

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KERUSAKAN BARANG KIRIMAN DI PT. TIKI JALUR
NUGRAHA EKAKURIR KOTA PALOPO**

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*



IAIN PALOPO

Oleh:

**ECCE JUMSA
18 0303 0083**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KERUSAKAN BARANG KIRIMAN DI PT. TIKI JALUR
NUGRAHA EKAKURIR KOTA PALOPO**

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*



IAIN PALOPO

Oleh:

**ECCE JUMSA
18 0303 0083**

Pembimbing :

- 1. Dr. Helmi Kamal, M.HI.**
- 2. Hardianto, S.H, M.H.**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ecce Jumsa
NIM : 18 0303 0083
Fakultas : Syariah
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan 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 didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana dikemudian 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, 21 November 2022
Yang membuat pernyataan



Ecce Jumsa

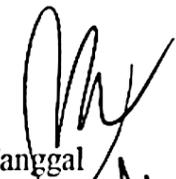
HALAMAN PENGESAHAN

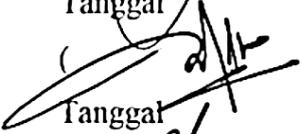
Skripsi berjudul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerusakan Barang Kiriman di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Palopo yang ditulis oleh Ecce Jumsa Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0303 0083, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari selasa telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar *Sarjana Hukum(S.H)*

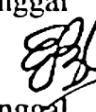
Palopo, 23 Desember 2024

TIM PENGUJI

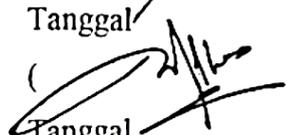
1. Dr. Mustaming, S.Ag.,M.HI.
Ketua Sidang/Penguji
2. Dr. Helmi Kamal, M.HI.
Sekretaris Sidang/Penguji
3. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI.
Penguji I
4. Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H.
Penguji II
5. Dr. Helmi Kamal,M.HI.
Pembimbing I/Penguji
6. Hardianto, S.H, M.H.
Pembimbing II/Penguji

()
Tanggal

()
Tanggal

()
Tanggal

()
Tanggal

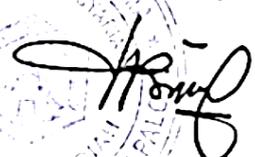
()
Tanggal

()
Tanggal

Mengetahui :

Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Syariah

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

Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

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

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالصَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ

أَجْمَعِينَ، اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى عَلِيٍّ وَعَلَى آلِهِ مُحَمَّدًا.

Puji syukur senantiasa di panjatkan kepada kehadiran Allah Swt., yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat kepada semua hamba-Nya, terlebih kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul “Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan Barang Kiriman Di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Palopo” setelah melalau proses dan perjuangan yang panjang.

Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, Nabi akhir zaman dan pembawa rahmat bagi makhluk seluruh alam. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Penelitian ini, di persembahkan untuk orang tua saya Ibu dan Ayah tercinta Muh. Husain Jumsa dan Sulmawati serta berbagai pihak yang telah mendukung penuh selama dalam penyusunan penelitian ini dilakukan untuk sampai pada tahap ini, peneliti telah menyelesaikan kewajiban dibidang akademik hingga upaya dalam kontribusi ilmu pengetahuan melalui hasil penelitian baik untuk mahasiswa maupun masyarakat. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang seikhlas-ikhlasnya kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Prof. Dr. Abdul Pirol, beserta Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan,

Dr. H.Muammar Arafat, S.H.,M.H. Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E.,M. dan Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan kerjasama, Dr. Muhaemin, M.A.

2. Dekan Fakultas Syariah IAIN Palopo, Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI. beserta Wakil Dekan I Fakultas Syariah, Dr. Helmi Kamal, M.HI. Wakil Dekan II Fakultas Syariah, Dr. Abdain, S.Ag., M.HI. dan Wakil Dekan III Fakultas Syariah, Dr. Rahmawati M.Ag.
3. Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Muh. Darwis, S.A.g., M.Ag. dan Sekretaris Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H.
4. Pembimbing I dan pembimbing II, Dr. Helmi Kamal, M.HI. dan Hardianto, S.H., M.H. yang telah memberikan banyak bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam proses penulisan skripsi.
5. Penguji I dan penguji II, Dr. Abdain, S.Ag., M.HI. dan Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H yang telah memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen Pembimbing Akademik (PA), Nurul Adliyah, S.H., M.H.
7. Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Madehang, S.Ag., M.Pd. Beserta stafnya yang telah banyak membantu penulis, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada seluruh dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama penulis berada kampus hijau IAIN Palopo.

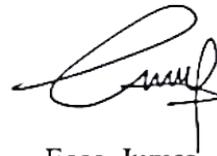
9. Staf serta karyawan Perpustakaan IAIN Palopo dan staf serta karyawan Ma'had Al-Jamiyah peneliti ucapkan terima kasih atas partisipasinya selama ini, selama masa perkuliahan umumnya dan dalam menyelesaikan skripsi ini khususnya.
10. Keluarga terkasih dan tersayang senantiasa mendoakan untuk bisa lancar dalam meneliti ilmu, menjemput cita-cita dan sukses dalam meneliti karir.
11. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa program studi Hukum Ekonomi Syariah IAIN Palopo khususnya Kelas HES C angkatan 2018 yang telah memberikan banyak bantuan dan semangat serta saran dalam penyusunan skripsi.
12. Kepada pengurus HMPS HES 2020/2021 yang telah banyak memberikan pengalaman serta ilmu yang bermanfaat bagi dalam menyelesaikan skripsi.
13. Kepada kader PMII terkhusus 59 yang telah bersama-sama menimbah ilmu, dan memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
14. Semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga amal baik dan keikhlasan yang telah mereka perbuat menjadi amal saleh dan mendapat pahala yang setimpal dari Allah Swt. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi materi, metodologi maupun analisis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya hanya kepada Allah Swt penulis berharap, semoga apa yang tertulis dalam skripsi

ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya Aamiin.

Palopo, 21 November 2022

Penulis



Ecce Jumsa
NIM : 18 0303 0083

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak ditengah atau diakhir, maka ditulis dengan tanda (').

a. Vokal

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

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

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|---------------|-------------|------|
| اَ | <i>Fathah</i> | a | A |
| اِ | <i>Kasrah</i> | i | I |
| اُ | <i>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 |
|-------|-----------------------|-------------|---------|
| اِي | <i>Fathah dan ya</i> | ai | a dan i |
| اُو | <i>Fathah dan wau</i> | au | a dan u |

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَؤُلَاءِ : *hau-la*

b. 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 |
|-------------------|--------------------------------|-----------------|---------------------|
| | <i>Fathah dan alif atau ya</i> | a | a dan garis di atas |
| | <i>Kasrah dan ya</i> | i | i dan garis di atas |
| | <i>Dammah dan wau</i> | u | u dan garis di atas |

Contoh:

مَاتَ : *māta*
رَمَى : *rāmā*
قِيلَ : *qīla*
يَمُوتُ : *yamūtu*

c. Tāmarbūtah

Transliterasi untuk *tā'marbūtah* ada dua, yaitu *tā'marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā'marbūtah* itu di transliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnahal-fādilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

d. Syaddah(Tasydīd)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan

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

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanā*
نَجِينَا : *najjainā*
الْحَقُّ : *al-haqq*
نُعَمُّ : *nu'ima*
عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf ع ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan di dahului oleh huruf *Kasrah* ((ـِ)), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'AliyyatauA'ly)
عَرَبِيٌّ : 'Arabī (bukanA'rabiyyatau 'Arabiy)

e. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*aliflamma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. 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*(bukanasy-syamsu)

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

الْفَلْسَفَةُ :*al-falsafah*

الْبِلَادُ :*al-bilādu*

f. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ :*ta'murūna*

النَّوْعُ :*al-nau'*

شَيْءٌ :*syai'un*

أُمِرْتُ :*umirtu*

g. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

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

utuh.

