* Rampoang Kota Palopo, Wawancara, 17 Mei 2025.

Bapak Aldi Wahyu Saputra, Kurir di *J&T Express* Rampoang Kota Palopo, Wawancara, 20 Mei 2025

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran i:

PEDOMAN WAWANCARA

“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBULATAN PEMBAYARAN PAKET *CASH ON DELIVERY* OLEH KURIR *J&T EXPRESS* DI KOTA PALOPO”

A. Wawancara dengan Konsumen Pengguna Layanan *Cash On Delivery* di *J&T Express Rampoang Kota Palopo*

1. Seberapa sering anda menggunakan layanan *cash on delivery* di *J&T Express Rampoang*?
2. Apakah anda pernah mengalami praktik pembulatan pembayaran saat melakukan pembayaran *COD* kepada kurir *J&T Express Rampoang*? Jika ya, jelaskan bagaimana kejadiannya
3. Berapa nilai pembulatan yang biasanya terjadi? Apakah anda merasa dirugikan dengan adanya pembulatan tersebut?
4. Bagaimana respons anda terhadap praktik pembulatan pembayaran *COD* yang dilakukan oleh kurir? Apakah anda menyampaikan keluhan? Jika ya, kepada siapa dan bagaimana tanggapannya?
5. Apakah menurut anda praktik pembulatan pembayaran *COD* oleh kurir *J&T Express Rampoang* merupakan masalah yang perlu ditangani? Mengapa?
6. Menurut anda, apa yang sebaiknya dilakukan oleh kurir *J&T Express Rampoang* untuk mencegah praktik pembulatan pembayaran *COD* yang merugikan konsumen?
7. Sebagai konsumen, apa harapan anda terhadap pelayanan *J&T Express Rampoang*, khususnya terkait pembayaran *COD*?

8. Apakah anda merasa ikhlas atau ada rasa terpaksa apabila terjadi pembulatan pembayaran paket *COD*?
9. Apakah anda memiliki saran lain untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi *COD J&T Express Rampoang*?

B. Wawancara dengan Supervisor di Kantor *J&T Express Rampoang Kota Palopo*

1. Apakah ada kebijakan resmi *J&T Express* mengenai pembayaran *COD*, termasuk pembulatan pembayaran?
2. Apakah *J&T Express* menerima keluhan dari konsumen terkait pembulatan pembayaran *COD*? Bagaimana cara menindaklanjuti keluhan tersebut?
3. Apa upaya yang telah dilakukan oleh *J&T Express* untuk melindungi konsumen dari praktik pembulatan pembayaran *COD* yang tidak sesuai?
4. Bagaimana *J&T Express* memastikan bahwa kurir memberikan uang kembalian yang sesuai kepada konsumen?
5. Apa saran Anda untuk meningkatkan perlindungan konsumen terkait pembayaran paket *COD* di *J&T Express*?

C. Wawancara dengan Kurir *J&T Express Rampoang Kota Palopo*

1. Sudah berapa lama saudara bekerja sebagai kurir *J&T Express Rampoang*?
2. Apakah saudara pernah melakukan pembulatan pembayaran saat mengantar paket *COD*?
3. Berapa nilai pembulatan yang biasanya saudara lakukan?

4. Apakah anda selalu meminta izin atau memberitahukan kepada konsumen jika akan melakukan pembulatan? Bagaimana respon konsumen terhadap praktik tersebut?
5. Apa alasan saudara melakukan pembulatan pembayaran tersebut?
6. Apakah anda merasa praktik pembulatan ini merugikan konsumen? Mengapa?

Lampiran ii:

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan Ibu Sri Ayu Astuti sebagai Koordinator di *J&T Express*
Rampoang Kota Palopo pada tanggal 17 Mei 2025



Wawancara dengan Bapak Muhammad Rusdin Rahjab sebagai *Supervisor* di *J&T Express*
Rampoang Kota Palopo 24 Juni 2025



Wawancara dengan Aldi Wahyu Saputra sebagai kurir di *J&T Express* Rampoang Kota Palopo pada tanggal 20 Mei 2025



Wawancara dengan Renaldhy sebagai kurir di *J&T Express* Rampoang Kota Palopo pada tanggal 17 Mei 2025



Wawancara dengan Ibu Nurnaningsi sebagai Admin di *J&T Express* Rampoang Kota Palopo pada tanggal 24 Juni 2025



Wawancara dengan Saudari Rasna selaku konsumen pengguna jasa *J&T Express* Rampoang Kota Palopo pada tanggal 18 Mei 2025



Wawancara dengan Ibu NA selaku konsumen pengguna jasa *J&T Express* Rampoang Kota Palopo pada tanggal 19 Mei 2025.



