

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN  
KONSUMEN ATAS HILANGNYA BARANG TITIPAN DI  
PENGIRIMAN BARANG**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum (SH) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

**FIKRAM**

1903030016

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2023**

# TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HILANGNYA BARANG TITIPAN DI PENGIRIMAN BARANG

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum (SH) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fikram  
NIM : 19 0303 0016  
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 tanggungjawab 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, 19 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

  
Fikram

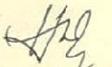
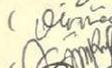
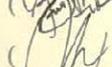
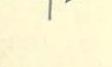
NIM. 1903030016

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen atas Hilangnya Barang Titipan di Pengiriman Barang", yang ditulis oleh Fikram, NIM 1903030016, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa 22 Agustus 2023 M, bertepatan dengan 5 Safar 1445 H, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Hukum (S.H).

Palopo, 29 Agustus 2023

### TIM PENGUJI

- |  |                   |   |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.              | Ketua Sidang      | (  ) |
| 2. Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag.              | Sekretaris Sidang | (  ) |
| 3. Irma T, S.Kom., M.Kom.                      | Penguji I         | (  ) |
| 4. Muhammad Fachrurrazy, S.El., M.H.           | Penguji II        | (  ) |
| 5. Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.                 | Pembimbing I      | (  ) |
| 6. Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H. | Pembimbing II     | (  ) |

### Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Syariah



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.  
NIP. 19740630 200501 1 004

Ketua Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah



Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H.  
NIP. 19920416 201801 2 003

## PRAKATA

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

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Tinjauan Hukum Islam terhadap perlindungan konsumen atas hilangnya barang titipan di pengiriman barang”.

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 pendidikan dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda **Hakim** dan ibunda **Muhajira**, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta saudaraku Andriawan, Wendi, Yogi, dan Suci Pratiwi yang selama ini membantu dan mendoakanku, serta kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. Selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor I, II, III IAIN Palopo.
2. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Palopo, Beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan I, II, III Fakultas Syariah IAIN Palopo.
3. Fitriani Jamaluddin, S.H.,M.H. Selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah.
4. Dr. Mustaming, S.Ag.,M.HI. dan Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H.,M.H. Selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak memberi bimbingan, masukan, dan mengarahkan dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
5. Muhammad Fachrurrazy, S.EI.,M.H. dan Irma T, S.Kom., M.Kom Selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberi arahan untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Muh. Darwis, S.Ag. Selaku Dosen Penasehat Akademik penulis.
7. Seluruh Dosen dan Staf Pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Masamba, PT. J&T Express cabang Masamba, dan PT. Jasa Nugeraha Eka Kurir cabang Masamba yang telah membantu memberikan data dan informasi terkait permasalahan yang diteliti.

9. Teman-teman seperjuangan Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 2019 terkhusus HES A yang membantu dan memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
10. Kakak-kakak senior Hukum Ekonomi Syariah yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis.
11. Sahabat-sahabat Fitri Afsari Nasruddin, Islamia, Hijrah. D, Fihardinata, Fajriansyah Mirsan yang selalu support dan saling membantu dan mendukung penulis selama perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
12. Pihak-pihak yang turut membantu dan terlibat dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.



Palopo, 27 Mei 2023  
Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Fikram', is written over a horizontal line.

Fikram  
NIM: 1903030016

## 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		Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Hā	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan hā
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	cs (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Dzha	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	Yes

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka di tulis 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, literasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>Fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>Dammah</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
اِيَّ	<i>fathah dan yā`</i>	Ai	a dan i
اِيَّوْ	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

## 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
.....َ / ا .....َ	<i>Fathah dan alif atau ya`</i>	ā	a dan garis diatas
ي	<i>kasrah dan ya`</i>	ī	i dan garis di atas
و ... <sup>ه</sup>	<i>dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh :

مَاتَ : Mata  
رَمَى : Rama  
قِيلَ : Qila  
يَمُوتُ : Yamutu

#### 4. *Tā marbūtah*

Transminat baca untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu *ta' marbutah* hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dhommah*. Transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta' marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfal*  
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madinah al-fadilah*  
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

#### 5. *Syaddah (Tasydīd)*

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

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbana*  
نَجَّيْنَا : *Najjaina*  
الْحَجُّ : *Al-hajj*  
عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ي* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi (i).

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)  
عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

## 6. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)  
الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)  
الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*  
الْبِلَادُ : *al-biladu*

## 7. Hamzah

Aturan transminat baca 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'muruna*  
النَّوْءُ : *al-nau'*  
سَيِّئٌ : *syai'un*  
أَمْرٌ : *Umirtu*

## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi 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 di atas. 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:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*

*Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah*

## 9. Lafz al-Jalālah

Kata Allah yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

*بِاللَّهِ : billāhi, دِينُ اللَّهِ : dīnullāh.*

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

Contoh:

*هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : hum fīrahmatillāh.*

## 10. Huruf Kapital

Walaupun sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*AllCaps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenal ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama dari (orang, tempat, 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 Muhammadun illā rasūl*

*Inna-awwala baitin wudi" a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahrū Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Quran*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fī al-Tasyrī" al-Islāmī*

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

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd-Nasr Hāmid Abū)

## B. Daftar Singkatan

Beberapa daftar singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *subhanahu wa ta'ala*

saw. = *sallallahu 'alaihi wasallam*

as = *'alaihi al-salam*

M = Masehi

Q.S = *Qur'an, Surah*

PT = Perseroan Terbatas

KUHP = Kitab Undang-undang Hukum Perdata

LLAJ = Lalu Lintas Pengiriman Jalan

HR = Hadist Riwayat

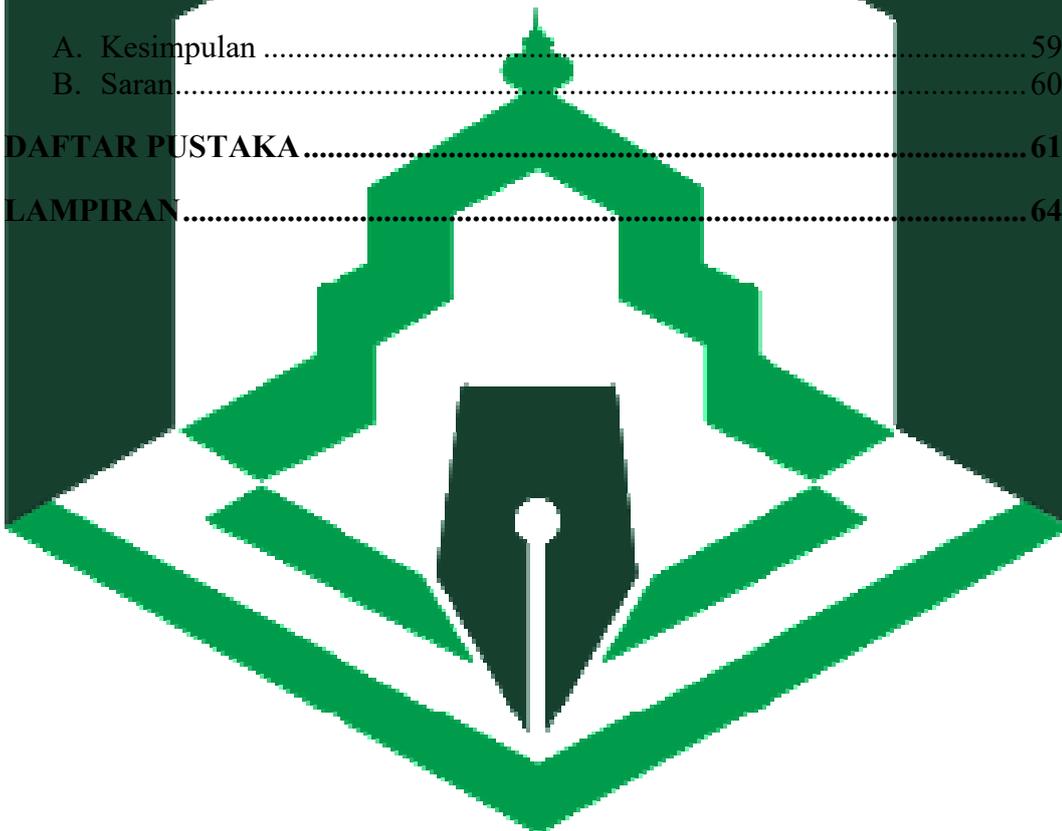
UUPK = Undang-Undang Perlindungan Konsumen



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA.....	v
PEDOMAN LITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR AYAT.....	xvii
DAFTAR HADIST.....	xvii
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
DAFTAR ISTILAH .....	xx
ABSTRAK .....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	10
B. Deskripsi Teori.....	16
C. Kerangka Berfikir.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Pendekatan Penelitian .....	30
C. Sumber Bahan Data.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31

E. Teknik Analisis Data.....	33
F. Definisi Istilah.....	33
<b>BAB IV HASIL PENEITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum PT. Pos Indonesia (Persero), PT. J&T Express, PT. Jasa Nugeraha Eka Kurir .....	35
B. Upaya Yang Dilakukan Oleh Penyedia Jasa Pengiriman Barang Dalam Mencegah Terjadinya Kerusakan Atau Kehilangan Barang Pengguna Jasa.....	42
C. Bentuk Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kerusakan Atau Hilangnya Barang Titipan Konsumen.....	46
D. Tinjauan Hukum Islam terhadap penggunaan akad Wakalah bil ujrah pada pengiriman barang yang mengalami kerusakan atau kehilangan barang pada pengguna jasa .....	54
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>



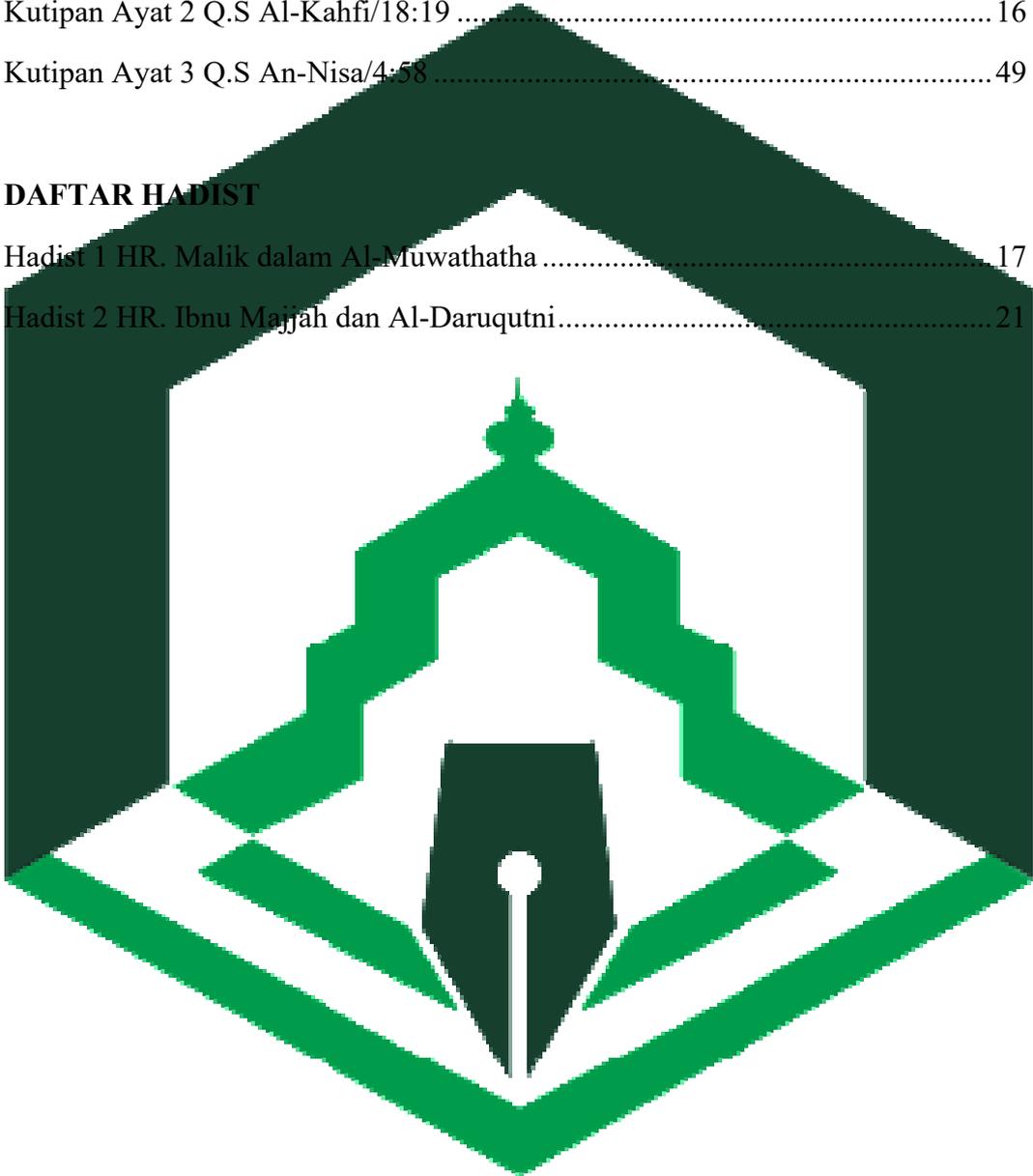
## DAFTAR-DAFTAR

### DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S Al-Baqarah/2:279 .....	5
Kutipan Ayat 2 Q.S Al-Kahfi/18:19 .....	16
Kutipan Ayat 3 Q.S An-Nisa/4:58 .....	49

### DAFTAR HADIST

Hadist 1 HR. Malik dalam Al-Muwathatha .....	17
Hadist 2 HR. Ibnu Majjah dan Al-Daruqutni .....	21



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar barang rusak dan hilang di PT. JNE .....	2
Tabel 4.1 Daftar barang rusak dan hilang di PT. J&T .....	37
Tabel 4.2 Daftar barang rusak dan hilang di PT. JNE .....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka pikir penelitian .....	23
Gambar 4.1-Struktur organisasi PT. Pos Indonesia (Persero).....	33
Gambar 4.2 Struktur organisasi PT. J&T Express .....	34
Gambar 4.3 Struktur organisasi PT. Jasa Nugraha Eka Kurir.....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan (SK)
- Lampiran 2 Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 3 Berita Acara Ujian Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 4 Halaman Pengesahan Proposal Skripsi
- Lampiran 5 Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 6 Berita Acara Ujian Seminar Hasil Skripsi
- Lampiran 7 Halaman Persetujuan Penguji
- Lampiran 8 Halaman Persetujuan Tim Penguji
- Lampiran 9 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 10 Nota Dinas Penguji
- Lampiran 11 Berita Acara Ujian Munaqasyah
- Lampiran 12 Tim Verifikasi naskah Skripsi Fakultas Syariah
- Lampiran 13 Hasil Cek Plagiasi Skripsi
- Lampiran 14 Transkrip Wawancara
- Lampiran 15 Dokumentasi wawancara
- Lampiran 16 Riwayat Hidup Penulis

## DAFTAR ISTILAH

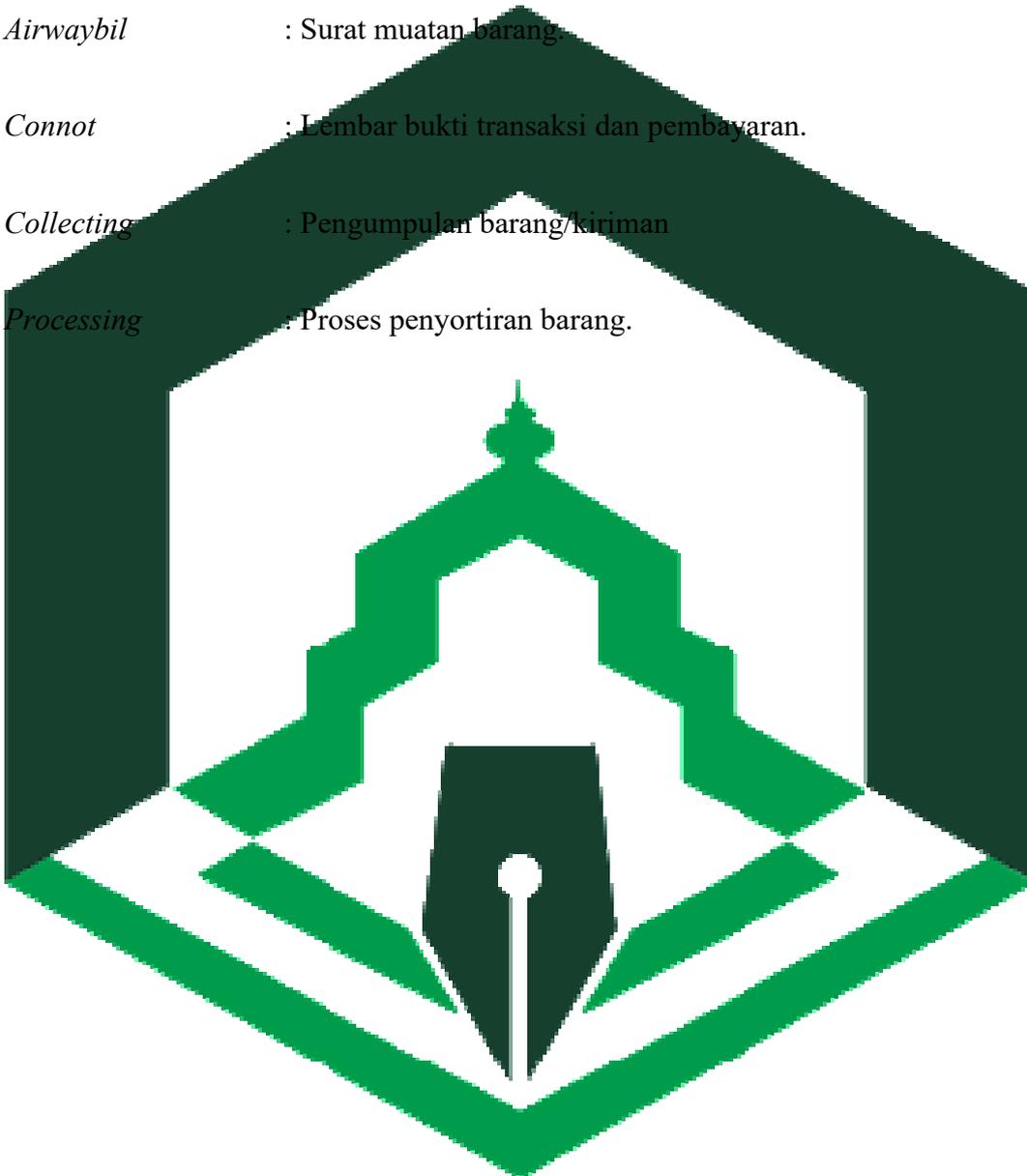
*Ujrah* : Upah yang harus dibayarkan kepada pekerja.