Contoh:

Syarah al-Arba'īn al-Nawāwī Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah

h. Lafzal-Jalālah

Kata “Allah” yang di dahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullāh*

بِاللَّهِ : *billāh*

Adapun *tā'marbūtah* diakhir kata yang disandarkan kepada *lafzal-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *humfīrahmatillāh*

i. Huruf Kapital

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

Wamā Muhammadunillārasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazīunzila fīhial-Qurān

Nasī al-Dīn al-Tūsī Nasr Hāmid Abū Zayd Al-Tūfī

Al-Maslahahfī 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:

Abūal-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,

Abūal-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abūal-Walīd Muhammad Ibnu)

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

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

Sw. : *Subhanahu wa ta 'ala*

Saw. : *Sallallahu 'alaihiwasallam*

as : *'alaihi al-salam*

H : Hijrah

M : Masehi

SM : Sebelum Masehi

I : Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

w : Wafat tahun

QS.../...:4 : QS Al-Baqarah/2:4 atau QS Ali 'Imran/3:4HR : Hadis

Riwayat.

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN SAMPUL | |
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI..... | iii |
| PRAKATA | iv |
| PEDOMAN TRANSLITER ASIA-ARAB DAN SINGKATAN..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| DAFTAR AYAT | xvi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| DAFTAR ISTILAH..... | xix |
| ABSTRAK | xx |

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Sistematika Penulisan

BAB II KAJIAN TEORI

- A. Penelitian Terdahulu yang Relevan
- B. Deskripsi Teori
- 1. Konsumen.....
- 2. Barang
- 3. Perlindungan Konsumen
- C. Kerangka Berfikir

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis Penelitian

| | |
|--------------------------------------|--|
| B. Data dan Sumber Data | |
| C. Subjek Informan Penelitian | |
| D. Lokasi dan Waktu Penelitian | |
| E. Teknik pengumpulan Data | |
| F. Teknik Analisis Data | |
| G. Fokus Penelitian | |
| H. Definisi Istilah | |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|--|
| A. Gambaran Umum PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) | |
| B. Hukum Perjanjian Dalam Pengiriman Barang antara Pengguna Jasa dan Penyedia Jasa Pengiriman Barang di PT. JNE | |
| C. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerusakan Barang Kiriman dan Sistem Pertanggungjawaban Ganti Rugi di PT. JNE | |
| 1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerusakan Barang Kiriman di PT JNE | |
| 2. Sistem Pertanggung Jawaban Ganti Rugi di PT JNE | |
| D. Perlindungan Hukum Ekonomi Syariah dalam Pengiriman Barang Rusak di PT. JNE | |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|--|
| A. Kesimpulan | |
| B. Saran | |

| | |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 60 |
|----------------------|----|

DAFTAR AYAT

| | |
|--|----|
| Kutipan Ayat 1 QS. An-Nisa/4:29..... | 40 |
| Kutipan Ayat 2 QS. Ali-Imran/3:76 | |
| Kutipan Ayat 3 QS. Al-Maidah/5:1 | |
| Kutipan Ayat 4 QS. Al-Ahzab/33:72..... | |
| Kutipan Ayat 5 QS. Adz-Dzariyat/51:56..... | |
| Kutipan Ayat 6 QS. Hud/11:84-85 | |
| Kutipan Ayat 2 QS. An-Nisa/4:29..... | 54 |

DAFTAR HADIST

| | |
|------------------------|----|
| Hadist 1 tentang | 40 |
|------------------------|----|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Struktur Kerangka Berfikir..... | 40 |
| Gambar 1.2 Struktur Umum JNE Kota Palopo | |
| Gambar 1.3 Harga Pertanggungungan Umum Dokumen Berharga..... | 5 |

DAFTAR ISTILAH

| | |
|--------------|--|
| <i>Swt</i> | : <i>Subhanahu Wa Ta'ala</i> |
| PT | : Perseroan Terbatas |
| Tiki | : Titipan Kilat |
| JNE | : Jalur Nugraha Ekakurir |
| UU | : Undang Undang |
| KUHD | : Kitab Undang Undang Dagang |
| UUPK | : Undang Undang Perlindungan Konsumen |
| KUHPer | : Kitab Undang-Undang Hukum Perdata |
| Kg | : Kilogram |
| SSP | : Syarat Standar Pengiriman |
| YES | : Yakin Esok Sampai |
| Kaidah Fiqih | : Aturan Persoalan Fiqih |
| SS | : <i>Super Speed</i> |
| KBBI | : Kamus Besar Bahasa Indonesia |
| GPS | : <i>Global Positioning System</i> |
| ISO | : <i>International for Standarddization Organization</i> |
| ACCA | : <i>Association of Chartered Certified Accountants</i> |
| SOP | : <i>Standar Opening Procedure</i> |
| SCO | : <i>Sales Counter Officer</i> |
| CS | : <i>Costumer Service</i> |

ABSTRAK

Ecce Jumsa, 2022. *“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerusakan Barang Kiriman di PT Jalur Nugraha Ekakurir Kota Palopo”* Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Helmi Kamal dan Hardianto.

Skripsi ini membahas tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerusakan Barang Kiriman di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan : guna mengetahui konsep hukum dan memahami konsepsi tata cara pengiriman barang di PT. Jalur Nugraha Ekakurir Kota Palopo. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dan empiris. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian hukum normatif yaitu, studi pustaka dan penelitian hukum empiris yaitu wawancara. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis maupun lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dalam hal terjadinya kerusakan barang, JNE telah dilindungi hak-hak nya secara hukum oleh Undang-Undang Perlindungan Hukum dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata apabila mengalami kerugian akibat kelalaian dari pihak PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir seperti kerusakan barang maka Undang-Undang Perlindungan Hukum dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merupakan aturan hukum yang memberikan perlindungan bagi konsumen sebagai pelaku usaha berkewajiban untuk menanggung adanya kerusakan barang yang disebabkan karena kelalaian atau kesalahan dari pihak PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.

Katakunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Kerusakan Barang.

ABSTRACT

Ecce Jumsa, 2022. *“Legal Protection for Consumers for Damage to Shipments at PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Palopo City” Thesis Program for Islamic Economic Law Studies Faculty of Sharia, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Helmi Kamal and Hardianto.*

This thesis discusses the Legal Protection for Consumers for Damage to Shipments at PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Palopo City. This study aims: to know the conception of the procedure for shipping goods at PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Line, Palopo City. This type of research in normative and empirical legal research. Data collection techniques were carried out by normative legal research, namely, literature study and empirical legal research, namely interviews. The data analysis technique used is research that produces deskriptive data analysis, data stated by respondents in writing and verbally as well as real behavior, which is researched and studied ad a whole. The results of this study indicate that the legal protection of consumers of PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir in the event of damage to goods, JNE has protected its rights legally by the Law on Legal Protection and the Civil Code if it suffers a loss due to negligence on the part of PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, such as damage to goods, the Law on Legal Protection and the Civil Code are rules that provide protection for consumers as business actors who are obliged to bear the damage to goods caused by negligence or error on the part of PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.

Keywords: *Legal Protection, Consumer, Item Damage.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor transportasi merupakan metode yang sangat penting dan strategis dalam pelaksanaan pembangunan di Indonesia, karena membantu melicinkan roda kehidupan ekonomi, mempererat persatuan dan kesatuan, serta mempengaruhi seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Meningkatkan permintaan akan layanan transportasi barang di seluruh negeri dan di luar negeri merupakan cerminan pentingnya transportasi dalam berbagai aspek kehidupan modern.

Infrastruktur berbasis darat (jalan, rel kereta api) dan maritime (pelabuhan laut) serta perjalanan udara sangat dibutuhkan di Indonesia. Beberapa variable, antara lain perdagangan berupa distribusi dan distribusi komoditas antar wilayah, menjadikan transportasi sebagai kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari dan kegiatan ekonomi masyarakat. Masyarakat menggunakan jasa transportasi dan ekspedisi untuk mempermudah transaksi perdagangan antar daerah. Ketika orang atau produk diangkut, mereka dapat dipindahkan melalui kendaraan darat, kapal laut, atau transportasi udara. Mereka yang bekerja sebagai “ekspedisi” di industry transportasi udara, adalah para pebisnis yang menawarkan jasa transportasi dan pengiriman. Seseorang yang bertindak sebagai perantara dan bersedia untuk mentransfer orang dan komoditas.