Dokumentasi dengan Muhammad Kaswandi sebagai kurir saat melakukan transaksi *cash on delivery* dengan konsumen pada tanggal 20 Mei 2025



Dokumentasi dengan Aldi Wahyu Saputra sebagai kurir saat melakukan transaksi *cash on delivery* dengan konsumen pada tanggal 20 Mei 2025



Star+ kiya_store1 Diterima

 Flare Pants - Highwaist Flare Pants - Highw...
coksu,jumbo(bb 57-75) x1

Rp99.999 Rp49.999

Total 1 produk: Rp60.300

Star+ lisalautner665 >

 Pisau Dapur Set 6 in 1 Bahan Stainl...
x1

Rp75.999 Rp18.999

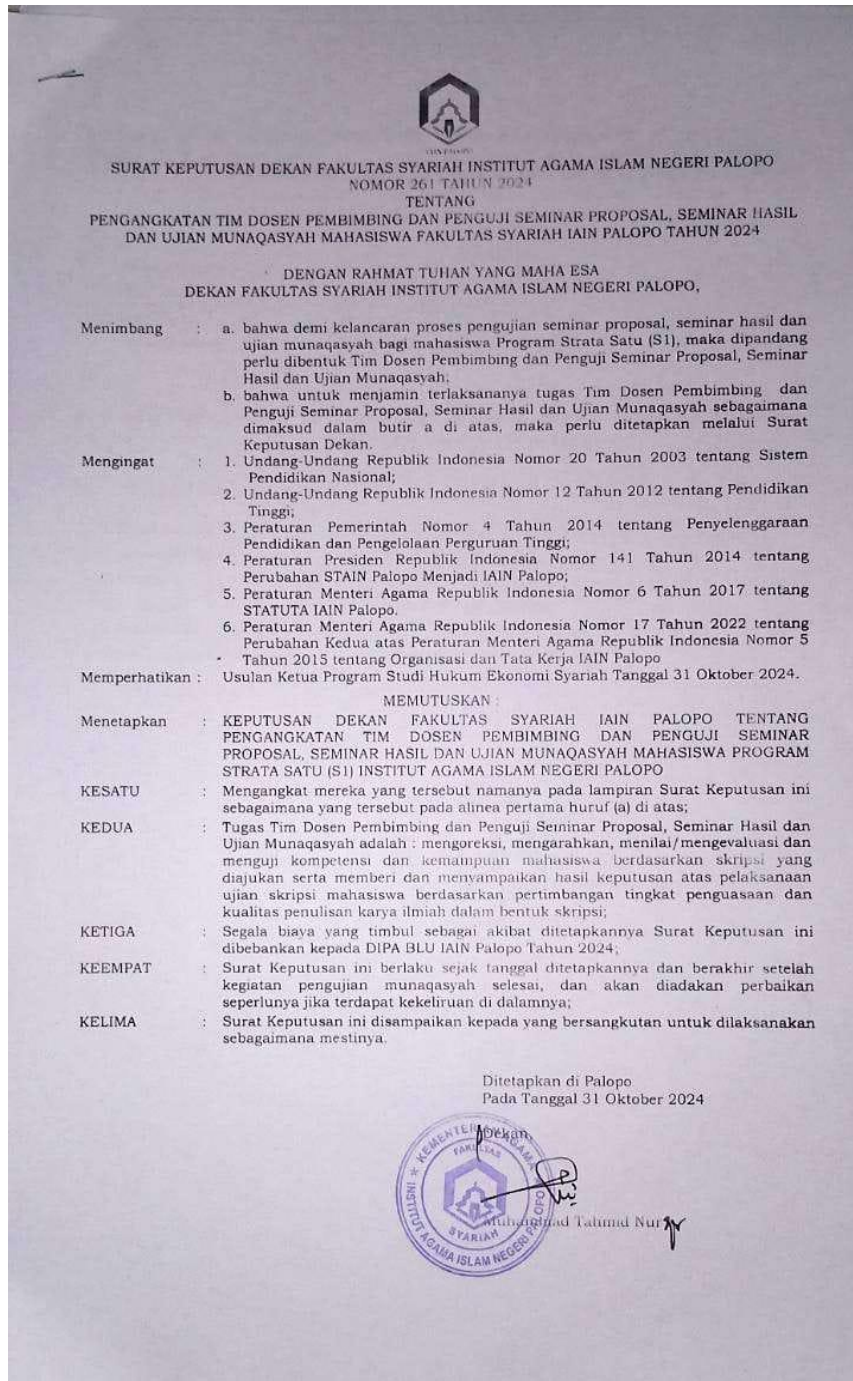
Total Pesanan: Rp18.999

Butuh Bantuan?



Dokumentasi praktik Pembulatan pembayaran paket *cash on delivery* pada tanggal
13 April 2024

Lampiran iii:



LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH IAIN PALOPO
NOMOR : 261 TAHUN 2024
TENTANG : PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL,
SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO TAHUN 2024

- I. Nama Mahasiswa : Havani
NIM : 2103030093
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
- II. Judul Skripsi : "Perlindungan Konsumen terhadap Pembulatan Pembayaran
Paket COD oleh Kurir J&T di Kota Palopo".
- III. Tim Dosen Penguji :
1. Ketua Sidang : Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.
 2. Sekretaris Sidang : Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag.
 3. Penguji I : Dr. Abdain, S.Ag., M.H.I.
 4. Penguji II : Irma T, S.Kom., M.Kom.
 5. Pembimbing I / Penguji : Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag.
 6. Pembimbing II / Penguji : Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si.

Palopo, 31 Oktober 2024


Muhammad Tahmid Nur

Lampiran iv:

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan saksama proposal penelitian skripsi berjudul:

Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran *Paket Cash On Delivery (COD)* oleh Kurir *J&T Express* Di Kota Palopo

yang ditulis oleh :

Nama : Hayani

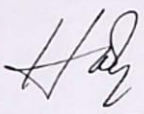
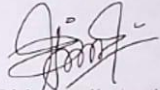
NIM : 2103030093

Fakultas : Syariah