*Airwaybil* : Surat muatan barang.

*Connot* : Lembar bukti transaksi dan pembayaran.

*Collecting* : Pengumpulan barang/kiriman

*Processing* : Proses penyortiran barang.



## ABSTRAK

**Fikram, 2023** “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Barang Titipan Di Pengiriman Barang*”. Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Mustaming dan Muhammad Yassir Akbar Ramadhani

Skripsi ini membahas tentang tinjauan hukum islam terhadap perlindungan konsumen atas hilangnya barang titipan di pengiriman barang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pertanggung jawaban penyedia jasa pengiriman barang terhadap barang yang mengalami kerusakan atau kehilangan. Untuk mengetahui tinjauan hukum Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-undang Hukum Dagang terhadap kerugian yang disebabkan oleh penyedia jasa pengiriman barang. Untuk mengetahui tinjauan Hukum Islam dalam penggunaan akad *Wakalah bil ujah* pada pengiriman barang atas kerugian yang dialami pengguna jasa. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris atau yuridis empiris dan hukum islam yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam Q.S. Al-Baqarah: 279 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini adalah penelitian lapangan, dimana peneliti memperoleh data primer dengan melakukan wawancara bersama pegawai PT. Pos Indonesia, PT. J&T, dan PT. JNE cabang Masamba, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi guna menemukan data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Setelah semua data terkumpul selanjutnya disusun menggunakan analisis kualitatif yang bersifat mendeskripsikan data sehingga ditarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Pertama*, upaya yang dilakukan dalam menjaga barang konsumen agar tidak terjadi kehilangan pada saat di pengiriman yaitu PT. Pos Indonesia menggunakan jejak lacak tersendiri untuk melindungi barang konsumen, PT. J&T lebih memperhatikan tanggung jawab konsumennya dengan bekerja secara profesional dan hati-hati, dan PT. JNE agar melindungi barang konsumennya terhindar dari kehilangan mereka menyarankan agar setiap pengirim mengasuransikan kirimannya dan menghimbau untuk selalu melacak pengiriman menggunakan aplikasi dan no resi. *Kedua*, bentuk perlindungan konsumen yang diterapkan pihak pengiriman barang yaitu berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di masing-masing pengiriman. *Ketiga*, menurut tinjauan hukum islam penggunaan akad wakalah bil ujah diperbolehkan asalkan tidak menyalahi kaidah bermuamalah, apabila penggunaan akad ini tidak sesuai dengan kaidah hukum islam maka pihak yang melakukan suatu kelalaian akan mempertanggung jawabkan perbuatannya dengan bentuk ganti rugi.

**Kata Kunci** : Hukum Islam, Perlindungan Konsumen, Pengiriman Barang

## **ABSTRACT**

**Fikram, 2023** *"Islamic Law Review of Consumer Protection for the Loss of Custody Goods in Freight Transport". Thesis Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Mustaming and Muhammad Yassir Akbar Ramadhani.*

*This thesis discusses the review of Islamic law on consumer protection for the loss of entrusted goods in the transportation of goods. This study aims to determine the form of responsibility of freight transportation service providers for goods that are damaged or lost. To find out the legal review of the Consumer Protection Law and the Road Transportation Traffic Law against losses caused by freight transportation service providers. To find out the review of Islamic Law in the use of the Wakalah bil ujah contract in freight transportation for losses experienced by service users. This type of research is empirical legal research or juridical empirical and Islamic law based on legislation No.8 of 1999 concerning Consumer Protection and Islamic Law chapter Al-Baqarah:279 regarding consumer protection. This research is field research, where researchers obtain primary data by conducting interviews with employees of PT Pos Indonesia, PT J&T, and PT JNE Masamba branch, data collection techniques are carried out by means of observation, interviews and documentation in order to find data related to the problem under study. After all the data is collected, it is then compiled using qualitative analysis which describes the data so that conclusions are drawn to answer the problems of this study.*

*Results This research shows that: First, the form of consumer protection applied by the transportation of goods, namely based on the Standard Operating Procedure (SOP) that applies in each transportation. Second, the efforts made in maintaining consumer goods so that there is no loss at the time of transportation, namely PT. Pos Indonesia uses its own traceability to protect consumer goods, PT J&T uses its own traceability to protect consumer goods, PT J&T uses its own traceability to protect consumer goods, to protect consumer goods, PT J&T pays more attention to the responsibility of its consumers by working professionally and professionally. responsibility of its consumers by working professionally and carefully, and PT. JNE in order to protect consumer goods from loss they suggest that every sender insure their shipments and urge to always track shipments using the application and receipt number. track shipments using the application and receipt number. Third, according to the review of Islamic law on the use of the wakalah bil ujah contract is not allowed do an act that violates the agreement whether intentionally or not because it is a sin that will be accounted for because it is a sin that will be held accountable.*

**Keywords:** *Islamic Law, Consumer Protection, Transportation of Goods*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia adalah Negara hukum, oleh karena itu hampir semua bidang kehidupan diatur oleh peraturan-peraturan hukum melalui penormaan dalam tingkah laku manusia, sehingga hukum menelusuri hampir setiap bidang kehidupan manusia, dengan campur tangan hukum yang semakin meluas kedalam bidang kehidupan masyarakat menyebabkan masalah efektivitas penerapan hukum semakin diperhitungkan. Itu artinya, hukum bisa menjadi institusi yang bekerja secara efektif di masyarakat dalam hal apapun.

Dalam Pasal 27 Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa:

*(1). Segala warga Negara bersamaan kedudukannya dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya.*

*(2). Tiap-tiap warga Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.*

Hal ini berkaitan dengan hakikat manusia sebagai makhluk sosial yang merupakan bagian dari masyarakat tidak mungkin dipisahkan dari hukum.

Pengiriman merupakan kegiatan mendistribusikan produk kepada konsumen. Manfaat pengiriman yaitu kegiatan pengalih pindah tangan kepemilikan suatu barang atau jasa. Kegiatan pengiriman barang menciptakan arus saluran pemasaran atau arus saluran pengiriman. Distributor adalah orang yang melaksanakan kegiatan pengiriman. Distributor bertugas menghubungkan antara kegiatan produksi dan konsumsi. Dalam konsep pengiriman ada dua hal yang berperan mensukseskan pengiriman, yaitu

produsen dan konsumen. Dimana produsen sebagai bagian prinsipal berperan agar suatu produk dapat dipengirimkan secara merata. Sementara untuk sudut pandang konsumen sendiri ingin mendapatkan produk yang ditawarkan dengan mudah.<sup>1</sup>

Dalam suatu pengiriman tentu tidak terlepas dari masalah dan resiko seperti rusaknya kiriman barang pada saat diperjalanan dan hilangnya barang kiriman konsumen. Timbulnya masalah atau resiko tentunya tidak terlepas dari adanya tanggung jawab dan upaya yang dilakukan pihak produsen ke konsumen demi menjaga amanah yang diberikan. Berdasarkan observasi yang dilakukan di lingkungan masyarakat kecamatan Malangke jenis pengiriman yang sering digunakan yaitu PT. Jasa Nugeraha Ekakurir, PT. J&T Express dan PT. Pos Indonesia.

Hasil yang didapatkan dari pihak PT. JNE atas Nama Windi bahwa angka kehilangan barang dan kerusakan barang 3 tahun terakhir di PT. JNE sebagai berikut:

<b>TAHUN</b>	<b>BARANG RUSAK</b>	<b>BARANG HILANG</b>	<b>JUMLAH</b>
<b>2019</b>	<b>106</b>	<b>71</b>	<b>177</b>
<b>2020</b>	<b>86</b>	<b>57</b>	<b>143</b>
<b>2021</b>	<b>125</b>	<b>45</b>	<b>170</b>
<b>TOTAL</b>	<b>317</b>	<b>173</b>	<b>490</b>

Tabel 1.1 angka kerusakan dan kehilangan barang di PT. JNE  
(Sumber: Kurir PT. JNE atas Nama Windi)

Alasan penulis mengangkat judul ini karena berdasarkan data diatas dalam waktu 3 tahun terakhir sudah sebanyak 173 kasus kehilangan barang

<sup>1</sup> <https://Eprints.Umm.Ac.Id/44686/3/BAB%20II.Pdf>.

dan kerusakan barang sudah mencapai angka 317 kasus berdasarkan data tersebut angka kerusakan dan kehilangan barang pertahunnya sekitar 10% barang di PT. JNE Masamba<sup>2</sup>. Salah satu kejadian yang penulis angkat yaitu kejadian seorang ibu berinisial S di Malangke Barat sebagai konsumen dari pihak PT. JNE beliau mengirimkan barang yang berisi perlengkapan bayi ke konsumennya yang berada di Sorowako Kabupaten Luwu Timur melalui perusahaan kargo yaitu PT. JNE sekitar tanggal 14 Juni 2022, pada saat menyerahkan barang ke penyedia jasa ibu selaku konsumen tersebut mengisi data yang telah disediakan oleh pegawai dengan beberapa persyaratan, disitu lahirlah sebuah kesepakatan antara konsumen dengan pihak dari PT. JNE dalam hal tersebut ia menitipkan barang dan membayarnya sesuai harga yang di tetapkan. Dengan begitu barang tersebut merupakan tanggung jawab dari pihak pengiriman agar selanjutnya diantarkan ke alamat tujuan, barang yang seharusnya diterima dalam waktu 2 hari hingga 5 hari kemudian belum juga sampai sehingga ia mengadakan langsung kepada pegawai PT. JNE Masamba pegawai tersebut akan mencari tau barang tersebut, ia juga menyuruh konsumennya untuk menunggu kemudian ia meminta no hp untuk dikonfirmasi selanjutnya. Seminggu kemudian pihak pegawai menghubungi ibu selaku konsumen ia menyatakan bahwa barang miliknya hilang atau tidak diketahui keberadaannya. Akibat barang tersebut hilang ia diminta untuk mengajukan permohonan klaim barang hilang, dan ia juga dimintai berupa berkas-berkas serta no rekening untuk pengembalian dana nantinya pegawai

---

<sup>2</sup> windi kurir PT. JNE, Wawancara pribadi, 2023.

tersebut juga mengatakan bahwa ia akan mengonfirmasi untuk mengenai pengembalian dana akan tetapi hingga saat ini belum ada konfirmasi sama sekali dari pihak PT. JNE mengenai pengembalian dana dan tanggung jawabnya sebagai penyedia jasa.<sup>3</sup>

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sudah jelas membahas barang yang dikirim rusak, hilang atau bahkan cacat dan sudah jelas itu merupakan perbuatan melawan hukum, konsumen yang merasa haknya dilanggar bisa mengadukan dan memproses perkaranya secara hukum. Dasar hukum tersebut bisa mejadi landasan hukum yang sah dalam soal pengaturan perlindungan konsumen.<sup>4</sup> Dalam hukum perlindungan konsumen, prinsip pertanggung jawaban merupakan perihal yang sangat penting, karena dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian menjalankan suatu pekerjaan. Di dalam hak-hak konsumen tersebut telah mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum dalam UU Perlindungan Konsumen. Maka dari itu pihak pengiriman barang wajib memberikan pelayanan sesuai apa yang telah disepakati dan upah yang telah diberikan oleh pengguna jasa tersebut juga berhak menuntut haknya kepada pelaku usaha.<sup>5</sup>

Dalam Islam, semua jenis muamalah adalah sah, sesuai dengan Hukum Islam dan tidak boleh bertentangan dengan Al-quran dan Hadist.

---

<sup>3</sup> Saskia, "Wawancara pribadi", Palopo, 15 Februari 2023.

<sup>4</sup>Abuyazid Bustomi, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen', *Jurnal Penelitian Vol 16, No.2* (2018), Hal 156.

<sup>5</sup>Mar'atus Solikhah, Skripsi: "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengiriman Bus Mini Jurusan Mojokerto -Pasuruan Perspektif UU No 8 Tahun 1999 Dan Maqashid Syariah*" (Fakultas Syariah, 2019).

Transaksi yang dilakukan pihak pengiriman cargo kepada konsumen ialah dengan menggunakan akad dalam perjanjian tertulis yang tertuang dalam surat perjanjian yang berfugsi sebagai sarana ijab qabul dalam bentuk kiasan (*kinayah*). Suatu perjanjian yang berisi tentang hak dan kewajiban antara kedua belah pihak yang harus ditepati, karena Islam mengajarkan untuk menepati janji agar tidak menjadi orang yang munafik. Jika dalam proses transaksi salah-satu pihak melakukan kelalaian yang bisa menimbulkan kerugian, maka pihak pengiriman harus menanggung resiko dan bertanggung jawab sesuai perjanjian yang berlaku. Akad yang telah disepakati dalam pengiriman barang yang menjadi bukti dalam pembayaran atau resi pengiriman yang dimiliki oleh konsumen yang memuat ketentuan-ketentuan bertransaksi dan bertanggung jawab atas ganti rugi yang sesuai dan adil.<sup>6</sup>

Konsumen dalam ajaran islam mendapatkan perhatian yang cukup besar, baik dari dalam Al-quran maupun Hadist. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-quran adalaah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam Al-quran surah Al-baqarah ayat (279):

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلُمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Artinya : ”maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-nya akan memrangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya”. (Q.S. Al-Baqarah : 279)<sup>7</sup>

<sup>6</sup> martha eri safira, *Hukum Ekonomi Di Indonesia* (ponorogo: cv. nata karya, 2016) hal 55.

<sup>7</sup> Kementerian Agama, *Al-Qur'an Al-Karim Dan Terjemahan Bahasa Indonesia* (Surabaya, 2018).hal 1045

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا ( Maka jika kamu tidak mengerjakan) Yakni apa yang

diperintahkan kepada kalian berupa ketakwaan dan meninggalkan sisa dari

riba. فَأَذِّنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ( maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-

Nya akan memerangimu) Maka atas pemimpin kaum muslimin untuk mengumumkan kepada mereka peperangan sampai mereka meninggalkan

riba. وَإِنْ تُبْتُمْ (Dan jika kamu bertaubat ) Yakni bertaubat dari riba. فَلَكُمْ

لَا رُؤُوسَ أَمْوَالِكُمْ (maka bagimu pokok hartamu ) Yang bisa kalian ambil.