Sudah banyak perusahaan jasa pengiriman yang berkembang dan bersaing memperebutkan pangsa pasar agar sesuai dengan kebutuhan pengiriman barang.

Kota Palopo adalah rumah bagi PT Tiki Lintas Nugraha Ekakurir. Industri muamalah sangat bergantung pada jasa pengiriman barang dan perdagangan Internasional. Syariat mendefinisikan muamalah sebagai Ikatan Sosial antar Manusia karena kita adalah makhluk social yang tidak dapat bertahan hidup dalam ketersaingan. Syariah, yang mencakup hak dan kewajiban, menetapkan parameter di mana individu dapat berinteraksi satu sama lain. Sebagai tambahan, manusia perlu mencapai konsesus untuk kebaikan yang lebih besar setiap kali mereka berinteraksi satu sama lain.

PT. Tiki Lintas Nugraha Ekakurir, juga dikenal sebagai JNE adalah layanan pengiriman terkenal di Indonesia yang telah beroperasi sejak tahun 1990. Memiliki sebuah visi yaitu Perusahaan rantai pasok global terdepani dunia. Adapun misinya yaitu memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten. Berdasarkan visi dan misi Perusahaan JNE tersebut, semua itu dilakukan demi kepuasan konsumen, dan dengan tujuan menjadi Perusahaan pengiriman terdepan di dunia. Oleh karena sebab itu, cara yang ditempuh yaitusalah satunya memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen. Dalam memberikan pelayanan, PT. JNE sudah memberikan pelayanan yang baik, tetapi masih terdapat barang yang hilang/rusak sewaktu dalam pengiriman. Ada baiknya untuk menjadikan PT. JNE Perusahaan pengiriman barang terdepan sedunia, PT. JNE harus lebih memperhatikan dan mengecek Kembali barang yang akan dikirim, agar hal yang tidak diinginkan tidak terjadi.

PT. dalam layanan Tiki JNE, sebagai pengguna konsumen memiliki kewajiban untuk memperhatikan kepentingan terbaiknya sendiri. Tidak selalu memuaskan salah satu pihak bahwa kesepakatan dicapai antara pengirim dan JNE. Salah satu pihak mungkin merasa ditipu oleh syarat-syarat perjanjian. Demikian juga jika pelaku usaha dalam perjanjian antara pengirim dan JNE tidak

melaksanakan kewajibannya berdasarkan perjanjian, hal ini juga dianggap wanprestasi. Jelas ini adalah kejadian yang mengerikan bagi pembeli.

Keamanan konsumen harus menjadi perhatian serius. Untuk mencapai tujuan mereka, konsumen memiliki hak hukum untuk mengadvokasi diri mereka sendiri dan mencari ganti rugi dari bisnis ketika mereka diperlakukan tidak adil. Dalam hal pengiriman, konsumen secara tradisional berada pada posisi yang kurang menguntungkan. Happy Susanto (2008) mengklaim bahwa konsumen rentan karena alasan berikut:

1. Rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-hak yang dimilikinya
2. Sebagian masyarakat belum mengetahui apa saja hak-haknya, yang mana apabila terjadi kerugian atau kesulitan tidak dapat menyalurkan kesulitannya.
3. Belum adanya kesadaran konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan untuk menuntut hak-haknya yang merasa dirugikan.
4. Proses peradilan yang ribet dan memakan waktu berkepanjangan.
5. Posisi konsumen yang selalu lemah.

Oleh karena itu, pelanggan jasa pengiriman barang memiliki hak untuk menempuh jalur hukum apabila terjadi kerusakan barang. Dimulai dengan berbagai masalah yang bertentangan dengan kepentingan konsumen dan berlanjut dengan posisi tawar konsumen yang relative lemah, kami sampai di tempat yang kami inginkan. Pemerintah berupaya menegakkan aturan yang membatasi praktik bisnis yang berbahaya dan melindungi konsumen.

Tujuan tersebut tercapai dengan disahkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Undang-Undang tersebut dapat mencegah terjadinya tindakan sewenang-wenang pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman dan menghimbau agar pelaku usaha mematuhi peraturan yang telah ditetapkan, oleh karena itu dipandang sangat penting dan melindungi hak-hak konsumen dari dampak yang dapat dialami oleh konsumen. Pemberlakuan UU Perlindungan Konsumen, bagaimanapun tidak dimaksudkan untuk melindungi konsumen sepenuhnya; melainkan memiliki kendala yang dirancang untuk mencegah hukum mengecilkan hati para pelaku usaha untuk beroperasi seperti biasa. Tujuan UU Perlindungan Konsumen adalah untuk membina dan

mendorong interaksi yang produktif antara berbagai pelaku ekonomi dengan nasabahnya masing-masing.

Sebagaimana tertuang dalam UUPK, “untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu ditingkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri dan mengembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab”. Undang-undang ini bertujuan untuk mendidik masyarakat Indonesia tentang hak dan tanggung jawab mereka dalam berurusan dengan bisnis.

Untuk mencerminkan kerentanan pelanggan terhadap cedera. Akibatnya, pelanggan mendesak perusahaan transportasi untuk mendapatkan jawaban. Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

1. Salah satu tanggung jawab pelaku usaha adalah memberikan kompensasi kepada korban pencemaran dan/atau pihak yang menderita kerugian finansial akibat pembelian dan pengguna barang dan jasa yang menjadi focus operasional perusahaan.
2. Bergantung pada kekhususan hukum yang berlaku, ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam sub-ayat (1) dapat berupa pembayaran uang, voucher untuk pembelian dimasa mendatang, perawatan medis, atau kombinasi dari semuanya itu.
3. Pembayaran dilakukan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Kemungkinan penuntutan pidana berdasarkan pembuktian tambahan adanya unsur kesalahan tetap ada walaupun diberikan ganti rugi sebagaimana

dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2).

5. Apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan nasabah, maka aturan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku.

Dari uraian tersebut maka peneliti terdorong untuk mengambil sebuah judul penelitian **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Kerusakan Barang Kiriman di PT. Tiki Jasa Nugraha Ekakurir Kota Palopo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Hukum Perjanjian dalam pengiriman barang antara pengguna jasa dan penyedia jasa di PT. JNE?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas kerusakan barang kiriman dan sistem pertanggungjawaban ganti rugi di PT. JNE?
3. Bagaimana perlindungan Hukum Ekonomi Syariah dalam pengiriman barang rusak di PT. JNE?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Guna mengetahui prosedur dan penerapan Hukum Perjanjian dalam pengiriman barang antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang di PT. JNE.
2. Guna mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas kerusakan barang

kiriman dan sistem pertanggungjawaban ganti rugi di PT. JNE

3. Guna mengetahui perlindungan Hukum Ekonomi Syariah dalam pengiriman barang di PT. JNE.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini dapat di lihat dari dua aspek yaitu manfaat secara teoritis dan praktis. Dengan manfaat sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis khususnya, dan para pembaca pada umumnya dalam memahami sistem Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Kerusakan Paket Pengiriman Barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.
- 2) Akan ada manfaat langsung bagi PT. Tiki Nugraha Ekakurir dan industry lainnya secara keseluruhan dari studi ini, yang merupakan manfaat kedua yang akan saya bahas.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Untuk membedakan penelitian ini dari yang lain, sangat penting untuk menggunakan penelitian sebelumnya sebagai landasan. Penelitian dilakukan untuk menemukan literature dan studi yang masih relevan dengan masalah yang dibahas di sini. Selain itu, istilah “plagiarism”, yang mengacu pada pencurian besar-besaran atas karya orang lain, harus ditolak selama penyelidikan ini. Untuk mengikuti pedoman etika untuk penelitian ini, diperlukan untuk melihat penelitian sebelumnya yang terkait.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memverifikasi posisi penelitian dan untuk membantu dalam pengembangan kerangka konseptual untuk studi masa depan. Menyajikan penelitian sebelumnya sebagai bukti bahwa penelitian Anda sendiri adalah unik bagian penting dari setiap proyek penelitian. Berikut adalah beberapa hasil dari penelitian sebelumnya:

1. Mengkaji implikasi hukum ekonomi syariah terhadap ekspansi PT. Jasa Pengiriman Barang Nugraha Ekakurir (JNE). Untuk penelitian ini, Aldi Rahmat melakukan penelitian (2021).