Program studi : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa proposal penelitian skripsi tersebut telah memenuhi syarat- syarat akademik dan layak untuk diajukan pada ujian/seminar proposal.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I  Dr. H. Haris Kulle, Lc., M. Ag. Tanggal: 23/01/2025	Pembimbing II  Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si. Tanggal: 23 / 01 / 2025
---	--

CS Beranda Dengan Catatan

Lampiran v:



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS SYARIAH
 Jl. Agatis Kel. Balandai Kec. Bara Kota Palopo 91914 Telp (0471)-3207276
 Email: fakultassyariah@iainpalopo.ac.id - Website : www.syariah.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA

Pada Hari ini Jumat, 07 Februari 2025 telah dilaksanakan Seminar Proposal mahasiswa sebagai berikut:

Nama	: Hayani
NIM	: 2103030093
Prodi	: Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Perlindungan Konsumen terhadap Pembulatan Pembayaran <i>Paket Cash On Delivery (COD)</i> oleh Kurir <i>J&T Express</i> di Kota Palopo.

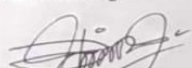
Dengan Pembimbing/Pengarah:

1. Nama	: Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag. (Pembimbing I)
2. Nama	: Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si. (Pembimbing II)

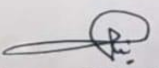
Dengan hasil Seminar Proposal:

- Proposal ditolak dan seminar ulang
- Proposal diterima tanpa perbaikan
- ☒ Proposal diterima dengan perbaikan
- Proposal tambahan tanpa seminar ulang

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pembimbing I  Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag. NIP 197006232005011003	Pembimbing II  Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si NIP 199002172020122018
---	--

Mengetahui
Dekan,



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M. Ag.
NIP 197406302005011004

Lampiran vi:

HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

Proposal penelitian skripsi berjudul Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket *Cash On Delivery (COD)* oleh Kurir *J&T Express* di Kota Palopo yang diajukan oleh Hayani NIM 21 0303 0093, telah diseminarkan pada hari Jumat, tanggal 07 Februari 2025 dan telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan penguji, dinyatakan diterima untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I



Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag

Tanggal:

Pembimbing II



Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si

Tanggal: 27 102 / 2025

Mengetahui:

a.n. Dekan Fakultas Syariah
Wakil Dekan I Bidang Akademik



Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag

NIP. 19700623 200501 1 003



Lampiran vii:

Selasa, 11 Maret 2025

Perihal Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah IAIN Palopo
Di
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa

Nama : Hayani
NIM : 2103030093
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket *Cash On Delivery (COD)* oleh kurir *J&T Express* di Kota Palopo

Dengan ini mengajukan permohonan kepada bapak kiranya berkenan menerbitkan izin penelitian tersebut di atas.

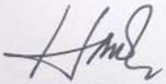
Demikian permohonan ini, atas perkenaan Bapak/Ibu diucapkan banyak terima kasih.

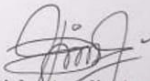
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pemohon

Hayani
NIM. 2103030093

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag
NIP. 197006232005011003

Pembimbing II

Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si
NIP.199002172020122018

Mengetahui:
Ketua Prodi Hukum/Ekonomi Syariah

Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H
NIP. 199204162018012003



CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran viii:



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. K. H. M. Hasyim, No. 5, Kota Palopo, Kode Pos: 91921
Telp/Fax : (0471) 326048, Email : dpmpptsp@palopokota.go.id, Website : http://dpmpptsp.palopokota.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : 500.16.7.2/2025.0458/IP/DPMTSP

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 2008 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 31 Tahun 2023 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Diberikan Wali Kota Palopo Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: HAYANI
Jenis Kelamin	: P
Alamat	: Dsn. Lantio, Kec. Latimojong, Kab. Luwu
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 2103030093

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBULATAN PEMBAYARAN PAKET CASH ON DELIVERY (COD) OLEH KURIR J&T EXPRESS DI KOTA PALOPO

Lokasi Penelitian	: J&T Express Kota Palopo
Lamanya Penelitian	: 22 April 2025 s.d. 22 Juli 2025

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor kepada Wali Kota Palopo cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 22 April 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala DPMTSP Kota Palopo
SYAMSURIADI NUR, S.STP
Pangkat : Pembina IV/a
NIP : 19850211 200312 1 002

Tembusan, Kepada Yth :

1. Wali Kota Palopo;
2. Dandim 1403 SWG;
3. Kapolres Palopo;
4. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo;
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo;
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian.



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)



BSSN Badan Siber dan Sandi Negara

Lampiran ix:



PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T EXPRESS)
J&T EXPRESS DROP POINT RAMPOANG
Jl. Poros Masamba-Tomoni, Rampoang Kec. Bara Kota Palopo Sulawesi Selatan 91914

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Supervisor Kantor J&T Express Rampoang Kota Palopo menerangkan bahwa

Nama	: Hayani
Nim	: 2103030093
Tempat/ Tgl Lahir	: Tabang, 31 Desember 2002
Jenis Kelamin	: Perempuan
Program Studi	: Hukum Ekonomi Syariah
Lembaga	: Universitas Islam Negeri Palopo

Benar telah melakukan penelitian di Kantor J&T Express Rampoang Kota Palopo untuk menyusun skripsi dengan judul "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket Cash On Delivery oleh Kurir J&T Express Di Kota Palopo".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Palopo, 24 Juni 2025
Ka.J&T Rampoang


Muhammad Rusdin Rahjab

Lampiran x:

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah UIN Palopo
Di
Palopo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

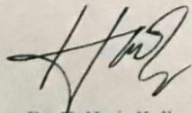
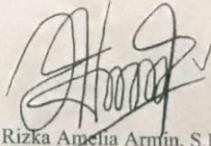
Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi sarjana mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Hayani
NIM : 2103030093
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket *Cash On Delivery (COD)* oleh Kurir *J&T Express* Di Kota Palopo

Menyatakan bahwa skripsi sarjana tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu' alaykum wr.wb.