تَظْلِمُونَ ( kamu tidak menganiaya) Yakni menganiaya penghutang dengan

mengambil tambahan darinya. وَلَا تُظْلَمُونَ (dan tidak (pula) dianiaya) Yakni

kalian juga tidak dianiaya dengan penundaan dan pengurangan.<sup>8</sup>

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Diakhir 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 dengan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu

<sup>8</sup> Zubdatut, *Tafsir Min Fathil Qadir/ Syaikh Dr. Muhammad Sulaiman Al Asyqar, Mudarris Tafsir* (Universitas Islam Madinah.).

dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.<sup>9</sup>

Hubungan yang demikian seringkali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi paling lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari perilaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat. Dengan perkataan lain, konsumen adalah pihak yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan seperangkat aturan hukum. Oleh karena itu diperlukan campur tangan negara melalui penetapan sistem Perlindungan Hukum terhadap Konsumen sehingga penulis mengangkat judul **“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Barang Titipan Di Pengiriman Barang.”**<sup>10</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh penyedia jasa pengiriman barang dalam mencegah terjadinya kerusakan atau kehilangan barang pengguna jasa?

<sup>9</sup> zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (jakarta: kencana, 2015) hal 41.

<sup>10</sup>Perjaka Purba, *Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Buleleng* (Fakultas Hukum, Universitas Singaraja, 2019).

2. Bagaimana bentuk tanggung jawab penyedia jasa pengiriman barang terhadap kerusakan atau hilangnya barang titipan konsumen?
3. Bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap penggunaan akad *Wakalah bil ujah* pada pengiriman barang yang mengalami kerusakan atau kehilangan barang pada pengguna jasa?

### C. Tujuan Penelitian

Dalam penulisan ini peneliti mengemukakan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk pertanggung jawaban penyedia jasa pengiriman barang terhadap barang yang mengalami kerusakan atau kehilangan.
2. Untuk mengetahui tinjauan hukum Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Lalu Lintas Pengiriman Jalan terhadap kerugian yang disebabkan oleh penyedia jasa pengiriman barang.
3. Untuk mengetahui tinjauan Hukum Islam dalam penggunaan akad *Wakalah bil ujah* pada pengiriman barang atas kerugian yang dialami pengguna jasa.

### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan memperkaya khazanah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan tanggung jawab penyedia jasa

pengiriman barang dalam menjaga barang titipan/kiriman pengguna jasa pengiriman.

2. Secara praktis

a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan atau penyedia jasa pengiriman barang dalam memberikan perlindungan terhadap barang yang dititipkan/dikirimkan oleh pengguna jasa.

b. Sebagai sarana informasi kepada pembaca dan peneliti sendiri mengenai pandangan Hukum Islam dan Hukum positif terhadap upaya perlindungan dan pencegahan atas barang titipan di pengiriman barang.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu dilakukan dengan cara mengambil beberapa hasil karya penelitian yang telah dilakukan dan relevan dengan judul serta masalah yang diangkat sebagai bahan perbandingan sebagai upaya untuk menghindari anggapan kesamaan. Penelitian terdahulu yang relevan juga dijadikan sebagai acuan dalam meneliti.

Adapun penelitian sebelumnya antara lain:

1. Skripsi Trio Tomy Arianto (2020) dari Fakultas Hukum Universitas Jember dengan judul Skripsi “perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas kehilangan barang oleh perusahaan ekspedisi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” metode penelitian yang digunakan pada penulisan skripsi ini yaitu menggunakan penelitian yang bersifat yuridis normatif (*legal research*), yaitu penelitian yang ditunjukkan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum penulis menggunakan tiga jenis bahan hukum, yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan menggunakan metode deduktif, yaitu

metode penarikan kesimpulan dari permasalahan yang bersifat barang menuju permasalahan yang bersifat khusus.

Hasil penelitian ini meliputi beberapa hal yakni yang pertama akibat hukum terhadap perusahaan ekspedisi selaku pelaku usaha yang menghilangkan barang kiriman konsumen, dalam hal ini bertentangan dengan undang-undang yang berlaku. Pembahasan yang kedua mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas hilangnya barang oleh perusahaan ekspedisi. Dalam hal ini konsumen diberikan perlindungan preventif dengan cara melakukan pencegahan sebelum hal yang merugikan konsumen terjadi dan perlindungan represif dengan cara melakukan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan perusahaan ekspedisi yang telah menghilangkan barang milik konsumen dan pembahasan yang terakhir mengenai upaya penyelesaian terhadap konsumen yang dirugikan atas hilangnya barang oleh perusahaan ekspedisi yaitu melalui dua cara dengan melalui pengadilan atau melalui penyelesaian diluar pengadilan.

Perbedaan dari penelitian ini yaitu pada pokok permasalahannya. Penelitian tersebut fokus membahas tentang perlindungan konsumen atas kehilangan barang oleh perusahaan ekspedisi. Sedangkan penelitian ini membahas tentang perlindungan konsumen atas hilangnya barang titipan di pengiriman barang. Adapun persamaan penelitian yang dilakukan

yaitu sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen atas kehilangan barang.<sup>11</sup>

2. Skripsi Siti Ramlah (2018) dari Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan dengan judul skripsi “penerapan akad wadi’ah dalam jasa pengiriman barang ditinjau dari kompilasi hukum ekonomi syariah di PT. Jalur Nugeraha Ekakurir (JNE) Padangsidempuan” penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), penelitian dilakukan secara langsung untuk memperoleh informasi dan data sedekat mungkin dengan dunia nyata, sehingga penggunaan hasil penelitian dapat memformulasikan atau memanfaatkan hasil dengan sebaik mungkin dan memperoleh data atau informasi terkini. Berdasarkan pada pokok permasalahan tersebut penulis menggunakan pendekatan kualitatif dan prosedur penelitiannya menghasilkan dua deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Hasil penelitian ini meliputi akad pengiriman barang pada PT. JNE Padangsidempuan adalah dengan cara mengisi (*airwaybill/connot*) selanjutnya disebut AWB, yaitu form pengisian pengiriman barang atau tanda bukti bahwa barang telah diangkut atau dikirim dan bias digunakan sebagai tanda bukti dalam mengambil paket atau barang kiriman. Dengan mengisi AWB tersebut maka pihak pengirim dianggap telah menyetujui persyaratan dan ketentuan standar pengirim yang telah ditetapkan oleh

---

<sup>11</sup>Trio Tomy Arianto, Skripsi: *perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas kehilangan barang oleh perusahaan ekspedisi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen* (Fakultas Hukum, Universitas Jember, 2020).

PT. Jalur Nugera Ekakurir (JNE) Padangsimpuan. Perlindungan hukum terhadap rusak atau hilangnya barang yaitu dengan cara memberikan ganti kerugian kepada pemilik barang maksimal 10 kali biaya kirim dengan hasil terendah.

Perbedaan dari penelitian ini yaitu peneliti tersebut fokus membahas pada bentuk permasalahan ganti rugi barang yang hilang akibat pihak ekspedisi (JNE). Sedangkan penelitian ini membahas tentang bentuk perlindungan konsumen terhadap barang yang hilang di pengiriman barang. Adapun persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas perlindungan konsumen.<sup>12</sup>

3. Skripsi Mazzalifah Syaifitri (2022) dari Fakultas Hukum Universitas Islam Riau dengan judul skripsi “perlindungan terhadap konsumen atas kerusakan barang yang diakibatkan oleh perusahaan ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci” penelitian ini termasuk penelitian *observational research*. Bahan hukum penelitian ini dikumpulkan dengan cara studi pustaka dan wawancara kepada responden yaitu kurir jasa ekspedisi J&T Kecamatan Pangkalan Kerinci. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif sosiologis, yakni suatu penelitian yang bertujuan yang menghasilkan gambaran ataupun kejadian secara sistematis, tepat dan akurat berdasarkan fakta yang real serta menganalisis hubungan dengan gejala yang sedang diteliti.

---

<sup>12</sup>Siti Ramlah, Skripsi: *penerapan akad wadi'ah dalam jasa pengiriman barang ditinjau dari kompilasi hukum ekonomi syariah di PT. Jalur Nugera Ekakurir (JNE) Padangsidimpuan* (Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan,2018).

Hasil penelitian ini bahwa perlindungan konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman barang pada J&T masih lemah. Dapat dilihat dari banyaknya kerusakan barang yang dialami oleh konsumen dan pengaduan berupa keluhan atas kerusakan dan hilangnya paket barang. Akibat kerugian yang ditimbulkan, perusahaan J&T hanya memberikan tanggung jawab berupa persen dari kerugian yang dialami oleh konsumen. Besarnya ganti rugi yang diberikan perusahaan kepada konsumen nilainya tidak sepadan/setara atau sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen, sehingga perusahaan tidak bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang timbul.

Perbedaan dari penelitian ini yaitu peneliti tersebut membahas tentang bagaimana jaminan kelancaran dan kelayakan dalam pelaksanaan pengiriman barang di J&T. Sedangkan penelitian ini membahas tentang perlindungan konsumen atas hilangnya barang titipan di pengiriman barang. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas perlindungan konsumen atas kehilangan barang.<sup>13</sup>

4. Skripsi Ika Wisma Sagita Putri (2018) dari fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Mataram dengan judul skripsi “Tinjauan hukum islam terhadap tanggung jawab PT. Merpati lintas cakrawala jne cabang mataram dalam pengiriman paket barang” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam melakukan kegiatan praktek usaha jasa pengiriman/penyedia jasa yakni JNE sudah memenuhi ketentuan-

---

<sup>13</sup> Mazzalifah Syaifitri, Skripsi: *perlindungan terhadap konsumen atas kerusakan barang yang diakibatkan oleh perusahaan ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci* (Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, 2022 ).

ketentuan karena bentuk pertanggung jawaban yang sudah dilakukan pihak JNE sesuai dengan kerugian riil dan bentuk ganti rugi terhadap kerusakan asset atau barang yang dititipkan atau bahkan mengganti utuh jika barang yang dititipkan tersebut hilang, untuk tata cara pembayaran ganti rugi juga tergantung kesepakatan dari para pihak.

Perbedaan penelitian ini membahas tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap keterlambatan barang, sedangkan penelitian sekarang membahas bentuk tanggung jawab pelaku usaha tentang barang yang rusak atau hilang. Adapun persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas bentuk tanggung jawab pelaku usaha pada pengiriman barang.<sup>14</sup>

5. Skripsi Muhammad Islah Siregar (2021) dari Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung dengan judul skripsi “ Tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap hukum ta’widh (ganti rugi) barang yang rusak atau hilang saat pengiriman dihubungkan dengan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen : studi kasus di JNE cabang Kota Cibiru” hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya menurut hukum ekonomi syariah melihat ganti rugi yang diberikan pihak JNE yang hanya memberikan 10x lipat ongkos kirim maka ganti rugi yang diberikan oleh pihak JNE tidak sesuai dengan hukum ekonomi syariah dan juga hukum positif ganti rugi yang harus diberikan adalah barang sesuai dengan barang yang dikirimkan atau

---

<sup>14</sup> Ika Wisma Sagita Putri, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tanggung Jawab PT. Merpati Lintas Cakrawala JNE Cabang Mataram Dalam Pengiriman Paket Barang* (Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Mataram, 2018).

dengan uang seharga barang yang dikirimkan agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Perbedaannya peneliti ini membahas tentang tinjauan hes terhadap ganti rugi barang yang rusak atau hilang di pengiriman barang. Adapun persamaannya yaitu sama-sama membahas barang rusak atau hilang di pengiriman barang.

## B. Deskripsi Teori

### 1. Pengiriman Barang

Pengiriman (*transport*) adalah kegiatan pemindahan orang atau barang dari satu tempat (asal) ketempat lain (tujuan) dengan menggunakan sarana (kendaraan). Yang harus diperhatikan adalah keseimbangan antara kapasitas moda pengiriman (armada) dengan jumlah (volume) barang maupun orang yang memerlukan pengiriman. Bila kapasitas armada lebih rendah dari yang dibutuhkan, akan banyak barang maupun orang tidak terangkut, atau keduanya dijejalkan kedalam kendaraan yang ada.

Pengiriman barang juga dapat diartikan sebagai kendaraan barang untuk mengangkut barang dari satu tempat ketempat yang lain dengan menggunakan sarana yang disediakan oleh pribadi, swasta, atau pemerintah yang dapat digunakan oleh siapa saja dengan cara membayar atau sewa. Terminologi pengiriman barang tidak hanya untuk mengangkut manusia saja, melainkan juga untuk mengangkut barang.<sup>15</sup>

<sup>15</sup>Ahmad Syaifudin, 'Pengertian Angkutan Umum', *Belajar Sipil.Com* <<https://www.belajarsipil.com/2014/01/16/pengertian-angkutan-umum/>>.

Jasa merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lain pada dasarnya tidak berbentuk. Produksi jasa berkaitan dengan produk benda ataupun sebaliknya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengiriman merupakan suatu proses, cara, perbuatan mengirimkan. Secara umum disimpulkan bahwa jasa pengiriman barang merupakan segala cara yang diselenggarakan secara pribadi maupun bersama – sama terhadap suatu organisasi untuk memberikan pelayanan jasa berbentuk pengiriman barang, baik antar kota, antar pulau, ataupun antar negara.

Dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan peran pelayanan sangatlah penting. Layanan yang diberikan oleh perusahaan akan menjadi tolak ukur bagi konsumennya. Jika layanan yang diberikan baik maka konsumen akan merasa puas tapi jika tidak maka konsumen tidak akan puas. Maka dari itu kualitas dari pelayanan perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan guna memberikan jasa kepada konsumennya. Layanan yang dapat memberikan kepuasan bagi konsumen akan mendatangkan keuntungan pula bagi perusahaan. Keuntungan yang didapat oleh perusahaan bukan hanya sekedar keuntungan penjualan saja, tapi juga nama baik perusahaan akan terangkat. Konsumen yang merasa puas dengan layanan yang diberikan akan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan tersebut.

Dalam Pasal 468 ayat 2 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) mengatur bahwa : *kewajiban pengangkut yang utama ialah menyelenggarakan pengangkutan dan menjaga keselamatan barang yang*

diangkut mulai diterimanya dari pengirim sampai diserahkan kepada penerima barang.

Oleh karena itu disini pengangkut barang harus memeriksa barang yang akan dikirim dan memastikan bahwa barang yang dikirim tersebut tidak melanggar hukum yang berlaku. Pengangkut harus mengirimkan barang dari satu tempat ketempat lain dengan selamat, sedangkan pengirim harus mengemas barang kirimannya dengan baik untuk melindungi isi barang kirimannya selama pengiriman dan pula wajib memberitahukan dengan jelas mengenai isi dan nilai barang kirimannya kepada pihak pengangkut.

## 2. Akad *wakalah bil ujah*

Secara bahasa, kata *al-wakalah* atau *al-wikalah* berarti *al-tafwidh* yaitu penyerahan, pendelegasian dan pemberian mandat. Jadi, yang dimaksud dengan wakalah adalah pelimpahan kekuasaan oleh seseorang kepada yang lain dalam hal diwakilkan. *Wakalah bil ujah* yaitu pemberian kuasa dari konsumen ke pengelola jasa untuk menyampaikan suatu barang dengan pemberian upah (*fee*).<sup>16</sup>

Salah satu dasar dibolehkannya *al-wakalah* adalah sebagaimana dalam firman Allah SWT berikut:

وَكَذَلِكَ بَعَثْنَاهُمْ لِيَتَسَاءَلُوا بَيْنَهُمْ قَالَ قَائِلٌ مِّنْهُمْ كَمْ لَبِئْتُمْ قَالَوْا لَبِئْنَا يَوْمًا اَوْ بَعْضَ  
 يَوْمٍ قَالُوْا رَبُّكُمْ اَعْلَمُ بِمَا لَبِئْتُمْ فَاْبَعَثُوْا اِحْدٰكُمْ بِوَرَقِكُمْ هٰذِهِ اِلَى الْمَدِيْنَةِ فَلْيَنْظُرْ اَيْهَا  
 اَرْكٰى طَعَامًا فَلْيَاْتِكُمْ بِرِزْقٍ مِّنْهُ وَلْيَتَلَطَّفْ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ اَحَدًا

<sup>16</sup>Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah* (jakarta: PT. raja grafindo persada, 2017) Hal 104.

Artinya: Dan demikianlah Kami bangkitkan mereka agar saling bertanya di antara mereka sendiri. Berkata salah seorang diantara mereka agar saling bertanya, 'Sudah berapa lamakah kamu berdiri di sini?' Mereka menjawab, 'Kita sudah berada di sini satu atau setengah hari.' Berkata yang lain, 'Tuhan kamu lebih mengetahui berapa lamanya kamu berada di sini. Maka, suruhlah salah seorang di antara kamu pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini dan hendaklah ia lihat manakah makanan yang lebih baik dan hendaklah ia membawa makanan itu untukmu, dan hendaklah ia berlaku lemah lembut, dan janganlah sekali-kali menceritakan halmu kepada seorang pun.' (Q.S. Al-Kahfi: 19).

Ayat di atas menggambarkan perginya salah seorang *ash-habul kahfi* yang bertindak untuk dan atas nama rekan-rekannya sebagai wakil mereka dalam memilih dan membeli makanan.