Dalam penelitian ini, kami menggunakan pendekatan penelitian normative. Sedangkan penelitian normative (juga dikenal sebagai penelitian kepustakaan) biasanya mempelajari bahan hukum yang sudah ada sebelumnya. Masalah dengan metodologi penelitian peraturan, buku, majalah, disertasi, artikel, dan

lain-lain berfungsi sebagai sumber dua sekunder untuk penyelidikan aturan disekitar praktik pembulatan bobot timbangan yang menghasilkan angka melimpah. Line Service di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

Menurut temuan Aldi Rahmat, metode berbasis upah digunakan dalam perjanjian antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan pelanggannya karena mekanisme pembulatan antara kedua pihak termasuk dalam kategori Muamalah Madiyah. PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) menggunakan skala PER.Kg yang diranvang untuk memudahkan penentuan harga dengan system pembulatan progresif, dan volumentik system ini ditetapkan sesuai dengan sifat barang yang akan dikirim oleh konsumennya, yang pada gilirannya mempengaruhi biaya layanan. Pembulatan Skala PTFreight Forwarding Berdasarkan Hukum Syariah. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) sesuai dengan syariat Islam karena pemiliknya telah sepakat untuk membagi keuntungan, tetapi transaksinya mengandung gharar karena bobot barangnya tidak diungkapkan secara terbuka. dengan demikian, ketidakpuasan konsumen menunjukkan bahwa proses tersebut melanggar prinsip muamalah.

2. “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi (PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pusat di Jakarta Barat). Penelitian ini diteliti oleh Karina Widi Kusuma (2019).

Metodologi hukum empiris yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tujuan penelitian deskriptif. Data primer dan sekunder, termasuk sumber hukum primer, bahan hukum sekunder, dan dokumen hukum tersier, serta teknik pengumpulan data seperti studi pustaka dan survey lapangan, digunakan

untuk mengumpulkan informasi untuk tesis ini. Analisis kualitatif dilakukan terhadap data yang terkumpul.

Menurut temuan peneliti Karina Widi Kusuma, konsumen yang menggunakan jasa ekspedisi PT. Tiki JNE diberikan perlindungan hukum tertentu berkat berlakunya berbagai peraturan Prundang-undangan, terutama Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 tentang Perlindungan Konsumen; berdasarkan undang-undang ini, konsumen yang dirugikan akibat kecerobohan PT. Tiki JNE sehubungan dengan keterlambatan, kerusakan, dan/atau kehilangan barang dapat meminta ganti rugi dengan mengajukan klaim factor-faktor baik di dalam kepada PT. Tiki JNE dan eksternal perusahaan berkontribusi terhadap konflik pelanggan, meskipun PT. Tiki JNE sendiri memainkan peran yang jauh lebih besar dalam memicu perselisihan ini. Jika pelanggan PT. Layanan Ekspedisi Tiki JNE memiliki keluhan, mereka dapat mencari penyelesaian masalah mereka melalui alternatif penyelesaian sengketa. Keluhan konsumen ketika muncul, biasanya diselesaikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa alternative, daripada litigasi.

3. “Tanggung Jawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Tanjung Balai Terhadap Kerusakan Barang (Studi di Kantor PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)). Penelitian ini diteliti oleh Rama Dania Ritonga dan Salim Fauzi Lubis (2020).

Penelitian ini terfokus dalam metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum empiris dan melakukan studi ke JNE Kota Tanjung Balai. Pada penelitian hukum ini menggunakan bahan hukum primer, yaitu:

Peraturan Perundang-Undangan. Bahan hukum sekunder, yaitu: buku-buku hukum. Bahan hukum tersier, yaitu: buku-buku non hukum.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Rama Dania Ritonga dan Salim Fauzi Lubis menemukan hasil bahwa, isi tanggung jawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Tanjung Balai Terhadap Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi di Kantor PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)). Adapun mengenai tanggung jawab bagi para pelaku usaha atas kerugian konsumen ialah dalam bentuk berupa adanya rasa Tanggung jawab atas ganti kerugian terhadap kerusakan barang dan tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Dengan berdasarkan pada suatu tindakan yang terlambat di dalam pengiriman barang, maka satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha ialah meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.¹

1. “Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Rusaknya Barang Kiriman Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Penelitian ini diteliti oleh Triadie Hafizurahman (2021).

Penelitian terfokus dalam metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif, penelitian kepustakaan dengan pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini ialah pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*).

¹Rama Dania Ritonga, Salim Fauzi Lubis, *Tanggung Jawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Tanjung Balai Terhadap Kerusakan Barang (Studi di Kantor PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE))*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Asahan, Jl. Ahmad Yani, Kisaran Sumatera Utara, 2020.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Triadie Hafizurahman menemukan hasil bahwa, dengan ditetapkannya peraturan perundang-undangan yang mengatur terkait dengan proses jual beli terhadap pihak yang tidak beritikad baik akan menimbulkan akibat hukum serta mengganti kerugian. Namun kenyataan dilapangan, bahwa pengganti kerugian dapat dilakukan apabila para pihak memperjanjikannya. Faktor penyebab para pihak mengesampingkan itikad baik dalam proses jual beli yaitu kurangnya ketelitian pembeli atau konsumen untuk mencari informasi secara lebih detail terkait barang yang ingin mereka beli. Sedangkan penjual atau pelaku usaha, karena adanya peluang untuk beritikad buruk selain itu karena ketidak jujurannya.²

B. Deskripsi Teori

Berikut ini merupakan deskripsi teori dari penelitian yang dilakukan:

1. Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) arti dari konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya); penerima pesan iklan, atau juga bisa merupakan pemakai jasa

²Hafizurahman Triadie, *Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Rusaknya Barang Kiriman Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Skripsi, Fakultas Hukum, Jurusan Ilmu Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia, 2021.

³Wikipedia, *Konsumen*, <https://id.wikipedia.org/wiki/Konsumen> , diakses pada tanggal 13 Maret 2022

(pelanggan dan sebagainya). Menurut Dari uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwa konsumen adalah setiap orang yang menggunakan jasa.

b. Jenis-Jenis Konsumen

Konsumen itu sendiri terdapat beberapa jenis yang ditemui antara lain:

a. Konsumen Perorangan (*Personal Consumer*)

Konsumen perorangan (*personal consumer*) adalah konsumen yang membeli/menggunakan suatu produk (barang/jasa) untuk kebutuhan diri sendiri. Personal consumer sering pun disebut dengan istilah end user. Contoh, konsumen akhir; individu; keluarga.

b. Konsumen Organisasi (*Organizational Consumer*)

Konsumen organisasi (*Organizational Consumer*) adalah konsumen yang membeli/menggunakan suatu produk barang/jasa untuk kebutuhan operasional organisasi tersebut.⁴

c. Hak-Hak Konsumen

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen, yaitu:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta

⁴Guru Pendidikan, "Jenis, Hak, Kewajiban dan Karakter Konsumen", <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-konsumen/>, diakses pada tanggal 13 Maret 2022

jaminan yang dijanjikan;

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

Di dalam penjelasan Pasal 4 huruf g disebutkan bahwa “Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.” Kaitannya dengan hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi pada Pasal 4 huruf g dipertegas lagi pada Pasal 19 yang menjelaskan “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi

⁵Guru Pendidikan, *”Jenis, Hak, Kewajiban dan Karakter Konsumen”*, <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-konsumen/>, diakses pada tanggal 13 Maret 2022

atas kerusakan, pencemaran atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Menurut hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha, yaitu:⁶

- 1) Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan
- 2) Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat
- 3) Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa
- 4) Hak untuk perlindungan dari penyalahgunaan keadaan
- 5) Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk
- 6) Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.