Pembimbing I  Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag. Tanggal: 19 Juli 2025	Pembimbing II  Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si Tanggal: 11 Juli 2025
---	--

CS | Berbasis dengan Cerdikan

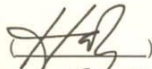
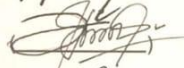
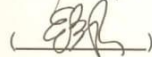
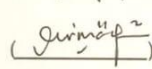
Lampiran xi:

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO FAKULTAS SYARIAH Kampus 1 Jalan Agatis Kel. Balandai Kec. Bara Kota Palopo Sulawesi Selatan 91914 Email: fakultassyariah@iainpalopo.ac.id - Website : www.syariah.iainpalopo.ac.id
---	---

BERITA ACARA

Pada hari ini Kamis, 14 Agustus 2025 telah dilaksanakan Seminar Hasil Penelitian Skripsi mahasiswa atas:

Nama	: HAYANI
NIM	: 2103030093
Prodi	: Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket Cash On Delivery (COD) oleh Kurir J&T Express Di Kota Palopo .

Pembimbing I	: Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag.	
Pembimbing II	: Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si.	
Penguji I	: Dr. Abdain, S.Ag., M.Hl., C.M.	
Penguji II	: Irma T, S.Kom., M.Kom.	

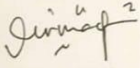
Demikian berita acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Dekan,


Muhammad Tahmid Nur

Lampiran xii:

PENILAIAN SEMINAR HASIL	
Nama	: HAYANI
NIM	: 2103030093
Fakultas	: Syariah
Prodi	: Hukum Ekonomi Syariah
Hari/ Tanggal Ujian	: Kamis, 14 Agustus 2025
Judul Skripsi	: Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket Cash On Delivery (COD) oleh Kurir J&T Express Di Kota Palopo
Keputusan Sidang	: 1. Lulus Tanpa Perbaikan 2. Lulus dengan Perbaikan ✓ 3. Tidak Lulus
Aspek Perbaikan	: A. Materi Pokok B. Metodologi Penelitian C. Bahasa D. Teknik Penulisan
Lain-lain	: A. Jangka Waktu Perbaikan:

Penguji I	Penguji II
	
Dr. Abdain, S.Ag., M.HI., C.M. NIP 197105121999031002	Irma T, S.Kom., M.Kom. NIP 197912082009122003

CS Revisi dengan Catatan

Lampiran xiii:

Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag.
Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp : -

Hal : skripsi a.n. Hayani

Yth. Dekan Fakultas Syariah

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Hayani

NIM : 2103030093

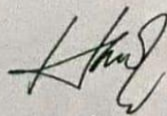
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket Cash On Delivery oleh Kurir J&T Express Di Kota Palopo

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

wassalamu 'alaikum wr. wb.

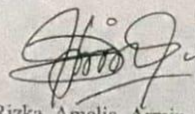
Pembimbing 1



Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag.

Tanggal:

Pembimbing 2



Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si.

Tanggal:

Lampiran xiv:

Dr. Abdain, S.Ag., M.HI., C.M.
 Irma T, S.Kom., M.Kom.
 Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag.
 Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si.

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp. : -
 Hal : Skripsi a.n. Hayani

Yth. Dekan Fakultas Syariah
 Di
 Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Hayani
 NIM : 2103030093
 Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
 Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket Cash On Delivery oleh Kurir J&T Express Di Kota Palopo

Maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

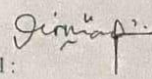
Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

wassalamu 'alaikum wr. wb.

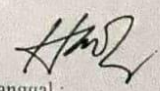
1. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI., C.M.
 Penguji I

()
 tanggal :

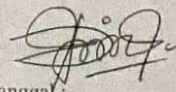
2. Irma T, S.Kom., M.Kom.
 Penguji II

()
 tanggal :

3. Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag.
 Pembimbing I/Penguji

()
 tanggal :

4. Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si.
 Pembimbing II/Penguji

()
 tanggal :

Lampiran xv:



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS SYARIAH
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

Jl. Agatis Kel. Balandai Kec. Bara Kota Palopo 91914 Telp 0471-3207276
E-mail : hes@iainpalopo.ac.id Website : <http://syariah.iainpalopo.ac.id>