Adapun Hadist yang memperbolehkan wakalah yaitu:

إِنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ بَعَثَ أَبَا رَافِعٍ وَرَجُلًا مِنَ الْأَنْصَارِ، فَرَزَّوَجَاهُ مَيْمُونَةَ بِنْتَ الْحَارِثِ (رواه مالك في الموطأ)

Artinya: "Rasulullah SAW mewakilkan kepada Abu Rafi' dan seorang Anshar untuk mengawinkan (qabul perkawinan Nabi dengan) Maimunah r.a." (HR. Malik dalam Al-Muwadaha').

Dalam kehidupan sehari-hari, Rasulullah telah mewakilkan kepada orang lain untuk berbagai urusan. Diantaranya membayar hutang, mewakilkan penetapan had dan membayarnya, mewakilkan pengurusan unta, membagi kandang hewan dan lain-lain.

Sedangkan arti wakalah secara terminologi seperti yang telah di ungkapkan oleh kalangan ulama yaitu:

- a. Menurut ulama Imam Taqy Al-din Bakr Ibn Muhammad Al-Husaini, wakalah adalah menyerahkan suatu pekerjaan yang dapat digantikan kepada orang lain agar dikelola dan dijaga pada masa hidupnya.<sup>17</sup>
- b. Hasbi Ash-Shiddiqie, wakalah adalah akad penyerahan kekuasaan dimana pada akad itu seseorang menunjuk orang lain sebagai gantinya untuk bertindak.
- c. Sayyid Sabiq, wakalah adalah seseorang menunjuk orang lain sebagai pengganti dalam urusan.<sup>18</sup>

Berdasarkan beberapa definisi ulama diatas, maka dapat ditarik sebuah pengertian tentang wakalah yaitu sebuah proses penyerahan atau pendelegasian urusan/kekuasaan kepada orang lain yang mana orang tersebut mempunyai kewenangan dan tanggung jawab orang yang diwakilinya.

Adapun *ujrah* pada pelaksanaan wakalah merupakan suatu imbalan (*fee*) yang diberikan oleh pihak yang diwakilkan kepada yang mewakilkan<sup>19</sup>. Adanya imbalan dalam pelaksanaan wakalah tidaklah menyalahi kaidah menurut Hukum Islam, selain itu didalam kaidah *ushul fiqh* disebutkan:

*“pada asalnya segala bentuk muamalah adalah boleh, kecuali ada dalil yang mengharamkannya”*

<sup>17</sup>Shaifuddin Shidiq Abdul Rahman Ghazali, *Fiqh Muamalah* (jakarta: Beirut Publishing, 2014) Hal 115.

<sup>18</sup><https://Suduthukum.Com/2018/12/Wakalah-Bil-Ujrah.Html>.

<sup>19</sup>Siti Hasnaa Madinah, ‘Analisis Akad Wakalah Bil Ujrah Pada Jasa Titip Beli Online Dalam Perspektif Kaidah Fikih Ekonomi’, *Jurnal Ekonomi Islam Dan Bisnis*, Vol.9 No.2 (2019).

Berdasarkan kaidah *fiqhiyyah* tersebut, perjanjian pengiriman barang adalah *mubah* dan dibolehkan dalam Islam asalkan dilakukan atas dasar suka sama suka atau suka rela kedua belah pihak. Ibnu Qudamah dalam kitabnya *al-mugni* juga meriwayatkan bahwasanya Rasulullah SAW. Pernah mengutus para pegawainya untuk memungut shadaqah (zakat) dan beliau memberikan imbalan kepada mereka.<sup>20</sup>

Berdasarkan riwayat diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa adanya imbalan dalam setiap perwakilan tidaklah diharuskan adanya, akan tetapi dalam konteks pengelolaan jasa pengiriman yang di dalamnya telah terjadi kesepakatan atas imbalan yang akan diperoleh maka akad ini termasuk akad wakalah bil ujah.

Rukun dan syarat adalah suatu perkara yang mutlak adanya dalam menentukan sah atau tidaknya suatu perbuatan/pekerjaan di dalam islam. Secara sederhananya, rukun adalah sesuatu yang harus ada dalam suatu pekerjaan, sedangkan syarat adalah sesuatu yang harus dipenuhi sebelum menjalankan pekerjaan itu. Adapun rukun dan syarat wakalah, yaitu:

- a. Orang yang mewakilkan, syarat yang wajib dipenuhi bagi orang yang mewakilkan ialah dia merupakan pemilik barang atau kekuasaan mengenai hal yang dia wakilkkan, bisa membedakan antara yang baik dan buruk (*mumayyiz*) dan perwakilan yang dilakukan dalam perkara yang mengarah dalam kebaikan.

<sup>20</sup> Imam Mustofa, *Fiqh Muamalah Kontemporer* (jakarta: rajawali pers, 2016).

- b. Wakil (orang yang mewakili), ketentuan utama bagi seorang wakil adalah dia bisa membedakan antara yang baik dan buruk.
- c. Sesuatu yang diwakilkan.
- d. *Shighat* atau lafaz mewakilkan.

Akad wakalah akan berakhir apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:

- a. Salah seorang dari yang berakad hilang akal (*gila*) ataupun meninggal dunia.
- b. Pekerjaan yang diwakilkan dihentikan atau telah selesai.
- c. Orang yang mewakilkan memutuskan sendiri mengenai perwakilan itu.
- d. Keluarnya orang mewakilkan dari status kepemilikan atas perkara yang diwakilkannya.<sup>21</sup>

### 3. Perlindungan 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. Sedangkan pengertian Konsumen menurut Pasal 1 UU PK yaitu:

<sup>21</sup> Imam Rusli Isabella, 'Wakalah', *Jurnal Al-Allam*, Vol.1 No.1 (2020).

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

Berdasarkan pengertian tersebut subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus pemakai atau pengguna barang dan jasa. Jadi sebagian besar konsumen adalah pengguna terakhir dari suatu barang/jasa.

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

Hukum ekonomi Islam telah mengatur tentang melindungi konsumen. Melindungi konsumen dalam Islam merupakan suatu keharusan dan merupakan syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan. Perlindungan dalam bahasa arab sama artinya dengan "*asama*" sedangkan konsumen dalam bahasa arab yaitu "*mustahliku*". Landasan sunnah Rasulullah SAW menjadi pedoman dalam melindungi konsumen yang menyatakan:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدُ بْنُ سِنَانَِ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya: *dari abu sa'id sa'd bin sinan al-khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: "tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah".* (HR. Ibnu Majjah dan Al-Daruqutni).<sup>22</sup>

Konsumen juga memiliki hak dan kewajiban konsumen yang terdapat dalam UUPK. Hak dan kewajiban 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 dalam pasal 4 UU PK:

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

Dari beberapa hak konsumen diatas, terlihat bahwa kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen adalah hal yang paling utama dalam

<sup>22</sup> Data diakses dari website 'https://M.Republika.Co.Id/Amp/Qbf8kt320'. Pada tanggal 13 februari ,2023

perlindungan konsumen. Barang dan/jasa yang pemakaiannya tidak memberikan keamanan dan keselamatan jelas dan tidak layak untuk diedarkan kepada masyarakat. Dalam hal ini, konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya guna memastikan keamanan dan kenyamanan barang dan/atau jasa dalam penggunaannya.<sup>23</sup>

Selain konsumen memiliki hak, terdapat juga kewajiban konsumen yang tercantum pada Pasal 5 UUPK sebagai berikut:

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

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

1. Asas manfaat

Menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya tetapi untuk memberikan kepada masing-masing pihak baik pelaku usaha maupun konsumen agar tersadar akan

<sup>23</sup> Salamiah, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kegiatan Jual Beli', *Jurnal Al-Adl*, Vol.6 No.1 (2014).

hak dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha dan konsumen, maka dari itu diharapkan adanya pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan bagi kehidupan yang berbangsa.

## 2. Asas keadilan

dimaksudkan agar seluruh masyarakat dapat memberikan kesempatan kepada pelaku usaha maupun konsumen untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya 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 penunaikan kewajiban secara seimbang, oleh karena itu Undang-Undang perlindungan konsumen untuk mengatur sejumlah hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen.

## 3. Asas keseimbangan

Bermaksud agar pelaku usaha dan konsumen maupun pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara pelaku usaha, konsumen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pada pihak yang lain

## 4. Asas keselamatan dan keamanan konsumen

Bermaksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan, Asas ini juga bertujuan untuk adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman, maka dari itu didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

#### 5. Asas kepatian hukum

Dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan mendapatkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum. Aturanaturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung dalam Undang-Undang perlindungan konsumen ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari agar masing-masing pihak memperoleh keadilan, Oleh karena itu negara bertugas dan menjamin terlaksananya undangundang ini sesuai dengan bunyinya.<sup>24</sup>

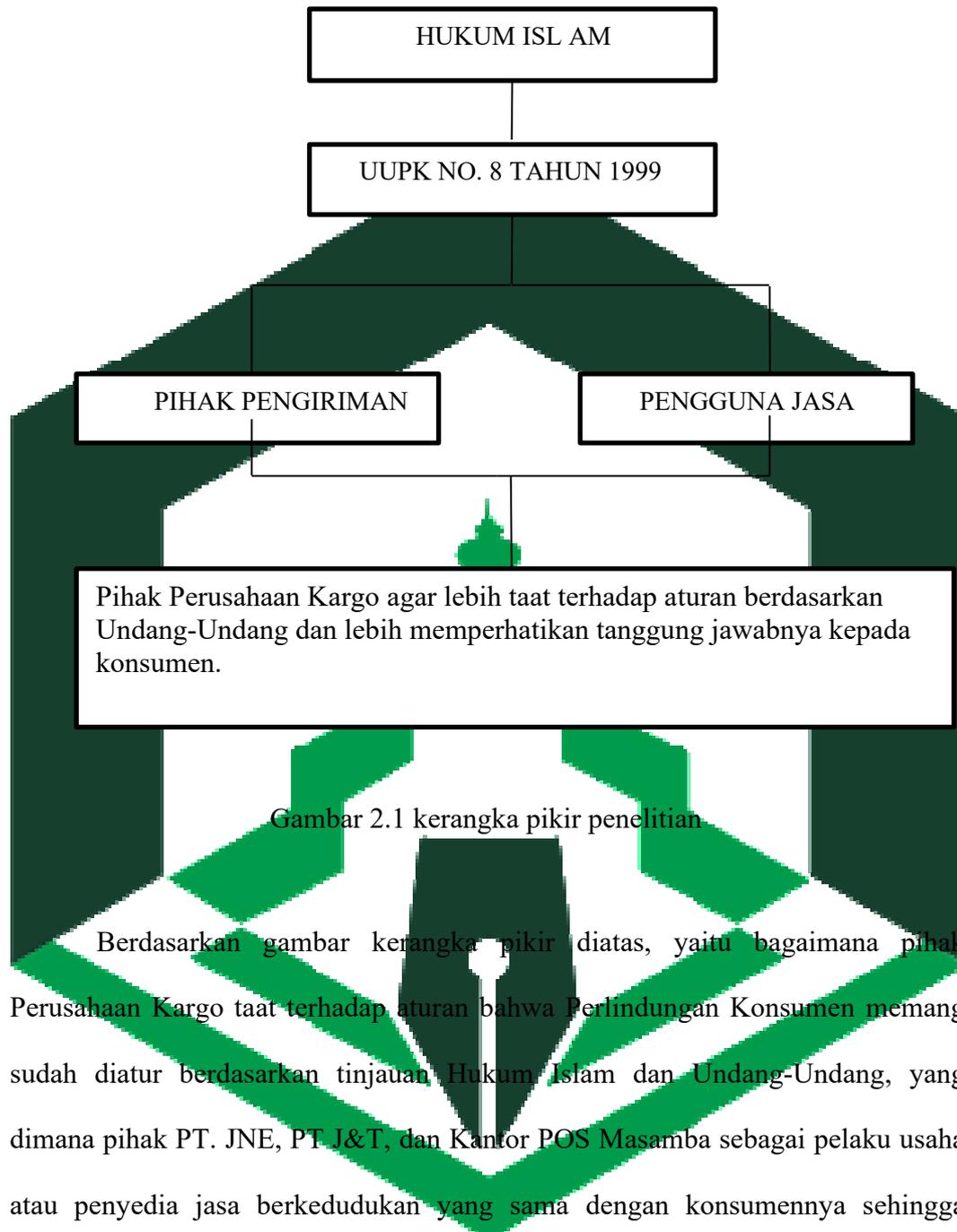
Adapun tujuan dari perlindungan hukum bagi konsumen, sebagai berikut:

---

<sup>24</sup> Zaeni Asyhadie, 2016 Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia (Jakarta:Rajawali Pers,). 193

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

### C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 kerangka pikir penelitian

Berdasarkan gambar kerangka pikir diatas, yaitu bagaimana pihak Perusahaan Kargo taat terhadap aturan bahwa Perlindungan Konsumen memang sudah diatur berdasarkan tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang, yang dimana pihak PT. JNE, PT J&T, dan Kantor POS Masamba sebagai pelaku usaha atau penyedia jasa berkedudukan yang sama dengan konsumennya sehingga keduanya mempunyai Hak dan Kewajiban untuk menuntut haknya apabila salah satu pihak telah melakukan wanprestasi.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian Hukum Empiris. Penelitian ini menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia yaitu tentang pengiriman barang, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Metode penelitian ini adalah studi kasus, artinya kasus dialami oleh masyarakat yang berinteraksi atau melakukan hubungan pengiriman barang dengan PT. Pos Indonesia, PT. JNE, PT. J&T oleh karena itu penulis melakukan observasi dan wawancara kepada pihak pengiriman barang tersebut.<sup>25</sup>

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan studi kasus yaitu data yang diperoleh dan dianalisis di PT. Pos Indonesia, PT. JNE, dan PT. J&T Cabang Masamba. Yuridis yang merujuk pada Undang-undang No 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam yang merujuk pada Q.S Al-Baqarah (2):279 tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>25</sup>Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020) Hal 80.

### C. Sumber Bahan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah kapabilitas dan keterampilan penelitian dalam berusaha mengungkap suayu kasus secara subjektif. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu:

#### a. Bahan data primer

Bahan data primer pada penelitian ini adalah peneliti menggunakan bahan data yang berasal dari anggapan wawancara kepada pihak PT. Pos Indonesia, PT. JNE , PT. J&T, Undang-undang No 8 Tahun 1999 dan Q.S Al-Baqarah (2):279 tentang Perlindungan Konsumen.

#### b. Bahan data sekunder

Bahan data sekunder pada penelitian ini adalah data yang asda dan didapatkan oleh penenliti dari hasil mengamati, membaca maupun mendengarkan, didapatkan juga dengan komunikasi atau konsultasi dengan media yang dilakukan penulis kepada pihak PT. Pos Indonesia, PT. JNE , PT. J&T terkait dengan bentuk atau gambaran perlindungan konsumen yang terjadi.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data-data yang ada dilapangan, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

#### 1. Observasi

Metode observasi yang dilakukan peneliti adalah secara langsung peneliti datang ke PT. Pos Indonesia, PT. JNE dan PT. J&T Cabang Masamba untuk melakukan pengamatan terhadap masalah yang diteliti

dengan berusaha menggali informasi dengan orang-orang atau informan yang dapat memberikan informasi terkait bentuk perlindungan konsumen pada jasa pengiriman PT. Pos Indonesia, PT. JNE dan PT. J&T.

## 2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan yaitu dengan memberikan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan pengiriman barang oleh pengguna jasa di PT. Pos Indonesia, PT. JNE dan PT. J&T Cabang Masamba. Adapun informan yang dimaksud peneliti adalah Aras (Kepala PT. Pos Indonesia Cabang Masamba), Adesyah (Admin PT. J&T Express cabang Masamba), Asrul (Kepala PT. JNE cabang Masamba), dan konsumen pengguna jasa pengiriman barang yaitu Lisna (pengguna jasa PT. Pos Indonesia), Warda (pengguna jasa PT. J&T Express), Resa (pengguna jasa PT. JNE). Pertanyaan yang diberikan peneliti kepada pihak pengiriman barang adalah tentang bagaimana upaya melindungi serta bentuk tanggung jawabnya apabila ada konsumennya yang mengalami kehilangan barang pada saat pengiriman. Sedangkan untuk konsumen pengguna jasa pengiriman barang peneliti memberikan pertanyaan bagaimana tanggapan mereka mengenai bentuk tanggung jawab pengguna jasa kepada konsumennya saat mengalami kehilangan barang serta beberapa hal mengenai pengiriman barang. Peneliti melakukan wawancara di PT. Pos

Indonesia, PT. JNE dan PT. J&T. sedangkan untuk konsumen pengguna jasa peneliti melakukan wawancara di rumah masing-masing.

### 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 dilapangan berbentuk dokumen, mengambil foto saat proses wawancara, dan rekaman wawancara.