Menurut hukum Islam, pelaku usaha atau produsen yang menyebabkan kerugian finansial atau fisik pada pelanggan sebagai akibat dari produk yang salah atau praktik penipuan harus menanggung konsekuensi dari tindakannya. Adapun mungkin untuk mengklasifikasi tugas-tugas yang terkait dengan dhaman sebagai salah satu dari lima kategori:

- 1) Ganti rugi karena perusakan (*dhaman ithlaf*) adalah ganti rugi akibat dari perusakan barang. Ganti rugi *ithlaf* tidak hanya berhubungan dengan kerusakan harta benda saja, tetapi juga menyangkut jiwa dan anggota tubuh manusia.
- 2) Terjadinya suatu perjanjian atau transaksi sebagai alasan ganti rugi atau

⁶ Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta, BPFE, 2004, 195-234.

kewajiban disebut sebagai “kompensasi karena transaksi” (*dhaman ‘aqdin*).

- 3) Kerugian atas barang-barang yang belum diserahkan karena diambil secara tidak sah dari pemiliknya termasuk dalam kategori ketiga, pembalasan atas perbuatan (*dhaman wadh’u yadin*).
- 4) Santunan Penahanan (*dhaman al-hailulah*) adalah pembayaran atas pemberian jasa penitipan (*al-wadi*) apabila terjadi kehilangan atau kerusakan atas barang yang ditiptkan kepadanya, baik kerugian atau kerusakan tersebut disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan yang disengaja dari orang yang dipercayakan barangnya.
- 5) Akibatnya, segala macam perbuatan yang dapat mempengaruhi orang lain, pelaku harus membayar ganti rugi akibat perbuatannya, dan disinilah konsep ganti rugi karena penipuan (*dhaman al-maghrur*) efektif diterapkan dalam perlindungan konsumen.

Khiyar, kebebasan memilih adalah hak konsumen Islam. Islam memberikan banyak ruang bagi pembeli dan penjual untuk membela hak mereka dalam transaksi komersial melalui hak khiyar, terlepas dari apakah mereka ingin melanjutkan kontrak atau transaksi ekonomi. Menurut para ulama, ada tujuh jenis hak khiyar yang berbeda:

- 1) Khiyar majlis adalah hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis selama masih berada dalam suatu tempat (majlis).⁷
- 2) Khiyar syarath adalah hak untuk memilih melanjutkan atau

⁷ Abdurrahman Al-Jaziri, *Fiqh Empat Mazdhab Bagian Muamalah II*, terjemahan H. Chatibul Umam & Abu Hurairah, Darul Ulum Press, 2001, 41.

membatalkan transaksi bisnis sesuai dengan waktu yang disepakati atau syarat yang telah ditetapkan bersama.

- 3) Khiyar aibi adalah hak untuk yang disepakati untuk membatalkan kesepakatan bisnis karena objek yang cacat. Jika suatu produk memiliki cacat yang dapat digunakan sebagai dasar pengembalian, penjual dapat menurunkan harga untuk memperhitungkan masalah tersebut.
- 4) Ketika vendor dengan sengaja menyesatkan pelanggan, ini dikenal sebagai khiyartadlis. Dalam hal ini, pembeli mendapat masa khiyar 3 hari.
- 5) Dalam perdagangan, hak khiyar ru'yah adalah kemampuan untuk mencabut atau membatalkan kesepakatan yang dibuat atas suatu barang yang tidak ada pada saat kesepakatan. Baik penjual maupun pembeli harus memiliki pengetahuan penuh tentang kondisi dan harga barang agar penjualan atau pembelian dianggap sah. Jadi adalah illegal untuk menjual atau membeli sesuatu yang tidak jelas, karena dapat menyebabkan perselisihan.
- 6) Jika penjual atau pembeli merasa diperlakukan tidak adil, ia memiliki hak khiyar al-ghabu al-fahisy (khiyar al-murtarsil) untuk menarik diri dari transaksi jual beli dan membubarkan perusahaan. Dalam beberapa kasus, penjual memiliki hak atas khiyar, sedangkan dalam kasus lain, pembeli memiliki hak itu. Sehingga klien bias mendapatkan apa yang diinginkannya.
- 7) Khiyar ta'yin mengharuskan pembeli untuk memilih di antara berbagai

produk yang mungkin atau mungkin tidak berbagai titik harga yang sama.

UUPK dan Hukum Islam memiliki banyak kesamaan dalam perlindungan hak-hak konsumen. Namun, ada juga perbedaan, termasuk: Kemampuan untuk mencari perlindungan dari lingkungan yang kasar

- 1) Kewajiban untuk tunduk pada peraturan UUPK
- 2) Kesempatan untuk menyuarakan keprihatinan tentang kualitas layanan atau produk yang mereka terima.
- 3) Kesempatan untuk belajar tentang hak-hak seseorang sebagai konsumen
- 4) Pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif.

Walaupun hukum Islam secara eksplisit mengatur perlindungan ini, jika dilihat dari kacamata *maqashid al-syari'ah* (tujuan hukum), semua hak konsumen yang diatur dalam UUPK konsisten dengan hukum Islam.

d. Kewajiban Konsumen

Pasal 7 UUPK menguraikan tentang kewajiban yang dimiliki konsumen. Ikuti prosedur hukum yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah perlindungan konsumen.

- 1) Bertindak dengan itikad baik saat melakukan pembelian produk dan/atau jasa;
- 2) Melakukan pembayaran dengan nilai tukar yang disepakati;
- 3) Berhati-hatilah dalam melakukan pembelian.

Meskipun hukum Islam tidak secara eksplisit menjabarkan kewajiban pelanggan, penulis dapat memberikan penjelasan demi keadilan dan

keharmonisan. Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa terkait perlindungan konsumen;

- 1) Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan jasa;
- 2) Memperoleh informasi tentang berbagai aspek produk atau jasa yang akan dibeli atau digunakan;
- 3) Membayar harga atau nilai yang telah disepakati dan berdasarkan kerelaan saling mengalah (taradhin), yang diwujudkan dengan adanya ijab dan qabul (sighah).
- 4) Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa terkait dengan perlindungan konsumen.

Menurut Pasal 5, konsumen juga memiliki tanggung jawab, termasuk:

- 1) Membaca dan mengikuti intruksi untuk penggunaan atau pemeliharaan produk dan layanan yang aman dan tepat;
- 2) Bertindak dengan itikad baik saat membeli produk dan layanan;
- 3) Melakukan pembayaran dengan nilai tukar yang disepakati,
- 4) Mengikuti tata cara penyelesaian sengketa perlindungan konsumen benar secara hukum.

Sedangkan hukum Islam tidak memberikan penjelasan langsung tentang kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5, pengaturannya sesuai dengan hukum Islam dan maqashid al-syari'ah, karena berfungsi untuk mencapai mashlahah bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha (baik).

e. Karakter Konsumen

Berikut ini adalah karakter dari konsumen, sebagai berikut:

- 1) Konsumen Potensial
- 2) Konsumen Baru
- 3) Konsumen Impulsif
- 4) Konsumen Diskon
- 5) Konsumen Loyal⁸

2. Barang

a. Dalam konteks ekonomi, barang atau komoditas adalah barang berwujud atau layanan dengan nilai moneter yang dapat dibeli dan disimpan. Pada akhirnya, nilai suatu barang ditentukan oleh seberapa baik barang itu memenuhi persyaratan dan preferensi konsumen dan bisnis.

b. Berikut ini adalah ciri-ciri komoditas yang sering kami pakai dalam memenuhi kebutuhan kami:

Pertama, nilai dan manfaat suatu benda berwujud diwujudkan melalui penggunaannya; Kedua, nilai dan manfaat, serta objek itu sendiri, dapat dikurangi atau dikuras melalui penggunaannya.

c. Ciri-Ciri barang yang sering kita gunakan untuk memnuhi kebutuhan-kebutuhan kita di antaranya memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Berwujud memiliki nilai dan manfaat yang dapat dirasakan saat digunakan

⁸Guru Pendidikan, "*Jenis, Hak, Kewajiban dan Karakter Konsumen*", <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-konsumen/>, diakses pada tanggal 13 Maret 2022

- 2) Bila digunakan, nilai, manfaat, dan bendanya sendiri dapat berkurang atau bahkan habis.

d. Macam-Macam Barang

- 1) Barang publik
- 2) Menurut cara memperolehnya
- 3) Menurut kegunaan
- 4) Menurut proses pembuatan
- 5) Menurut hubungan dengan barang lain

e. Kegunaan Barang

- 1) Kegunaan bentuk
- 2) Kegunaan tempat
- 3) Kegunaan waktu
- 4) Kegunaan kepemilikan
- 5) Guna dasar

- f. Penyedia barang secara umum disediakan oleh perusahaan untuk keperluan bisnis dalam kegiatan ekonomi.⁹

3. Perlindungan Konsumen : Definisi Kerja

a. Perlindungan Konsumen : Definisi Kerja

Konsep yang luas, perlindungan konsumen mencakup seluruh proses, mulai dari memutuskan apa yang akan dibeli hingga menangani masalah yang mungkin timbul setelahnya, dalam upaya menjaga konsumen tetap aman.