IAIN PALOPO

Surat Pernyataan

Hasil Cek Plagiasi Skripsi Mahasiswa/ *Plagiarism Result Student*

NAMA : Hayani
EMAIL : 21111800503@iainpalopo.ac.id
NIM : 2103030093
PRODI : Hukum Ekonomi Syari'ah
JUDUL SKRIPSI : Perlindungan konsumen terhadap pembulatan pembayaran paket Cash On Delivery Oleh Kurir J&T Express di Kota Palopo
Bahwa Ybs telah mengisi e-form pengajuan cek plagiasi yang telah disediakan, dan telah mengetahui batas toleransi dari plagiasi adalah **25%** (*Dua Puluh Lima Persen*), maka Ybs dinyatakan **LOLOS** uji Plagiasi naskah, dengan HASIL **22%**

Untuk melihat hasil plagiasi naskah silahkan klik link berikut :
https://drive.google.com/file/d/1_AZAnuU7Cx_XYKj26PStGM_RJGiDL6IL/view?usp=sharing

Mengetahui,

Verifikator

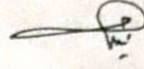
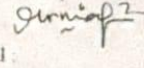
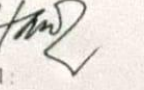
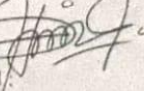
Muhammad Fachrurrazy

Lampiran xvi:

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket Cash On Delivery oleh Kurir J&T Express Di Kota Palopo yang ditulis oleh Hayani Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2103030093 mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Kamis, 14 Agustus 2025 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *munaqasyah*.

TIM PENGUJI

1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. Ketua Sidang	() tanggal :
2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. Sekretaris Sidang	() tanggal :
3. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI., C.M Penguji I	() tanggal :
4. Irma T, S.Kom., M.kom. Penguji II	() tanggal :
5. Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag. Pembimbing I	() tanggal :
6. Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si. Pembimbing II	() tanggal :

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran xvii:



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS SYARIAH

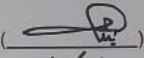
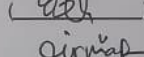
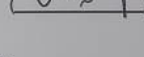
Kampus 1 Jalan Agatis Kel. Balandai Kec. Bara Kota Palopo Sulawesi Selatan 91914
 Email: fakultassyariah@iainpalopo.ac.id - Website : www.syariah.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari ini Jumat, 29 Agustus 2025 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah atas:

Nama : HAYANI
 NIM : 2103030093
 Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
 Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket
 Cash On Delivery oleh Kurir J&T Express di Kota Palopo

Dengan Penguji dan Pembimbing :

Ketua Sidang	: Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.	()
Pembimbing I	: Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag.	()
Pembimbing II	: Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si.	()
Penguji I	: Dr. Abdain, S.Ag., M.Hl., C.M.	()
Penguji II	: Irma T, S.Kom., M.Kom.	()

Demikian berita acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Dekan,

()
 Muhammad Tahmid Nur

Lampiran xviii:

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI
FAKULTAS SYARIAH UIN PALOPO**

NOTA DINAS

Lamp :
Hal : Skripsi a.n. Hayani
Yth. Dekan Fakultas Syariah
Di
Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Syariah UIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama : Hayani
NIM : 2103030093
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Pembayaran Paket
Cas On Delivery oleh Kurir *J&T Express* di Kota Palopo

menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah yang berlaku pada Fakultas Syariah UIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Tim Verifikasi

1. Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H.
tanggal : 
2. Muhammad Fachrurrazy, S.EI., M.H.
tanggal : 

Lampiran xx:

RIWAYAT HIDUP



Hayani, Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Palopo. Lahir di Tabang pada tanggal 31 Desember 2002. Peneliti merupakan anak ke tujuh dari delapan bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Sumardi dan ibu Naisa.

Saat ini, peneliti bertempat tinggal di dusun Lantio, Desa Tabang Kecamatan Latimojong Kabupaten Luwu Provinsi Sulawesi Selatan. Pendidikan Sekolah Dasar peneliti diselesaikan pada tahun 2015 di SD Negeri 634 Tabang. Kemudian di tahun yang sama menepuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Tabang Satu Atap hingga tahun 2018. Pada tahun yang sama, juga peneliti melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah atas di SMA Negeri 1 Luwu mengambil jurusan MIPA dan lulus pada tahun pada tahun 2021. Di tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Palopo mengambil Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah.

Alamat e-mail penulis: 21111800503@uinpalopo.ac.id