### **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang dilakukan peneliti yaitu dari data kerusakan dan kehilangan di pengiriman barang peneliti menganalisis dari bentuk perlindungan konsumen yang disebabkan kelalaian produsen. Dan dianalisis lebih lanjut setelah ditelusuri bahwa memang adanya kasus tersebut di pengiriman barang. Kemudian disusun dengan menggunakan analisis kualitatif yang kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi data. Analisis kualitatif yang diperoleh dalam bentuk uraian kalimat logis, selanjutnya diberi penafsiran kemudian disimpulkan.<sup>26</sup>

### **F. Definisi Istilah**

Untuk menghindari kesalahan persepsi pada judul penelitian ini dan untuk memperjelas maksud dari penelitian tentang “tinjauan hukum islam

---

<sup>26</sup> Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum* (Banten: Unpam Press, 2018) Hal 83.

terhadap perlindungan konsumen atas hilangnya barang titipan di pengiriman barang” maka penulis mempertegas kajiannya sebagai berikut:

### 1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta produsen yang timbul dari kegiatan transaksi tersebut dalam memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.<sup>27</sup>

### 2. Akad

Akad merupakan keterkaitan atau pertemuan ijab dan qabul yang berakibat timbulnya hukum. Ijab adalah penawaran yang diajukan oleh salah satu pihak, dan qabul adalah jawaban dari persetujuan yang diberikan sebagai tanggapan terhadap penawaran pihak pertama.<sup>28</sup>

### 3. Wakalah

Wakalah adalah pelimpahan kekuasaan oleh seseorang sebagai pihak pertama kepada orang lain sebagai pihak kedua dalam hal-hal yang diwakilkan (dalam hal ini pihak kedua) hanya melaksanakan sesuatu sebatas kuasa atau wewenang yang diberikan oleh pihak pertama.<sup>29</sup>

<sup>27</sup> Disperindag, ‘Perlindungan Konsumen Menurut UU No 8 Tahun 1999’, *Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatra Barat*, 2021.

<sup>28</sup> Abdulhanaa, “*Kaidah-kaidah keabsahan multi akad dan desain kontrak ekonomi syariah*”, (Watampone: Trust media Publishing, 2020) hal 33.

<sup>29</sup> Hariman Surya Siregar, Koko Khoerudin, “*Fikih muamalah teori dan implementasi*” (Bandung : Rosdakarya, 2019), hal 331.

#### 4. Ujah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ujah adalah upah atau uang yang dibayarkan sebagai pembalas jasa atau sebagai pembayar tenaga yang sudah dikeluarkan untuk mengerjakan sesuatu.<sup>30</sup>



---

<sup>30</sup> Jaih mubarok, Hasanudin, “*Fikih muamalah maliyyah*” (Jakarta :Rajawali pers 2017) hal 179.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan Pengiriman Barang

Pada masa penjajahan belanda jasa pengiriman sudah tersedia, yaitu pada tahun 1602 saat VOC menguasai Indonesia. Pada saat itu masyarakat yang ingin mengirimkan surat-surat atau paket pos harus melalui *Stadsherberg* atau gedung penginapan. Jadi, orang-orang harus mendatangi gedung tersebut untuk mengecek apakah ada surat atau paket untuknya di dalam gedung itu. Cara tersebut dinilai kurang efektif oleh Gubernur Jendral bernama Gustaaf Willem Baron van Imhoff. Kemudian, ia membuat kebijakan yang mempermudah jasa pengiriman yang jauh lebih aman, efisien dan terjamin.

Di Indonesia sendiri layanan jasa pengiriman dapat kita temukan dalam dua bentuk, yaitu pertama, jasa pengiriman milik Negara yaitu PT. Pos Indonesia. Berdasarkan peraturan pemerintah No.9 tahun 1978 status PN Pos dan Giro diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro. Undang-undang Nomor 1 tahun 1995 tentang perusahaan Perseroan ; peraturan pemerintah RI Nomor 5 tahun 1995 tentang pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro menjadi perusahaan (Persero) (lembaran Negara RI tahun 1995 Nomor 11) anggaran dasar PT. Pos Indonesia (Persero) yang tercantum dalam akta notaris Sutjipto, SH Nomor 117 tanggal 20 juni 1995.

Tentang pendirian perusahaan Persero PT. Pos Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan akta notaris Sutjipto, PSH Nomor 89 tanggal 21

september 1998 dan Nomor 111 tanggal 28 Oktober 1998 dan pada tahun 1995. Dan begitupula Kantor Pos yang ada di Masamba Kab. Luwu Utara dibangun pada masa Batavia kantor Pos sekarang masih bangunan yang dibangun oleh zaman belanda hanya sekarang pada pasca terjadinya banjir bandang kantor Pos masamba hanya menempati bangunan sebagai kantor sementara.

Jasa pengiriman ini sudah memiliki jangkauan pengiriman yang luas dengan tarif yang cukup murah, dengan berbagai inovasi yang dilakukan, kini pengguna atau pelanggan layanan jasa pengiriman ini pun mulai bertambah jumlahnya. Kedua, jasa pengiriman milik swasta seperti JNE dan J&T juga merambah bisnisnya ke jasa ekspedisi, dan lain sebagainya. Sementara itu perusahaan J&T sudah mendirikan gudang sortir otomatis di Surabaya maupun Semarang. Perusahaan J&T Express berstep memberikan pelayanan bagi masyarakat Indonesia guna memperoleh layanan pengiriman paket secara nyaman, cepat, dan terpercaya.

Yang kedua yaitu perusahaan pengiriman milik swasta, Meski sebagai pemain baru di sektor ekspres, J&T Express beroptimis mampu berperan sebagai perusahaan ekspres pilihan utama bagi warga Negara Indonesia melalui pemanfaatan teknologi informasi, mengutamakan layanan sebagai pertanggung jawaban. Maupun dengan keterjangkauan harga dan didukung oleh mutu terbaik. J&T Expres menjadi perusahaan ekspedisi pertama di Indonesia yang beroperasi selama 365 hari tanpa libur dan memfokuskan diri pada bisnis online sesuai dengan tagline perusahaan yakni “Express Your

Online Business” sehingga berhasil meraih penghargaan Top Brand Award. Selain menjangkau seluruh wilayah Indonesia tanpa pihak ketiga. Kini J&T Express berekspansi ke empat Negara di Asia Tenggara seperti Filipina, Singapura, Thailand, maupun Kamboja. Di Indonesia memiliki 100 pusat pendistribusian paket (Gateway) dan 4000 titik operasi, serta mempekerjakan 30.000 sumber daya manusia terlatih serta memiliki ribuan armada pengiriman guna menunjang pengiriman antarkota, provinsi, maupun antar pulau.

Beberapa perusahaan menyatakan bahwa distribusi tidak hanya dengan pusat ongkos, melainkan batas antara peningkatan layanan terhadap pelanggan dengan pengurangan ongkos. Secara umum bahwa jasa pengiriman barang merupakan segala cara yang diselenggarakan secara pribadi maupun bersama-sama terhadap suatu organisasi untuk memberikan pelayanan jasa berbentuk pengiriman barang, baik antar kota, pulau atau pun antar Negara. Pengiriman merupakan bagian yang penting dalam rantai persediaan yang berguna untuk menyiapkan dan mengirimkan barang terhadap pelanggan. Transportasi yang berhubungan dengan transportasi apa yang dipakai supaya lebih efektif baik dari biaya, kecepatan waktu, dan ketepatan waktu.

Tidak sampai disitu, JNE juga banyak melakukan inovasi-inovasi unggul lainnya, JNE sekarang membuka bisnis baru yakni trucking, ini adalah layanan pengiriman barang-barang kebutuhan pokok. Layanan trucking ini dilengkapi dengan GPS agar terpantau. JNE juga bekerja sama dengan perusahaan pengiriman barang, UPS. Konsumen bisa mengirimkan barang keluar negeri lewat UPS ini. Rencana selanjutnya, JNE berencana terjun ke

bisnis surat-menyurat dibawah 500 gram. Bisnis yang sebelumnya dimonopoli PT. Pos Indonesia, dengan pencabutan aturan ini maka membuka peluang bagi JNE. JNE saat ini tinggal menunggu aturan pemerintah yang mengatur soal bisnis ini.

Saat ini JNE didukung oleh lebih dari 1000 karyawan dan tidak kurang dari 1.500 gerai yang tersebar luas di Indonesia. Kehandalan JNE juga telah dibuktikan dengan diraihnya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikasi ISO 9001:2000 atas jasa layanan yang telah diberikan. Layanan terbaik dalam harga yang murah adalah harga yang menjadi daya tarik bagi JNE. Karena itu, sangat wajar kalau JNE punya SDM yang handal. Bahkan departemen HRD mempunyai empat Divisi yaitu intelektual (berhubungan dengan pekerjaan), training (bertugas untuk kegiatan outbound dan memberikan training), spiritual (mengatur kegiatan keagamaan), dan fisik (berhubungan dengan aktifitas kebugaran badan karyawan). Pemimpin perusahaan JNE berkata “setiap masa selalu ada tantangannya, tapi kita harus tetap maju menghadapi tantangan itu”.

## 1. PT. Pos Indonesia

### a. Visi dan Misi

Visi dan Misi perusahaan merupakan sumber dari segala sistem yang menjadi acuan dari semua nilai, prinsip, etika, dan kebijakan manajemen dalam menjalankan bisnisnya.

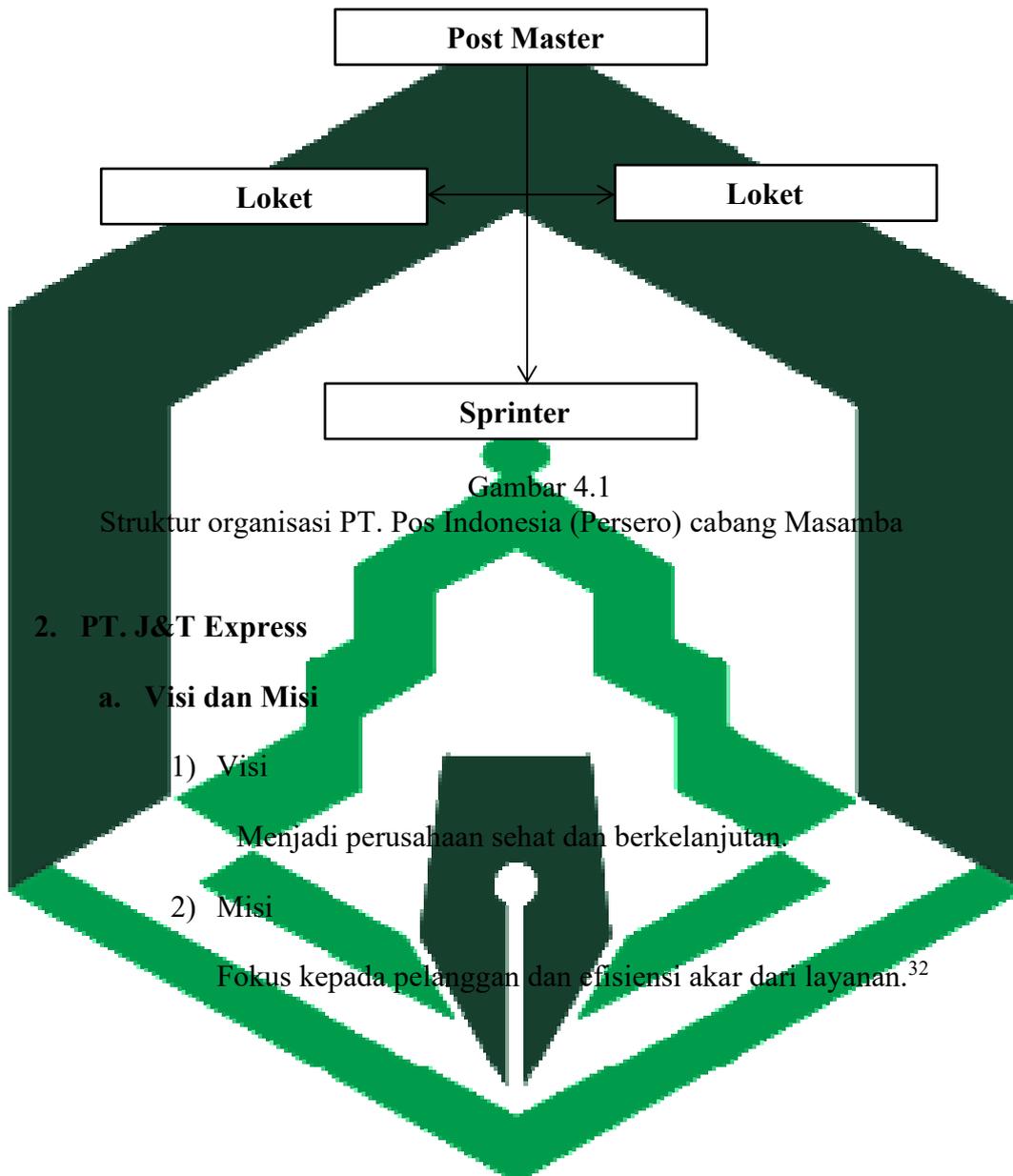
#### 1) Visi

Menjadi *Postal Operator*, penyedia jasa kurir, logistik keuangan paling kompetitif.

2) Misi

Bertindak efektif untuk mencapai *performance* terbaik.<sup>31</sup>

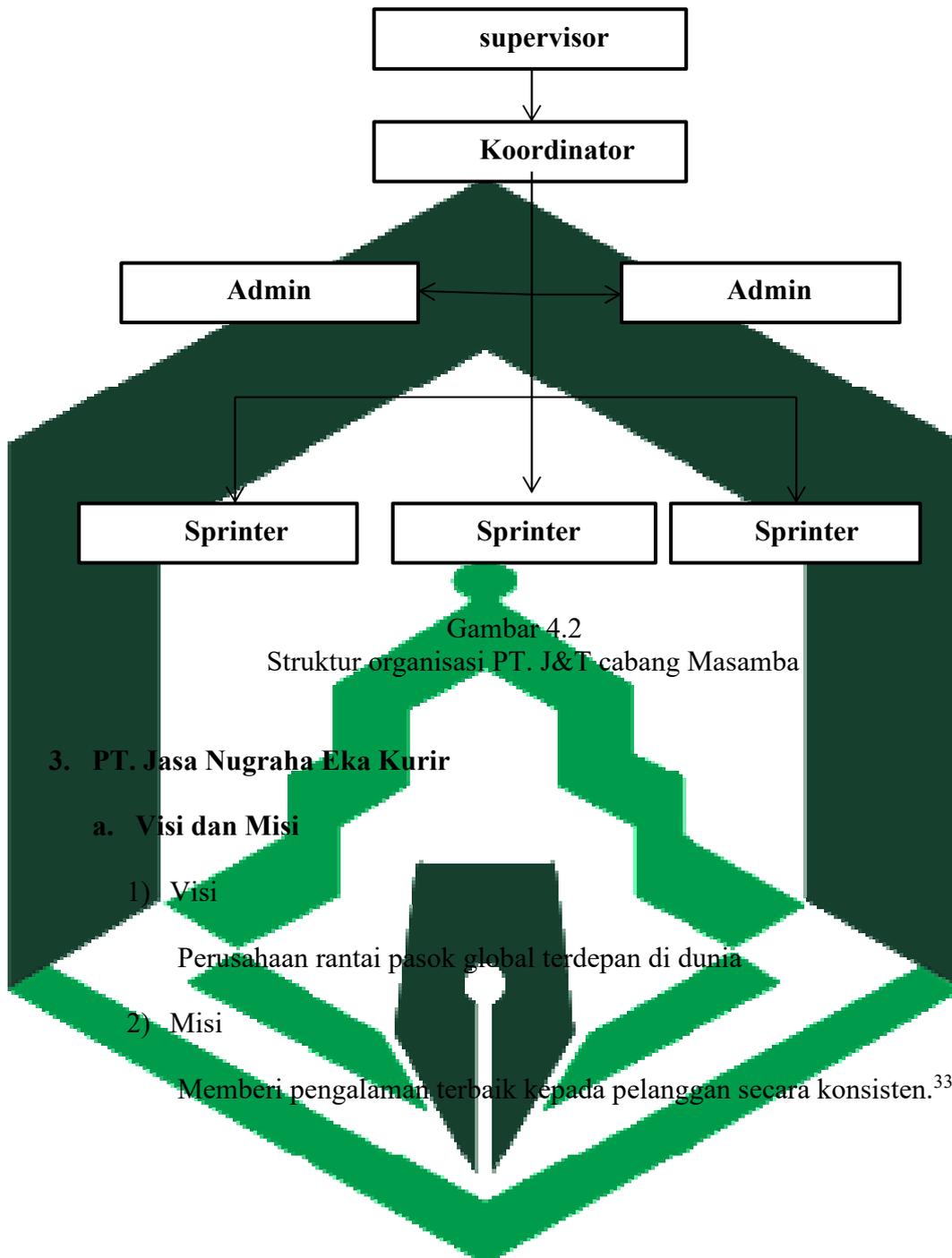
**b. Struktur Organisasi**



<sup>31</sup> 'Profil Pos indonesia' <[www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id)>.