⁹Wikipedia, "Barang", <https://id.wikipedia.org/wiki/Barang> , diakses pada tanggal 13 Maret 2022

b. Prinsip dan Tujuan Panduan Perlindungan Konsumen

1) Asas Perlindungan Konsumen Islam dan UUPK

Hukum Islam menetapkan berbagai prinsip yang menjadi pedoman dalam melakukan transaksi, antara lain at-tauhid, istiklaf, al-ihsan, al-amanah, ash-shiddiq, al-adl, al-khiyar, keamanan dan keselamatan, dan at-taradhin, untuk melindungi kepentingan peserta dalam lalu lintas perdagangan/usaha. Dalam UUPK pengertian perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 yang menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen didasarkan atas manfaat keadilan, keseimbangan, keamana dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Dalam hukum Islam, tauhid adalah premis tertinggi di mana semua transaksi komersial didirikan (keesaan Allah). Dari premis inilah terbentuk prinsip istikhlak, yang menegaskan bahwa segala sesuatu yang pegang oleh manusia pada hakikatnya adalah titipan dari Allah SWT, manusia hanyalah pemegang amanah yang diberikan kepadanya. Asa al-ihsan (kebajikan) berakar pada asal muasal tauhid; itu mengacu pada praktik melakukan perbuatan baik yang dapat membantu orang lain tanpa merasa berkewajiban untuk melakukannya.

Pada gilirannya, ketiga prinsip ini memunculkan sejumlah prinsip lainnya, termasuk konsep al-amanah, asy-shiddiq, al-adl, al-khiyar, at-ta’wun, keamanan dan keselamatan, at-taradhin.

- a) Menurut prinsip al-amanah, setiap pelaku ekonomi adalah wali bagi masa depan dunia dan segala isinya (kholifah fi al-ardhi).
- b) Ketulusan adalah landasan transaksi dan komponen penting dari konsep as-shiddiq.
- c) Keadilan, keseimbangan, dan kesetaraan mencirikan dimensi horizontal dan merupakan inti dari prinsip al-adl, yang berkaitan dengan membawa harmoni kosmik untuk semua hal.
- d) Hak untuk memilih merupakan prinsip al-khiyar dalam hukum Islam, yang diabadikan untuk menghindari konflik antara pelaku usaha dan pelanggan.
- e) Khususnya untuk meningkatkan niat baik dan ketakwaan kepada Allah SWT, gagasan ta'wun menjadi sangat penting karena tidak ada manusia yang dapat bertahan hidup tanpa bantuan orang lain. Baik pembeli maupun penjual perlu motivasi oleh prinsip ini ketika menjalankan bisnis.
- f) Asas keamanan dan keselamatan, menurut hukum Islam, ada lima hal perlu dilindungi dan dijunjung tinggi (al-dharuriyyat al-khamsah), yaitu: keimanan (hifdh al-din), jiwa (hifdh al-nafs), akal (hifdh al-aql), keturunan (hifdh nasl), dan harta (hifdh al-maal).¹⁰
- g) Prinsip at-taradhi (kemauan). Hukum Islam mensyaratkan kesepakatan tertulis antara pembeli dan penjual sebelum penjualan dapat dianggap sah. Tidak ada akad atau transaksi yang dapat

¹⁰http://www.academia.edu/7342171/Makalah_Tanggung_Jawab_Sosial_Perusahaan_Dalam_Mewujudkan_Kesejahteraan_Sosial Diakses Tanggal 8 September 2022

berlangsung tanpa sighat (ijab-qabul), yaitu segala sesuatu yang menunjukkan kesediaan dan persetujuan kedua belah pihak untuk melanjutkan aqad atau transaksi (penjual dan pembeli).

Berdasarkan apa yang telah dikatakan di atas, harus jelas bahwa prinsip-prinsip perlindungan konsumen hukum Islam melampaui UUPK, karena hukum Islam mengatur lebih dari sekedar hubungan antara bisnis dan pelanggan atau antara bisnis itu sendiri. Hablu minannas, hukum Islam juga mengatur hubungan manusia secara moral. Hablu minannas, yaitu hubungan antara manusia (pelaku komersial dan konsumen) dengan Allah SWT, sebagai pemilik alam semesta ini beserta isinya. Berdasarkan Pasal 2 UUPK, hanya interaksi antara bisnis dan pelanggan yang diatur.

2) UUPK dan Tujuan Perlindungan Konsumen Syariah

Dalam hukum Islam, hak-hak konsumen ditetapkan untuk mencapai kemaslahatan (kemanfaatan) bagi kemanusiaan. Menurut Pasal 3 UUPK, tujuan perlindungan konsumen adalah untuk:

- a) Menyadarkan konsumen akan hak-haknya dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan untuk melindungi diri mereka sendiri; dan
- b) Melindungi konsumen dari perlakuan tidak adil di pasar;
- c) memberi pelanggan lebih banyak pilihan sehingga mereka dapat membuat keputusan yang tepat, menetapkan prioritas, dan mengadvokasi kebutuhan mereka sendiri.

- d) Akses informasi, serta kepastian hukum dan keterbukaan informasi, merupakan komponen kunci dari system perlindungan konsumen yang efektif, yang mengangkat poin.
- e) Tumbuhnya kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berbisnis.
- f) Meningkatkan produk dan/atau jasa ke tingkat yang menjamin kelangsungan hidup mereka di pasar dan kesehatan, kebahagiaann, dan keselamatan konsumen.

Jika memperhatikan tujuan Perlindungan Konsumen yang termuat dalam Pasal 3 UUPK di atas, sudah sesuai dengan hukum Islam dan maqashid al-syari'ah (tujuan hukum), yaitu untuk kemaslahatan manusia.

Tujuan perlindungan konsumen dalam hukum Islam adalah untuk mewujudkan *maslahah* (kemaslahatan) bagi umat manusia.

c. Kewajiban dan Hak sebagai Konsumen

Enam hak konsumen menurut hukum Islam memerlukan pertimbangan yang cermat oleh para pelaku komersial.

d. Ketentuan Hukum Keselamatan Konsumen (UUPK)