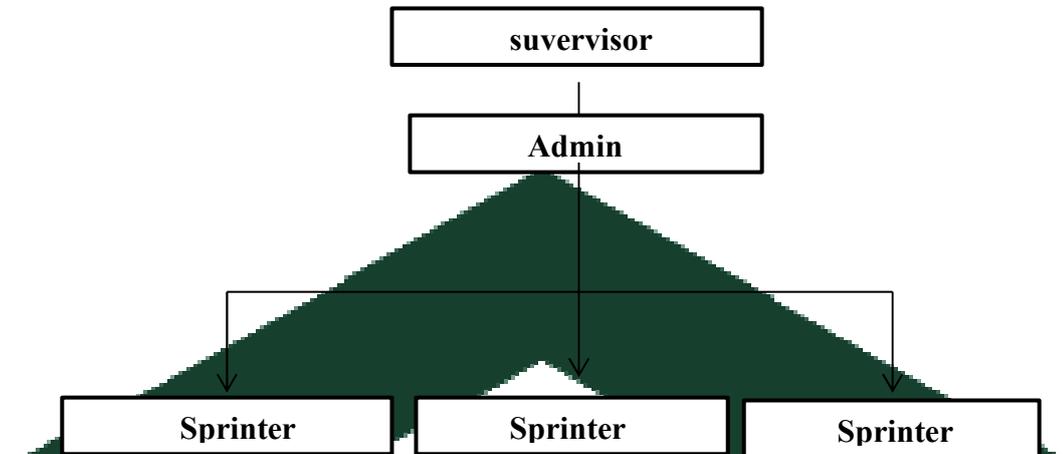
<sup>32</sup> 'Profil J&T' <[www.j&t.co.id](http://www.j&t.co.id)>.

### b. Struktur Organisasi



<sup>33</sup> 'Profil JNE' <[www.jne.co.id](http://www.jne.co.id)>.

## b. Struktur Organisasi



Gambar 4.3  
Struktur organisasi PT. JNE cabang Masamba

## B. Upaya Yang Dilakukan Oleh Penyedia Jasa Pengiriman Barang Dalam Mencegah Terjadinya Kerusakan Atau Kehilangan Barang Pengguna Jasa

### 1. PT. Pos Indonesia

Upaya yang dilakukan PT. Pos Indonesia untuk melindungi barang konsumennya agar tidak terjadi kehilangan barang Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Aras kepala PT. Pos Indonesia cabang Masamba menjelaskan bahwa "Kami tidak dapat menghindari musibah kehilangan barang yang terjadi di jasa pelanan Pos cabang masamba tetapi kami terus berusaha untuk meminimalisir terjadinya kehilangan barang yang dikirim melalui kantor Pos Masamba, kami sebagai pegawai pos sangat memperhatikan Standar Operasional Prosedur kantor (SOP) agar kinerja semakin memuaskan kemudian ada beberapa langkah-langkah yang kami lakukan untuk menghindari kehilangan barang di jasa pengiriman kami, itu juga sesuai dengan standar pelayanan kantor pos itu sendiri. Pada saat barang kiriman masuk di kantor Pos cabang masamba pihak distribusi kantor yang dtugaskan akan mencatat no resi barang yang akan dikirimkan, kemudian pada saat paket akan di angkut kami menghitung ulang barang yang akan dikirim berdasarkan no resi yang telah di catat, kemudian para pegawai dibagian pengiriman harus memperhatikan keselamatan kiriman dalam menyortir dan saat

melakukan antaran. Dan yang paling penting setiap barang yang dikirimkan melalui kantor Pos cabang masamba kami mempunyai jejak lacak tersendiri dan itu juga bisa diketahui barang yang dikirimkan telah sampai di lokasi mana. Dia juga menjelaskan bahwa selama menjabat di kantor Pos cabang Masamba belum ada yang mengalami kehilangan barang.”<sup>34</sup>

## 2. PT. J&T Express

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT. J&T Express cabang Masamba masih terdapat barang yang rusak dan hilang Empat Bulan terakhir sebagai berikut:

BULAN	BARANG RUSAK	BARANG HILANG	BARANG DIKEMBALIKAN/RUSAK
JANUARI	2	1	14
FEBRUARI	-	3	7
MARET	7	-	3
APRIL	1	1	21
TOTAL	10	4	45

Tabel 4.1 angka kerusakan dan kehilangan barang di PT. J&T

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Adesyah sebagai admin di PT. J&T cabang Masamba mengatakan bahwa “memang betul hampir setiap bulan di PT. J&T cabang Masamba ini mengalami kehilangan dan kerusakan barang tetapi biasanya yang datang untuk klaim barang yang rusak dan hilang tersebut barang yang dia kirimkan bernilai tinggi yang dimana barang tersebut harusnya di asuransikan tetapi pengirim tidak mau mengasuransikan. Salah satu upaya yang kami lakukan dalam melindungi barang konsumen yaitu kami juga telah memberitahukan resiko tanpa pengasuransian barang yang bernilai tinggi. Untuk itu pihak

<sup>34</sup> Aras, kepala PT. Pos Indonesia cabang masamba “wawancara Pribadi” Masamba, 15 Mei 2023

J&T cabang Masamba lebih teliti dalam menerima barang yang akan dikirimkan dan lebih banyak menjelaskan tentang resiko tanpa pengasuransian barang tersebut. Kami juga telah melaksanakan prosedur yang berlaku untuk melindungi barang pengguna jasa agar sampai ke penerima dengan selamat tanpa kerusakan apapun. Selain daripada itu kami juga selalu menyarankan kepada si pengirim agar selalu melacak keberadaan paket melalui aplikasi kami.”<sup>35</sup>

### 3. PT. Jasa Nugraha Eka Kurir

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT. JNE dapat dilihat sebagai berikut:

BULAN	BARANG RUSAK	BARANG HILANG	BARANG DIKEMBALIKAN/RUSAK
JANUARI	13	3	9
FEBRUARI	5	9	7
MARET	24	17	3
APRIL	13	4	31
TOTAL	55	33	50

Tabel 4.2 angka kerusakan dan kehilangan barang di PT. JNE (2023)

Dari hasil wawancara dengan Pak Hasrul, ia menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab hilangnya barang di layanan pengiriman JNE. Faktor pertama adalah masa-masa ramai, yang sering menjadi masalah dalam pelayanan JNE karena SDM di PT. JNE masih kurang. Selain itu, salah alamat, nama, dan nomor telepon yang

<sup>35</sup> Adesyah, admin PT. J&T cabang Masamba “Wawancara pribadi” Masamba 23 Mei 2023

tidak lengkap juga menjadi penyebab hilangnya barang yang dikirimkan atau ditiptkan terutama sering terjadi pada penjualan online. Hal ini membuat petugas kesulitan saat menyortir barang dan meningkatkan kemungkinan barang tercecer atau hilang. Adapun upaya yang bisa kami lakukan dalam melindungi barang konsumen yaitu lebih teliti dalam penyortiran kemudian barang-barang kiriman kita masukkan kedalam aplikasi untuk peninjauan lebih lanjut agar di proses sesuai prosedur yang berlaku sebelum barang tiba di tangan si penerima. Selain itu kami juga menerapkan sistem tersendiri yaitu *collecting*, pada saat penyortiran barang kami memastikan barang yang dikirimkan jumlahnya telah sesuai dengan data yang masuk di loket penerimaan barang. *Processing* pada tahap ini kami memisahkan barang sesuai dengan tujuan baik kabupaten maupun kota kami mempunyai tempat khusus dalam memisahkan barang kemudian kami juga memisahkan barang yg beresiko tinggi terhadap kerusakan yang sudah dilengkapi segel bahan mudah pecah. Kemudian yang terakhir yaitu *delivery* untuk menghindari hilangnya barang yang dikirimkan setiap penerima barang kami foto dan dimasukkan kedalam aplikasi untuk menghindari salah sasaran pada penerima.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Hasrul, kepala PT. JNE Cabang Masamba “wawancara pribadi” Masamba, 25 Mei 2023

## C. Bentuk Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kerusakan Atau Hilangnya Barang Titipan Konsumen

### 1. PT. Pos Indonesia (Persero)

Secara umum wanprestasi yaitu tidak dilaksanakannya kewajiban yang sesuai dengan kesepakatan yang dibuat sebelumnya dan kewajiban yang dilakukan tidak menurut selayaknya akibatnya adalah perusahaan harus membayar ganti rugi karena adanya wanprestasi, selain itu pihak lainnya bisa menuntut pembatalan kontrak atau perjanjian. Di PT. Pos Indonesia (Persero), ada empat jenis pengiriman paket dalam negeri diantaranya yaitu:

- 1) Layanan Pos Express, yaitu layanan pengiriman barang dengan estimasi waktu sampai kepada penerima yaitu dalam 1 hari.
- 2) Layanan Pos Kilat Khusus, yaitu layanan pengiriman barang dengan estimasi waktu sampai kepada penerima yaitu dalam 2 sampai 4 hari.
- 3) Layanan paket Jumbo Ekonomi, yaitu layanan pengiriman barang dengan estimasi waktu sampai kepada penerima yaitu dalam 4 sampai 6 hari.
- 4) Layanan Paket Pos biasa, yaitu layanan pengiriman barang dengan estimasi sampai kepada penerima yaitu dalam 1 sampai 4 minggu.

Jika kiriman yang dikirim melalui kantor pos sampai kepada penerima melewati batas estimasi waktu yang diberikan atau mengalami kerusakan/hilang maka PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Masamba telah dikatakan melakukan wanprestasi.

Tanggung jawab merupakan kewajiban bagi penyedia jasa untuk memberikan ganti rugi atau pengembalian keadaan yang tidak sesuai yang terjadi karena perbuatan penyedia jasa.

Umumnya pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Masamba apabila mendapati kiriman rusak atau hilang maka dibuatkan berita acara keterangan selisih jumlah kiriman atau hilang oleh petugas penerimaan kiriman di bagian operasional yang selanjutnya akan digunakan selanjutnya sebagai bahan pelaporan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pak Aras yaitu kepala kantor Pos cabang Masamba menyatakan bahwa apabila terjadi hal dimana kiriman konsumen rusak dan hilang disebabkan oleh pegawai di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Masamba maka yang akan membayar ganti rugi tersebut adalah pihak dari PT. Pos Indonesia itu sendiri berdasarkan nilai barang yang dikirimkan, maka dari itu sebelum menyerahkan barang atau pada saat pengisian data pengirim harus memberikan informasi akurat mengenai isi barang yang akan di kirimkan. Kepala kantor Pos masamba juga menjelaskan bahwa kita tidak bisa menghindari musibah atas kerusakan dan kehilangan paket tetapi kita bisa berusaha agar meminimalisir terjadinya hal tersebut.<sup>37</sup>

Berdasarkan pasal 27 ayat 2 Undang-undang No 38 tahun 2009 tentang Pos dinyatakan bahwa: *pengguna Pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan dan keselamatan kiriman dan juga sangat berhak mendapat pertanggung jawaban seperti ganti rugi jika terjadi:*

- 1) Paket yang dikirim mengalami kehilangan/musnah
- 2) Kiriman yang dikirim mengalami kerusakan
- 3) Terjadi ketidak sesuaian jangka waktu sampainya kiriman

---

<sup>37</sup> Aras, kepala PT. Pos Indonesia cabang masamba “wawancara Pribadi” Masamba, 15 Mei 2023

- 4) *Ketidak sesuaian barang yang diterima dengan yang dikirim oleh si pengirim sebelumnya.*

Pemberian ganti kerugian pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Masamba juga sangat memperhatikan tenggat waktu dan persyaratan pengajuan tuntutan ganti rugi oleh pengguna layanan Pos. sebagaimana telah diatur dalam Pasal 5 ayat (3) SK. Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) No. KD 128/DITRATKET/0616 dinyatakan bahwa:

pengajuan pengaduan harus diajukan sebagai berikut:

- 1) *Terlambat, paling lambat 2 (dua) hari sejak tanggal surat dan paket diterima.*
- 2) *Rusak, paling lambat 2 (dua) hari sejak tanggal surat dan paket diterima.*
- 3) *Hilang, pengaduan paling lambat diajukan 7 (tujuh) hari kerja sejak surat penetapan telah hilang diterima oleh pengirim.*

Berdasarkan analisis ganti kerugian yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Masamba pemberian ganti rugi juga memperhatikan seberapa besar kerusakan yang ditimbulkan, hal ini dibuktikan dengan sebagai berikut;

1. Jika barang mengalami kerusakan dan masih bisa difungsikan maka PT. Pos Indonesia (Persero) cabang masamba akan memberi ganti kerugian sebesar 1X biaya kirim dan setengah biaya jaminan barang yang telah disepakati oleh pengirim saat mengirim barang.
2. Apabila barang kiriman mengalami kerusakan total dan tidak dapat difungsikan maka akan diberikan ganti kerugian sebesar 1X biaya kirim dan 50% -70% biaya jaminan sesuai harga barang yang telah disepakati saat mengirim barang

3. Apabila barang kiriman hilang maka akan diberikan ganti kerugian sebesar 1X biaya kirim ditambah biaya jaminan sesuai harga barang yang dikirimkan dan disepakati saat mengirim barang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Lisna pengguna jasa pengiriman kantor Pos Cabang Masamba terkait dengan bentuk tanggung jawab apabila terjadi kehilangan barang pengguna jasa dia mengatakan bahwa “saya sering mengirimkan barang di PT. Pos Indonesia. Terkait pertanggung jawaban pihak pengiriman kantor Pos Masamba saya sangat setuju karena itu merupakan salah satu bentuk atau upaya menjaga suatu barang kiriman konsumennya agar merasa dilindungi pada saat pengiriman, dia juga mengungkapkan bahwa setiap pengiriman haruslah diasuransikan agar menghindari kerugian antara konsumen ataupun pengguna jasa”<sup>38</sup>

## 2. PT. J&T Express

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur perjanjian J&T Express terhadap objek pengiriman melalui jalur darat yaitu dengan cara mengisi *resi*, *form* pengisian barang. Nomor resi harus di isi dengan nama dan alamat yang lengkap, jelas, benar, dan terbaca agar barang atau dokumen yang akan dikirim bisa sampai ketempat yang dituju. Sedangkan prosedur dalam pengiriman barang yaitu pemeriksaan terhadap barang-barang yang akan dikirim, maka pihak J&T Express akan memproses pengiriman barang/dokumen tersebut dengan mengeluarkan Nomor resi sebagai dokumen perjanjian pengiriman barang. Nomor resi tersebut berisikan hak dan kewajiban perusahaan pengiriman.

<sup>38</sup> Lisna, konsumen PT. Pos Indonesia “wawancara pribadi” Malangke 22 Mei 2023

Tanggung jawab J&T Express dalam hal terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang adalah apabila terjadi kerusakan atau kehilangan atas barang titipan, maka pihak J&T Masamba bertanggung jawab untuk kerugian dengan penggantian, apabila barang yang rusak/hilang dalam proses pengiriman J&T Express maksimal penggantian barang dibebankan pengangkut (kurir) untuk itu admin atau customer servis selalu mengingatkan untuk selalu berhati-hati saat melakukan pengiriman, namun apabila barang sudah rusak sebelum sampai ke J&T Express kerusakan akan dibebankan kepada toko (penjual), untuk barang yang masuk dalam kategori bernilai tinggi, pihak J&T Express masamba akan menyarankan konsumen/pengirim untuk mengasuransikannya.<sup>39</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu adesyah selaku admin di J&T masamba setiap barang yang akan dikirimkan dan harga barang tersebut termasuk dalam kategori tertentu kami selalu menawarkan asuransi kepada barang yang akan dikirimkan sehingga apabila barang tersebut di asuransikan secara tidak langsung kurir kami atau pihak pengiriman kami akan lebih berhati-hati dalam menjalankan pekerjaannya agar barang yang dikirimkan tiba ditempat tujuan dengan aman. Apabila telah terjadi kerusakan atau kehilangan barang kami dari pihak J&T masamba akan mengganti nilai barang yang dikirimkan sesuai dengan Standar operasional Prosedur (SOP) PT. J&T Express, adapun bentuk ganti rugi PT. J&T Express yaitu maksimal Rp.20.000.000.00; (dua puluh juta rupiah) dan maksimal pergantian dokumen

---

<sup>39</sup> Adesyah, admin PT. J&T cabang Masamba “Wawancara pribadi” Masamba 23 Mei 2023

adalah Rp.2.000.000.00; (dua juta rupiah) apabila pengirim tidak mengasuransikan barang kirimannya biaya penggantian atas barang tersebut adalah 10X ongkos kirim.