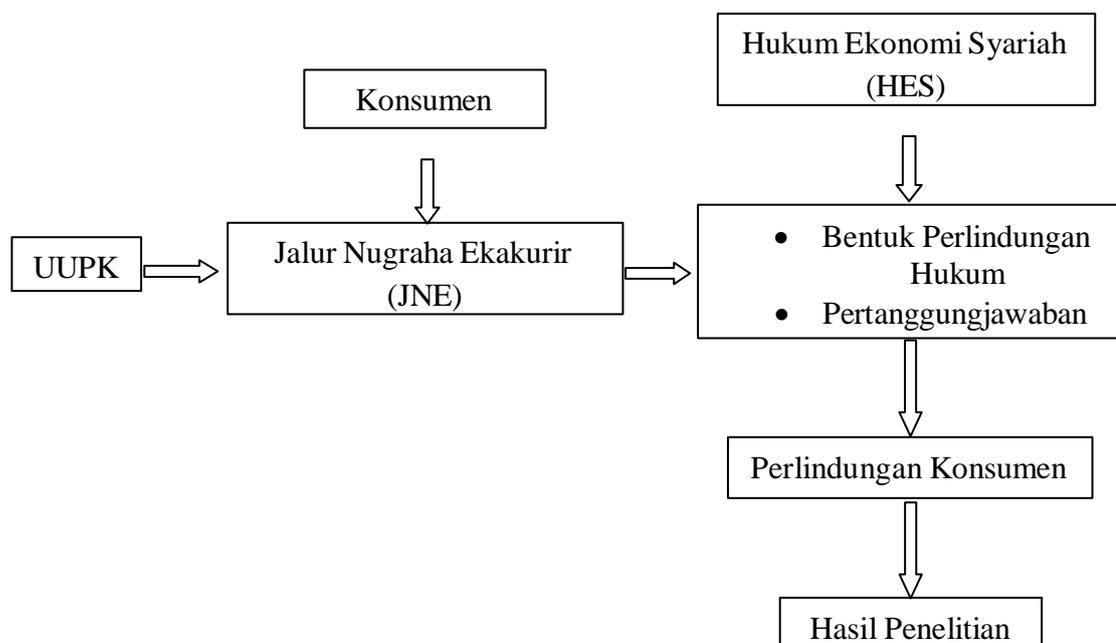
Seperti yang telah ditetapkan, perlindungan konsumen dimaksudkan untuk menciptakan lapangan bermain yang setara dalam hukum antara produsen dan pelanggan mereka. Sebagaimana tercantum dalam UUPK Pasal 3 Ayat 8 Tahun 1999, Undang-Undang Perlindungan Konsumen

berlaku karena:

- 1) Dalam memastikan keamanan konsumen adalah dengan meningkatkan tingkat pengetahuan, kompetensi, dan otonom mereka.
- 2) Mengembalikan rasa hormat kepada pelanggan dengan melindungi mereka dari pengalaman yang tidak menyenangkan dengan produk atau layanan.
- 3) Memberi pelanggan lebih banyak kelonggaran dalam mengambil keputusan dan menggunakan hak mereka sebagai pembeli.

B. Kerangka Berfikir

Sebuah kerangka konseptual untuk berfikir tentang hubungan antara teori dan factor-faktor yang diidentifikasi dalam masalah penelitian. Peneliti perlu memberikan gambaran yang komprehensif tentang konsep atau variable yang diteliti dalam kerangka pemikirannya.



Gambar 1.1 Kerangka Berfikir

Dengan latar belakang tersebut, peneliti menggunakan definisi “Perlindungan Konsumen” yang terdapat dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 untuk memberikan contoh bagaimana kerangka kerja ini diterapkan pada kasus yang dihadapi. Peningkatan martabat konsumen, akses yang bebas dan terbuka ke informasi tentang produk dan layanan, dan budaya bisnis yang lebih etis dan bertanggung jawab adalah semua kemungkinan hasil dari kerangka hukum yang lebih pasti yang dirancang untuk melindungi mereka.

Hukum perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud oleh Janus Sidobalok adalah

“Keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.”

Konsumen memiliki kedudukan yang setara dengan bisnis dalam hal hak dan perlindungan mereka di bawah hukum dan mereka dapat menempuh jalur hukum jika mereka merasa telah dilanggar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penulis menggabungkan penelitian hukum normative dan empiris dalam karya ini.

- a. Penelitian hukum normatif adalah proses mencari suatu aturan hukum, asas-asas hukum, dan doktrin-doktrin hukum sebagai solusi atas permasalahan hukum tertentu.
- b. Menurut Ronny Hanitjo Soemitro, penelitian hukum empiris adalah penelitian yang mengumpulkan informasi dari data primer atau informasi yang dikumpulkan melalui wawancara dengan anggota masyarakat.

2. Pendekatan Penelitian

Peneliti menggunakan metode perundang-undangan dalam penelitian hukum normatif dan metode kualitatif dalam penelitian hukum empiris. .

- a. Ketika berhadapan dengan masalah hukum, Pendekatan Legislatif melibatkan melihat setiap semua hukum dan peraturan yang berlaku.
- b. Data yang dikemukakan oleh responden secara tertulis atau lisan, serta perilaku yang sebenarnya. Diteliti dan dipelajari dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode penilaian hasil penelitian yang menghasilkan analisis data deskriptif.

B. Data dan Sumber Data

Data primer dan data sekunder sangat penting dalam studi hukum.

1) Data Primer

Di bidang hukum, data primer mengacu pada informasi yang diperoleh terutama dari temuan studi empiris atau studi yang dilakukan di lapangan. Data primer dikumpulkan langsung dari sumber atau lapangan melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan dan responden yang memiliki pengetahuan langsung tentang masalah yang dihadapi.

2) Data Sekunder

Sebagai back-up untuk penelitian primer, data sekunder sangat berharga. Soerjo Soekamto mendefinisikan data sekunder sebagai informasi yang ditemukan dalam sumber-sumber termasuk catatan pemerintah, buku-buku yang diterbitkan, dan laporan-laporan yang merangkum hasil-hasil penelitian. Menurut Soerjono Sukamto, data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber primer, seperti catatan pemerintah, buku-buku terbitan, dan rangkuman studi tertulis.

C. Subjek Informan Penelitian

Subjek/Informan penelitian adalah individu yang berpartisipasi dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi tentang PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Palopo. Tujuan penelitian adalah untuk menyediakan jawaban dan data yang diperlukan.

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

Alamat penelitian ini adalah Jenderal Sudirman, Amassangan, Wara, Kota

Palopo, Sulawesi Selatan 91911, Indonesia. Sekitar dua bulan dihabiskan untuk studi dan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dipilih sebagai lokasi investigasi karena tingginya volume pelanggan yang dilayaninya yang menginginkan jasa ekspedisi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode berikut digunakan untuk memperoleh data untuk penelitian ini:

1. Dalam Bidang Kajian Hukum Normatif

Studi literature tentang bahan hukum primer, sekunder, dan tersier digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian hukum normative, sebagaimana dikemukakan oleh Mukti Fajar dan Yulianto Achmad.

2. Dalam Penelitian Hukum Empiris

Dalam penelitian hukum empiris, teknik pengumpulan data terdapat 2 (dua) teknik yang dapat digunakan, baik gunakan secara sendiri-sendiri maupun digunakan secara bersama-sama sekaligus. Kedua teknik tersebut adalah wawancara dan angket atau kuisisioner.¹¹

a. Wawancara

Wawancara adalah melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber untuk mendapat informasi.¹² Wawancara merupakan salah satu teknik yang sering dan paling lazim digunakan dalam penelitian hukum empiris. karena tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya diperoleh dengan bertanya secara

¹¹Ronny Hanitijo Soemitra, dalam bukunya Mukti Fajar & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010, 160.

¹²Ronny Hanitijo Soemitra, dalam bukunya Mukti Fajar & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010, 161.

langsung oleh responden atau narasumber. Responden yang diwawancarai, meliputi:

- 1) Kepala Pimpinan Cabang JNE Kota Palopo
- 2) Admin JNE Kota Palopo

b. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan pengumpulan data dengan cara menggunakan dan mempelajari dokumentasi atau dokumen yang berupa arsip-arsip catatan, maupun tabel, tempat yang dijadikan penelitian, dimana dengan dokumen yang ada akan memberikan gambaran yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan dalam penelitian yang berupa melakukan kajian terhadap hasil pengolahan data. Adapun analisis data yang digunakan oleh peneliti menggunakan sifat deskriptif, yaitu dalam menganalisis berkeinginan untuk memberikan gambaran atau pemaparan atas subjek dan objek penelitian sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan penulis.¹³ Serta menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis maupun lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

¹³ Ronny Hanitjo Soemitra, dalam bukunya Mukti Fajar & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010, 183.