Ganti rugi tersebut dilakukan oleh J&T Express dengan maksud menjaga loyalitas dan kepercayaan pengguna jasa pengiriman. Purwosutjipto menjelaskan bahwa pengangkut barang yang dalam hal ini adalah J&T Express atau dengan sebutan lain yakni carrier berkewajiban untuk mengirimkan dan menjamin keadaan dari barang yang diangkut tersebut.

Apabila J&T Express dapat membuktikan secara benar dan jelas bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan dari pihak perusahaan, melainkan akibat kelalaian dan kesalahan dari pihak pengirim barang atau karena terdapat keadaan memaksa yang mengakibatkan barang muatan tersebut tidak sampai di tangan pihak penerima barang hal inilah yang membebaskan J&T Express dari tuntutan yang diajukan oleh pihak pengirim barang.

Dengan demikian jika prinsip tanggung jawab dari pihak pengangkut pengiriman barang dikaitkan dengan pasal 468 kitab Undang-undang hukum dagang, maka pihak pengangkut dianggap bertanggung jawab secara praduga atas segala kesalahan atau kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengiriman barang, tetapi jika perusahaan berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu wardah sebagai konsumen pengguna jasa PT. J&T dia menyatakan bahwa “saya pernah mengalami kehilangan barang pada pengiriman di PT. J&T saat itu saya mengirimkan barang dari Masamba ke morowali dan estimasi pengirimannya sekitar 4 hari

tetapi pada saat tiba di tempat penyortiran paket saya terdeteksi hilang kemudian saya melaporkan ke pihak J&T tetapi dia hanya mengganti nilai barang saya sekitar 2 kali biaya kirim padahal barang saya nilainya terhitung lumayan tinggi saya mencoba menghubungi kembali pihak J&T tetapi mereka mengatakan bahwa paket saya tidak diasuransikan sehingga tidak dapat di klaim secara penuh. Saya sangat kecewa dengan tanggapan tersebut karena Pihak J&T tidak menjalankan prosedur kantor secara penuh.<sup>40</sup>

### 3. PT. Jalur Nugraha Eka Kurir

Berdasarkan hasil wawancara dengan pak hasrul, sebagai kepala JNE cabang masamba menerangkan bahwa untuk hal terjadinya wanprestasi harus ditinjau lebih lanjut yaitu apabila kerusakan disebabkan pada saat pengiriman maka yang bertanggung jawab adalah pihak pengiriman, namun apabila kerusakan disebabkan sebelum diserahkan dipengiriman maka kerusakan disebabkan oleh si pengirim atau penjual.

Apabila terdapat barang yang rusak/hilang, PT. JNE memberikan ganti rugi kepada *costumer* (pihak yang dirugikan) berupa pengembalian uang maksimal sebesar 10 kali biaya kirim, dapat dikatakan ganti rugi yang diberikan JNE hanya sebagian. Dalam hal ini ada dua kemungkinan yaitu pihak *costumer* dapat dirugikan atau tidak. Pertama, dirugikan karena penggantian barang disini tidak berpengaruh terhadap harga barang yang dikirim, walaupun barang yang dikirim sangat mahal. Kedua, apabila harga barangnya lebih kecil dari biaya 10 kali biaya kirim, maka penggantian yang diberikan yaitu sebesar harga barang yang dikirim tersebut. Pembayaran ganti rugi yang diberikan JNE hanya mengikuti harga terendah. Begitu juga dengan dokumen, biaya ganti rugi apabila *customer* tidak mau menggunakan

---

<sup>40</sup> Wardah, konsumen PT. J&T “wawancara pribadi” Masamba 20 Mei 2023

asuransi, maka biaya ganti ruginya yaitu maksimal 10 kali biaya pengiriman. Tetapi pihak JNE mewajibkan *customer* mengasuransikan barang/dokumennya, karena apabila barang yang dikirim hilang maka akan diganti seharga barangnya, begitu juga dengan dokumen, apabila dokumen hilang, akan diganti dengan penerbitan dokumen tersebut, bukan nominal harga dokumen. Barang/dokumen berharga juga wajib di *packing kayu*, *bubble pack*, dan lain-lain.<sup>41</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan pak Resa pengguna jasa PT. JNE dia mengatakan bahwa “saya pernah mengalami kehilangan barang di pengiriman JNE kebetulan barang yang saya beli tersebut saya beli di e-commerce dengan sistem COD barang yang saya beli ukurannya tergolong kecil dari barang-barang biasanya dan harganya juga murah pada waktu itu. Pada saat pengiriman ke alamat saya di hubungi oleh kurir PT. JNE dia mengatakan bahwa paket saya hilang dikarenakan kondisi jalan dan ukuran barang saya kecil kemudian dia mengatakan akan menggantinya dengan cara memesan kembali barang tersebut, tetapi saya menolak ke esokan harinya saya melacak barang itu, saya melihat keterangan barang sudah diterima padahal saya tidak menerima barangnya. Untuk itu saya menganggap bahwa pihak JNE telah mengambil sebuah keputusan secara sepihak tanpa memberi tahu konsumennya terlebih dahulu. Seharusnya pihak JNE mengkonfirmasi konsumennya sebelum mengambil keputusan.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Hasrul, kepala PT. JNE Cabang Masamba “wawancara pribadi” Masamba, 25 Mei 2023

<sup>42</sup> Resa, konsumen PT. JNE “wawancara pribadi” waetuo, 29 mei 2023

#### **D. Tinjauan Hukum Islam terhadap penggunaan akad *Wakalah bil ujah* pada pengiriman barang yang mengalami kerusakan atau kehilangan barang pada pengguna jasa**

Perjanjian dalam Islam dikenal dengan istilah *al'aqd* (akad) yang berarti perikatan, perjanjian, dan pemufakatan. Dalam terminologi fikih, akad di definisikan dengan “pertalian ijab (pernyataan melakukan ikatan) dan qabul (pernyataan menerima ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh pada objek perikatan”. Adapun pada jasa pengiriman barang akad yang digunakan yaitu akad *wakalah bil ujah* (mewakilkkan seseorang untuk menyampaikan suatu barang dengan adanya imbalan) pada jasa pengiriman barang di PT. Pos Indonesia, PT. J&T, dan PT. JNE telah sesuai dengan hukum islam. Akad ini diperbolehkan karena konsep dari kegiatan tolong menolong hanya saja dalam *wakalah bil ujah* menggunakan upah sebagai balasan atas jasa yang telah digunakan.<sup>43</sup>

Pelaksanaan akad *wakalah bil ujah* menurut tinjauan hukum Islam pada dasarnya dibenarkan jika sesuai dengan syarat, tetapi yang terpenting adalah pihak yang diberi kuasa adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kegiatan tersebut. Jadi bisa dikatakan akad ini melahirkan sumber kewajiban yang harus terpenuhi. Perjanjian yang telah dibuat dalam akad ini harus ditepati oleh kedua belah pihak, yang mana konsumen harus memenuhi kewajiban dalam membayar upah atau ongkos kirim sebagai pemenuhan hak produsen. Begitu sebaliknya produsen harus melaksanakan

---

<sup>43</sup> Syamsul Anwar, *hukum perjanjian islam, ed.2* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, (2019), hal 68

kewajiban sebagai pemenuhan hak konsumen dalam pengiriman barang dengan menjaga barang konsumen agak tidak terjadi kerusakan dan kehilangan pada saat pengiriman hingga akad ini berakhir. Namun dalam prakteknya perjanjian dalam menjaga barang konsumen agar sampai ke tempat tujuan dengan aman dan selamat ini masih sering terjadi kerusakan dan kehilangan barang. Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah SWT.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا ﴾

Artinya : *“sesungguhnya Allah SWT menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya....”* (Q.S. An-nisa: 58)

Ayat diatas menjelaskan bahwa amanah yang telah diberikan kepada pihak pengiriman harus disampaikan untuk memenuhi hak-hak konsumen. misalnya ketika pihak pengiriman barang diamanahkan dalam mengirimkan barang maka ia harus menyampaikan kepada orang yang berhak menerimanya dalam keadaan barang yang sesuai pada saat barang tersebut diserahkan ke pihak pengiriman. Dalam hal ini tidak banyak orang yang menyampaikan amanahnya dengan baik, banyak diantaranya malah melanggar amanah yang telah dipercayakan kepadanya, dalam prakteknya pada pengiriman barang konsumen telah mempercayakan produsen untuk menangani suatu barang yang dititipkan tetapi pada kenyataannya pihak pengiriman malah melalaikan atau melanggar suatu amanah yang diberikan sehingga pihak pengiriman harus mengganti rugi barang konsumen yang rusak atau hilang.

Berdasarkan Hukum Islam tanggung jawab pelaku bisnis memiliki dua dimensi, yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Adanya dimensi tauhid sebagai tanggung jawab secara vertikal kepada Allah Swt.
- b. Adanya dimensi amanah sebagai khalifah dimuka bumi bagi para pelaku bisnis.
- c. Harus saling toong menolong dan bekerja sama serta membina saling mengasihi diantara semua manusia
- d. Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis.

Berdasarkan konsep wakalah bil ujah, akad pengiriman barang melalui jasa pengiriman berdasarkan penelitian ternyata tidak memenuhi salah satu rukun, yaitu tentang ijab dam qabul. Dalam praktiknya salah satu shighat telah dilanggar atau tidak dipenuhi yaitu tentang amanat untuk mengirimkan barang konsumen sampai ke tujuan dengan sebaik-baiknya serta memberikan ganti rugi yang adil. Hal ini bisa berdampak negatif untuk pihak konsumen yang telah memenuhi kewajibannya dengan membayar jasa yang telah dikerjakan oleh pihak pengiriman barang.

Dalam hukum Islam pertanggung jawaban produsen terhadap konsumen dengan memberikan ganti rugi disebut *jawabir* (penutup masalah yang hilang). *Jawabir* diberlakukan terhadap pelaku kerusakan secara tersalah, tidak disengaja, lalai, sadar, lupa, dan bahkan terhadap orang gila

serta anak-anak. Adapun macam-macam bentuk ganti rugi dalam Islam yaitu:<sup>44</sup>

- a. *Dlaman itlaf* ini merupakan ganti rugi yang berkaitan dengan kerusakan atas harta benda dan juga terhadap jiwa dan anggota tubuh manusia.
- b. *Dlaman 'aqdin* yaitu terjadinya suatu akad atas transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab.
- c. *Wad'u yadr* yaitu ganti rugi akibat kerusakan barang dari perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin dan ganti rugi kerusakan barang yang masih ada di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam akad yang sah.
- d. *Dlaman al-hailulah* (penahanan) yaitu perbatan atau kesepakatan yang menyebabkan seseorang membatasi orang lain untuk menggunakan atau berbuat terhadap hartanya.
- e. *Dlaman al-maghrur* yaitu ganti rugi atau tanggung jawab karena kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan tipu daya (*al-gurur*).

Apabila dilihat dari hukum Islam pemberian ganti rugi ini termasuk kedalam *dlaman 'aqdin* yaitu terjadinya suatu akad atas transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab. Karena dalam hubungan antara pihak J&T Express dan dengan pengguna jasa yang dirugikan di dalamnya terdapat suatu akad yang telah mengikat. Tentunya pemberian ganti rugi tidak boleh dilakukan sewenang-wenang, maksudnya yaitu tanpa

<sup>44</sup> Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE UGM, 2014), 235.

memperhatikan hak dari konsumen dan hanya ingin meraih keuntungan bagi pihak pengiriman saja. Di dalam menetapkan ganti rugi menurut hukum Islam unsur-unsur yang paling penting adalah timbulnya dharar atau kerugian pada korban. Dharar dapat terjadi pada fisik, harta atau barang, jasa dan juga kerusakan yang bersifat moral. Tolak ukur ganti rugi baik kualitas maupun kuantitas sepadan dengan dharar yang diderita pihak korban, walaupun dalam kasus-kasus tertentu pelipatgandaan ganti rugi dapat dilakukan sesuai dengan kondisi pelaku.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Dalam upaya menjaga atau melindungi barang konsumen agar tidak terjadi kehilangan barang pihak pengiriman menggunakan cara tersendiri berdasarkan ketetapan layanan penyedia jasa PT. Pos Indonesia menggunakan sistem pelacakan yang dianggap telah maksimal sehingga meminimalisir terjadinya kehilangan barang sedangkan PT. J&T, dan PT. JNE menggunakan sistem yang dimana pada saat penyortiran dan pengiriman agar lebih hati-hati.
2. Pada umumnya bentuk tanggung jawab pihak pengiriman PT. Pos Indonesia, PT. J&T Express, dan PT. JNE Express apabila mendapati kiriman rusak atau hilang maka akan diganti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), hanya saja pada bentuk ganti rugi tidak semua pihak pengiriman mengganti nilai barang konsumennya sesuai dengan harga barang yang hilang. PT. Pos Indonesia apabila mendapati barang yang hilang akan diganti sesuai harga barang tersebut sesuai dengan kesepakatan diawal, PT. J&T apabila mendapati barang konsumennya hilang akan mengganti sebesar 10 kali biaya kirim dan paling tinggi 10 persen apabila barang di asuransikan. Sedangkan pihak PT. JNE apabila terjadi kehilangan barang pada konsumennya akan mengganti sebesar 10 kali biaya kirim, apabila barang nominalnya lebih

rendah dari 10 kali biaya kirim maka pihak JNE akan mengambil nilai yang paling rendah yaitu sesuai dengan harga barang.

3. Pelaksanaan akad wakalah bil ujah menurut tinjauan hukum islam pada dasarnya dibenarkan jika sesuai dengan syarat, tetapi yang terpenting adalah pihak yang diberi kuasa adalah pihak yang bertanggung jawab penuh terhadap pengiriman tersebut. Pada tinjauan hukum islam dalam menggunakan akad wakalah bil ujah apabila seorang telah diamanahkan atas apa yang diperintakkannya hendaklah ia menyampaikan amanah itu akan tetapi jika terjadi suatu kegagalan dalam amanah tersebut hendaklah ia bertanggung jawab atas apa yang telah diperintakkannya.

## **B. Saran**

1. Dalam mengangkut suatu barang yang diamanahkan pihak pengiriman hendaklah agar lebih berhati-hati dalam menjalankan suatu pekerjaan agar barang konsumen tidak terjadi kerusakan atau kehilangan.
2. Pihak pengiriman agar lebih memperhatikan tanggung jawabnya dan lebih memperhatikan standar pengiriman sesuai dengan Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Abdul Rahman Ghazali, Shaifuddin Shidiq, *Fiqh Muamalah* (jakarta: Beirut Publishing, 2014)

Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah* (jakarta: PT. raja grafindo persada, 2017)

Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum* (Banten: Unpam Press, 2018)

Muaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020)

zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (jakarta: kencana, 2015)

martha eri safira, *Hukum Ekonomi Di Indonesia* (ponorogo: cv. nata karya, 2016)

Mustofa, Imam, *Fiqh Muamalah Kontemporer* (jakarta: rajawali pers, 2016)

Kementrian Agama, *Al-Qur'an Al-Karim Dan Terjemahan Bahasa Indonesia* (Surabaya, 2018)

### Skripsi

Abuyazid Bustomi, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen', *Jurnal Penelitian*, Vol.16 No. (2018), Hal 156  
<<https://jurnal.unpal.ac.id/index.php/solusi/article/view/125/95>>

Mar'atus Solikhah, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Angkutan Bus Mini Jurusan Mojokerto-Pasuruan Perspektif Uu No 8 Tahun 1999 Dan Maqashid Syariah* (Fakultas Syariah, 2019)

Perjaka Purba, *Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Buleleng* (Fakultas Hukum, Universitas Singaraja, 2019)

Zubdatut, *Tafsir Min Fathil Qadir/ Syaikh Dr. Muhammad Sulaiman Al Asyqar, Mudarris Tafsir* (Universitas Islam Madinah.)

Ika wisma sagita putri, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tanggung Jawab PT. Merpati Lintas Cakrawala Jne Cabang Mataram Dalam Pengiriman Paket Barang* (fakultas syariah, universitas islam negeri mataram, 2018)

#### Jurnal

Isabella, Imam Rusli, 'Wakalah', *Jurnal Al-Allam*, Vol.1 No.1 (2020)  
<<http://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/alallam/article/download/4075/2977/11615>>

Salamiah, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kegiatan Jual Beli', *Jurnal Al-Adl*, Vol.6 No.1 (2014)  
<<https://media.neliti.com/media/publications/225101-perlindungan-hukum-bagi-konsumen-dalam-k-2039d4f4.pdf>>

Siti Hasnaa Madinah, 'Analisis Akad Wakalah Bil Ujah Pada Jasa Titip Beli Online Dalam Perspektif Kaidah Fikih Ekonomi', *Jurnal Ekonomi Islam Dan Bisnis*, Vol.9 No.2 (2019) <<https://doi.org/10.15642/elqist.2019.9.2.196-214>>

## Website

<<https://www.belajarsipil.com/2014/01/16/pengertian-angkutan-umum/>>

'[Https://M.Republika.Co.Id/Amp/Qbf8kt320](https://M.Republika.Co.Id/Amp/Qbf8kt320)'

'[Https://Suduthukum.Com/2018/12/Wakalah-Bil-Ujrah.Html](https://Suduthukum.Com/2018/12/Wakalah-Bil-Ujrah.Html)'

*[Https://Eprints.Umm.Ac.Id/44686/3/BAB%20II.Pdf](https://Eprints.Umm.Ac.Id/44686/3/BAB%20II.Pdf)*

<[www.j&t.co.id](http://www.j&t.co.id)>

<[www.jne.co.id](http://www.jne.co.id)>

<[www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id)>

## Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD)

Undang-Undang NO. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Dokumentasi Wawancara dengan Pihak dan Konsumen PT. POS INDONESIA CABANG MASAMBA



**Dokumentasi Wawancara dengan Pihak dan Konsumen PT. J&T**

**EKSPRESS CABANG MASAMBA**



## Dokumentasi Wawancara dengan Pihak dan Konsumen PT. JNE

### CABANG MASAMBA



### Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana sejarah perkembangan PT. Pos Indonesia, PT. J&T Ekspres, dan PT. JNE Cabang Masamba ?
2. Bagaimana bentuk struktur organisasi di PT. Pos Indonesia, PT. J&T Ekspres, dan PT. JNE Cabang Masamba ?
3. Bagaimana bentuk pelayanan di PT. Pos Indonesia, PT. J&T Ekspres, dan PT. JNE Cabang Masamba ?
4. Bagaimana mekanisme cara pengiriman barang di PT. Pos Indonesia, PT. J&T Ekspres, dan PT. JNE Cabang Masamba ?
5. Bagaimana bentuk tanggung jawab pada pengiriman barang yang bermasalah di PT. Pos Indonesia, PT. J&T Ekspres, dan PT. JNE Cabang Masamba ?
6. Bagaimana upaya dalam melindungi paket di pengiriman PT. Pos Indonesia, PT. J&T Ekspres, dan PT. JNE Cabang Masamba ?
7. Seperti apa bentuk pengasuransian barang di PT. Pos Indonesia, PT. J&T Ekspres, dan PT. JNE Cabang Masamba ?



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
NOMOR 264 TAHUN 2022

TENTANG

PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL  
DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA FAKULTAS SYARIAH IAIN PALOPO TAHUN 2022

ATAS RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DEKAN FAKULTAS SYARIAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO,

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar proposal, seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;
- b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA PROGRAM STRATA SATU (S1) INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- KESATU : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran Surat Keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas;
- KEDUA : Tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi;
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN Palopo Tahun 2022;
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya;
- KELIMA : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 19 Agustus 2022

DEKAN,

Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI  
NIP 19680307 199903 1 004

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH IAIN PALOPO  
NOMOR : 264 TAHUN 2022  
TENTANG : PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL,  
SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWAINSTITUT AGAMA ISLAM  
NEGERI PALOPO

---

- I. Nama Mahasiswa : Fikram  
NIM : 19 0303 0016  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
- II. Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen atas Hilangnya Barang Titipan di Angkutan Umum.
- III. Tim Dosen Penguji :
1. Ketua Sidang : Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.
  2. Sekretaris Sidang : Dr. Helmi Kamal, M.HI.
  3. Penguji I : Irma T, S.Kom., M.Kom.
  4. Penguji II : Muhammad Fachrurrazy, S.EI., MH.
  5. Pembimbing I / Penguji : Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.
  6. Pembimbing II / Penguji : Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H.

Palopo, 19 Agustus 2022



Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI  
NIP 19680607 199903 1 004

### HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama proposal penelitian skripsi berjudul : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Barang Titipan Di Angkutan Barang yang ditulis oleh :

Nama : Fikram  
Nim : 19 0303 0016  
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. Mustaming, S.Ag., M.Hi

Tanggal : 10/3/2023

Pembimbing II



Muh. Yassir Akbar Ramadhani, S.H.,M.H

Tanggal : 10/3/2023



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Agatis Kel. Balandi Kec. Bara Kota Palopo 91914 Telp (0471)-3207276  
Email: fakultassyariah@iainpalopo.ac.id - Website : [www.syariah.iainpalopo.ac.id](http://www.syariah.iainpalopo.ac.id)

### BERITA ACARA

Pada hari ini selasa tanggal dua puluh delapan bulan Maret tahun dua ribu dua puluh tiga telah dilaksanakan Seminar Proposal mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Fikram  
NIM : 1903030016  
Fakultas : Syariah  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen atas Hilangnya Barang Titipan di Angkutan Barang.

Dengan Pembimbing/Pengarah:

1. Nama : Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.  
(Pembimbing I)
2. Nama : Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H.  
(Pembimbing II)

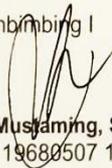
Dengan hasil Seminar Proposal:

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

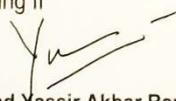
Demikian Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 28 Maret 2023

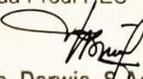
Pembimbing I

  
**Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI**  
NIP 19680507 199903 1 004

Pembimbing II

  
**Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H**  
NIP 19860604 202012 1 007

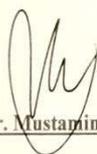
**Mengetahui,**  
Ketua Prodi HES

  
**Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag**  
NIP 19701231 200901 1 049

**HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI**

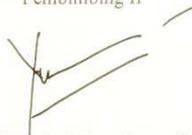
Proposal penelitian skripsi berjudul Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Barang Titipan Di Angkutan Barang yang diajukan oleh Fikram NIM 19 0303 0016, telah diseminarkan pada hari Selasa, 28 Maret 2023 dan telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan penguji, dinyatakan diterima untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I

Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI

Tanggal :

Pembimbing II

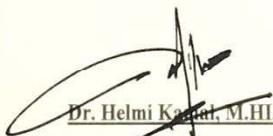
Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H

Tanggal : 11 / 4 / 2023

**Mengetahui :**

a.n Dekan Fakultas Syariah

Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan

  
Dr. Helmi Kaslat, M.HI.

Nip. 19700307 199703 2 001

### HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

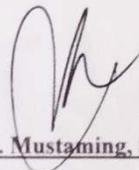
Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Barang Titipan Di Angkutan Barang yang ditulis oleh :

Nama : Fikram  
Nim : 19 0303 0016  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

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

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

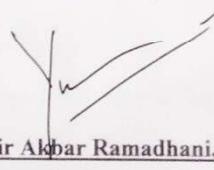
Pembimbing I



Dr. Mustaming, S.Ag., M.Hi

Tanggal :

Pembimbing II



Muh. Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H

Tanggal : 19/6/2023



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

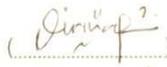
Jl. Agatis Kel. Balandai Kec. Bara Kota Palopo 91914 Telp (0471)-3207276  
 Email: fakultassyariah@iainpalopo.ac.id - Website : www.syariah.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari ini Kamis 6 Juli 2023 telah dilaksanakan Seminar Hasil Skripsi atas:

Nama : Fikram  
 NIM : 1903030016  
 Fakultas : Syariah  
 Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
 Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen  
 atas hilangnya Barang titipan di Angkutan Barang.

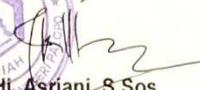
Dengan Penguji dan Pembimbing :

Penguji I : Irma T, S.Kom., M.Kom. (.....)   
 Penguji II : Muhammad Fachrurrazy, S.El., M.H. (.....)   
 Pembimbing I : Dr. Mustaming, S.Ag., M.Hl. (.....)   
 Pembimbing II : Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H. (.....) 

Demikian berita acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Palopo, 6 Juli 2023  
 Kepala Bagian Tata Usaha

  
 Hj. Asriani, S.Sos  
 NIP. 19680725 200003 2 001

Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.  
Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H.

---

#### NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp :-

Hal : Skripsi a.n Fikram

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 dibawah ini:

Nama	: Fikram
Nim	: 1903030016
Program Studi	: Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen atas Hilangnya Barang Titipan di Pengiriman Barang.

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

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Pembimbing I

**Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.**  
NIP 19680507 1999903 1 004

Pembimbing II

**Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H.**  
NIP 19860604 202012 1 007

Irma T, S.Kom., M.Kom.  
 Muhammad Fachrurrazy, S.El., M.H.  
 Dr. Mustaming, S.Ag., M.Hl.  
 Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H.

#### NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp. :-  
 Hal : skripsi a.n Fikram

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	: Fikram
NIM	: 1903030016
Program Studi	: Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen atas Hilangnya Barang Titipan di Pengiriman Barang.

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. Irma T, S.Kom., M.Kom.  
 Penguji I

( *Irma T* )  
 tanggal : 25-7-2023

2. Muhammad Fachrurrazy, S.El., M.H.  
 Penguji II

( *Fachrurrazy* )  
 tanggal : 25-07-2023

3. Dr. Mustaming, S.Ag., M.Hl.  
 Pembimbing I

( *Mustaming* )  
 tanggal : 27-07-2023

4. Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H.  
 Pembimbing II

( *Yassir* )  
 tanggal : 20/7/2023

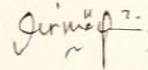
#### HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen atas Hilangnya Barang Titipan di Pengiriman Barang yang ditulis oleh Fikram NIM 1903030016, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Kamis, tanggal 6 Juni 2023 bertepatan dengan 17 Zulhijjah 1444 H telah diperbaiki sesuai cacatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *munaqasyah*.

#### TIM PENGUJI

1. Irma T, S.Kom., M.Kom

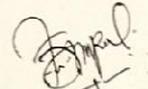
Penguji I

(  )

Tanggal : 20-07-2023

2. Muhammad Fachrurrazy, S.EI., M.H.

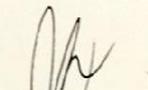
Penguji II

(  )

Tanggal : 20-07-2023

3. Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.

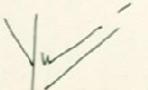
Pembimbing I

(  )

Tanggal : 20-07-2023

4. Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H.

Pembimbing II

(  )

Tanggal : 20/7/2023



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**  
**FAKULTAS SYARIAH**

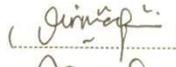
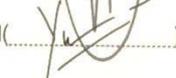
Jl. Agatis Kel. Balandai Kec. Bara Kota Palopo 91914 Telp (0471)-3207276  
 Email: fakultassyariah@iainpalopo.ac.id - Website : www.syariah.iainpalopo.ac.id

**BERITA ACARA**

Pada hari Selasa tanggal 22 Agustus 2023 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah atas:

Nama : Fikram  
 NIM : 1903030016  
 Fakultas : Syariah  
 Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
 Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen atas hilangnya Barang titipan di Angkutan Barang.

Dengan Penguji dan Pembimbing :

Penguji I : Irma T, S.Kom., M.Kom. (  )  
 Penguji II : Muhammad Fachrurrazy, S.El., M.H. (  )  
 Pembimbing I : Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI. (  )  
 Pembimbing II : Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H. (  )

Demikian berita acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 22 Agustus 2023



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag  
 NIP. 196302005011004

  
**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**(DPMPTSP)**

Jalan Simpursiang Kantor Gabungan Dinas No.27 Telp/Fax 0473-21536 Kode Pos 92961 Masamba

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : 00448/00186/SKP/DPMPTSP/IV/2023

- Membaca** : Permohonan Surat Keterangan Penelitian an. Fikram beserta lampirannya.  
**Menimbang** : Hasil Verifikasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Luwu Utara Nomor 070/167/IV/Bakesbangpol/2023  
**Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara;  
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;  
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;  
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;  
6. Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : Memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada :
- Nama : Fikram  
Nomor Telepon : 085343584045  
Alamat : Dsn. Amassangan 1, Desa Pao Kecamatan Malangke Barat, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan  
Sekolah / Instansi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo  
Judul Penelitian : Tujuan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Barang Titipan di Angkutan Barang  
Lokasi Penelitian: Kantor Pos J&T, JNE masamba, Desa Masamba Kecamatan Masamba, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan

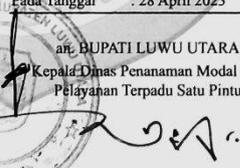
Dengan ketentuan sebagai berikut

1. Surat Keterangan Penelitian ini mulai berlaku pada tanggal 08 Mei s/d 08 Juni 2023 (1 Bulan).
2. Mematuhi semua peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
3. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat ini tidak mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat Keterangan Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan batal dengan sendirinya jika bertentangan dengan tujuan dan/atau ketentuan berlaku.

Diterbitkan di : Masamba  
Pada Tanggal : 28 April 2023

an: BUPATI LUWU UTARA  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu

  
**IR. ALAUDDIN SUKRI, M.SI**  
NIP : 196512311997031060

**Retribusi : Rp. 0,00**  
No. Seri : 00448



**PT. POS INDONESIA (PERSERO)  
KANTOR POS MASAMBA**

Alamat: Jln. Salawati Daud, Bone, Kec. Masamba, Kabupaten Luwu Utara, Sulawesi Selatan 92961

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 01/sdm-msb/0723

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Kantor POS Masamba menerangkan bahwa:

Nama : Fikram  
Nim : 1903030016  
Tempat / Tgl. Lahir : Palopo, 27 Mei 2000  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Lembaga : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Benar telah melakukan penelitian di Kantor POS Masamba untuk penyusunan skripsi dengan judul "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen atas Hilangnya Barang Titipan di Pengiriman Barang".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Masamba, 15 Juli 2023

Mengetahui

Ka. KPC Masamba



**ARAS, S.IP**

Nippos: 970342690



**PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T EXPRESS)**  
**J&T EXPRESS DROP POINT MASAMBA**  
**JL. POROS MASAMBA-TOMONI KAB LUWU UTARA 92961**

**SURAT KETERANGAN**

Nomor

Yang bertanda tangan dibawah ini. Kepala Kantor J&T Express Cabang Masamba menerangkan bahwa

Nama : Fikram  
Nim : 1903030016  
Tempat/Tgl Lahir : Palopo 27 Mei 2000  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Benar telah melakukan penelitian di Kantor J&T Express untuk penyusunan skripsi dengan judul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Barang Titipan Di Pengiriman Barang".

Demikian Surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

M  
Masamba, 24 Juli 2023  
Ka.J&T Cab Masamba

( M. NUR WAHYUNI )



**PT. JASA NUGERAHA EKA KURIR  
JNE DROP POINT MASAMBA**

Alamat: Jln. Salawati Daud, Bone, Kec. Masamba, Kabupaten Luwu Utara, Sulawesi Selatan 92961

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : -

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala JNE Cabang Masamba menerangkan bahwa:

Nama : Fikram  
Nim : 1903030016  
Tempat / Tgl. Lahir : Palopo, 27 Mei 2000  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Lembaga : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Benar telah melakukan penelitian di PT. JNE Cabang Masamba untuk penyusunan skripsi dengan judul " Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen atas Hilangnya Barang Titipan di Pengiriman Barang".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Masamba, 15 Juli 2023

Mengetahui

Ka. JNE Cab. Masamba

( Hasrul )

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

---

NOTA DINAS

Lamp :-  
Hal : Skripsi a.n Fikram

Yth. Dekan Fakultas Syariah  
Di  
Palopo

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

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

Nama	: Fikram
Nim	: 19 0303 0016
Program Studi	: Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen atas Hilangnya Barang Titipan di Pengiriman Barang

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 IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

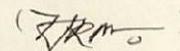
Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

**TIM VERIFIKASI**

1. Nama : Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H  
Tanggal : 11-08-2025
2. Nama : Hardianto, S.H., M.H  
Tanggal : 11-08-2023

(  )

(  )

## Skripsi

### ORIGINALITY REPORT

<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>krisnabrama.blogspot.com</b> Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

## RIWAYAT HIDUP



Fikram, lahir di Palopo pada 27 Mei 2000, Penulis merupakan anak keempat dari lima bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Hakim dan ibu Muhajira. Penulis dibesarkan di Dusun Amassanagan 1 Desa Pao Kecamatan Malangke Barat Kabupaten Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jalan Andi Tendriajeng (ex Carede) Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada Tahun 2013 di SDN 150 Pao. Kemudian, di tahun yang sama penulis menempuh pendidikan di SMPN 1 Malangke Barat hingga tahun 2016. Pada tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 6 Luwu Utara dan mengambil jurusan IPA. Setelah lulus SMA di tahun 2019, penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri Palopo, Fakultas Syariah, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.

Contact Person: [fikramhakim1@gmail.com](mailto:fikramhakim1@gmail.com)