G. Fokus Penelitian

Penelitian ini akan difokuskan pada “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Kerusakan Barang Kiriman di PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Palopo” yang objek utamanya merupakan konsumen PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

H. Definisi Istilah

Adapun definisi istilah yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Konsumen : pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya); penerima pesan iklan; atau juga bisa merupakan pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya).
2. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir : suatu perusahaan yang salah satu kegiatannya memberikan jasa pengantaran/pengiriman dokumen dan/atau barang.
3. Pelaku Usaha Jasa Pengiriman: Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Pasal 1 Angka 3 tentang perlindungan konsumen adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara RI, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

Salah satu dari sekian banyak bisnis yang berbasis di Jakarta yang menyediakan layanan pengiriman logistik adalah Jalur Nugraha Ekakurir atau disingkat JNE. Mulai beroperasi pada tahun 1990 PT. Impor komoditas yang peka waktu melalui gudang ‘Rush Handling’ merupakan salah satu kawasan yang dilalui oleh Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang mendukung masyarakat sekitar. Memberikan layanan yang konsisten dan etis dengan cepat dan andal meningkatkan kredibilitas JNE di mata klien dan rekan bisnisnya.

Penanaman modal asing, pertumbuhan ekonomi negeri, kemajuan teknologi informasi, dan banyaknya pengembangan produk, semuanya berkontribusi pada meningkatnya profil JNE di dunia usahawan kalangan konsumen Indonesia. Peningkatan kebutuhan akan penanganan barang impor yang hati-hati seiring dengan ekspansi ekonomi global dan perubahan kebiasaan konsumen. Termasuk proses pengiriman, logistik, distribusi serta penanganan paket kecil dan kertas.

Sebagai akibat dari peningkatan permintaan ini, JNE berkomitmen untuk memperluas cakupan wilayahnya ke seluruh kota besar di Indonesia. Jumlah titik layanan JNE telah berkembang menjadi lebih dari 6.000, dan terus berkembang. Lebih dari 150 lokasi JNE kini memiliki akses sistem komunikasi online, lengkap dengan sistem yang disederhanakan dan portal informasi yang mengadap

konsumen untuk melacak keberadaan paket dan dokumen resmi mereka.

Dalam hal pengembangan JNE mengutamakan sumber daya manusia dan teknologi. Teknologi mulai dari peralatan sinar-X hingga system penentuan posisi global hingga perangkat komunikasi satelit. Berbagai penghargaan dan sertifikasi ISO 9001:2008 untuk system manajemen mutu membuktikan kehandalan dan dedikasi JNE.

B. Hukum Perjanjian Dalam Pengiriman Barang antara Pengguna Jasa dan Penyedia Jasa di PT. Tiki JNE

Pemerintahan memiliki tanggung jawab untuk mengatasi masalah perlindungan konsumen yang sering muncul dimasyarakat antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan ini seharusnya membantu konsumen menjadi lebih tahu tentang hak-hak mereka, lebih mampu menegaskan hak-hak itu, dan lebih mandiri dari bisnis. Hak-hak mereka sebagai konsumen, menciptakan system perlindungan konsumen yang mencakup komponen kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses informasi, serta mengedukasi pelaku korporasi tentang perlunya perlindungan konsumen untuk mendorong budaya perusahaan yang lebih etis dan bertanggung jawab.

Dalam situasi ini, perjanjian pengangkutan menimbulkan implikasi yang mengikat secara hukum bagi pelaku komersial dan penumpang. Perjanjian pembeda/pembagian meliputi, tetapi tidak terbatas pada perjanjian sepihak dan perjanjian timbal balik, yang terakhir mengacu pada perjanjian transportasi di mana konsumen memperoleh hak atas jasa transportasi dengan imbalan kewajiban membayar biaya transportasi dan yang pertama mengacu pada hak operator angkutan atas pembayaran.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 13 Juni 2022 diperoleh informasi bahwa:¹⁴

Dalam hal ini PT. Tiki JNE Kota Palopo melakukan perjanjian pengiriman barang yang terdapat dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) yang dijelaskan bahwa, yang dimaksud dengan Perjanjian adalah perbuatan dengan mana dilakukan oleh satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pelaku usaha selaku PT. JNE menanyakan kepada konsumen isi benda yang akan dikirim, alamat yang dituju sampai dengan memberikan resi kepada customer sebagai tanda terima yang sah.

Pasal 9 dan 10 UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi atau mengiklankan barang dan/atau jasa secara keliru. Tentang syarat dan ketentuan garansi yang ditawarkan atas produk dan layanan, serta penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaannya sebelum pembelian atau penggunaan oleh konsumen.

Ketika bisnis membuat jaminan atau memberikan perincian tentang produk atau layanan mereka kepada pelanggan, mereka mengadakan kontrak hukum dengan pelanggan tersebut sehingga menimbulkan hak dan tanggung jawab di kedua sisi.

Dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang memberikan kepastian hukum untuk perlindungan kepada

¹⁴ Wawancara dengan Abdul Hajar, Kepala Cabang Pimpinan PT. Tiki JNE Kota Palopo, 13 Juni 2022.

konsumen. Ada dua kategori utama yang termasuk dalam lingkup perlindungan konsumen:

1. Pengamanan terhadap kemungkinan konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan;
2. Pengamanan terhadap pembebanan kondisi yang tidak adil.

Dalam contoh ini, Abdul Hajar menjelaskan tentang PT. Jalur Nugraha Ekakurir Kota Palopo sebagai berikut:

Tata cara pengangkutan dalam PT. JNE Kota Palopo:

- 1) Menanyakan sifat barang yang ingin dikirim oleh pelanggan sehingga mereka dapat memastikan bahwa tidak ada bahan yang mudah terbakar atau meledak, beralkohol, pornografi, legal, atau tajam.
- 2) Jika barang yang dikirim rapuh seperti barang pecah belah, pusat pengepakan menawarkan layanan pengepakan tambahan.
- 3) Penjemputan dan pengantaran dalam jarak maksimum 5 kilometer.
- 4) Jika produk sudah sampai di agen dan siap diantar ke alamat yang ditentukan pelanggan maka langkah keempat adalah melakukan inspeksi pengiriman.

C. Perlindungan Hukum Konsumen Atas Kerusakan Barang Kiriman dan Sistem Pertanggung jawaban Ganti Rugi di PT. Tiki JNE

1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerusakan Barang Kiriman

Frase “Perlindungan Konsumen” digunakan untuk menunjukkan adanya peraturan yang melindungi individu dari kerugian finansial yang timbul sebagai akibat dari pembelian dan penggunaan barang dan jasa. Konsep atau norma hukum konsumen yang mengatur dan menjaga konsumen dikenal dengan istilah “Hukum Perlindungan Konsumen”.

Yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah “segala upaya untuk menjamin kejelasan hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen” sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Angka (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Tujuan perlindungan konsumen dituangkan dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berjudul “Perlindungan Konsumen).

- a. Sistem perlindungan konsumen yang mencakup unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses informasi;
- b. Menciptakan system perlindungan konsumen yang meningkatkan keberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut haknya sebagai konsumen; harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dengan akses negative pemakaian barang/jasa;
- c. Meningkatkan kesadaran akan persetujuan bisnis terhadap langkah-langkah perlindungan konsumen.
- d. Memperkuat kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen melalui peningkatan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan.

Berikut pembahasan UUPK No.8 Tahun 1999 Pasal 4 di mana delapan hak konsumen disebutkan secara eksplisit dan kesembilan dirumuskan secara terbuka.

- a. Hak konsumen untuk merasa aman dan terlindungi saat melakukan pembelian.
- b. Memiliki akses ke detail akurat tentang persyaratan dan jaminan produk dan layanan adalah hak konsumen yang mendasar.

- c. Jaminan bahwa pembeli akan didengarkan jika mereka memiliki kekhawatiran terhadap suatu jasa atau produk yang telah mereka beli.
- d. Hak konsumen untuk memilih dan memperoleh barang dan jasa pilihan mereka pada nilai tukar yang disepakati dan di bawah kondisi jaminan yang telah mereka kontrak.
- e. Hak untuk diberikan informasi dan bantuan dalam membuat keputusan pembelian yang tepat.
- f. Hak untuk mengembalikan uang atau menukar jika barang atau jasa yang dibeli rusak atau tidak sesuai.
- g. Hak konsumen atas perwakilan hukum, perlindungan dan penyelesaian sengketa dalam hal tuntutan perlindungan konsumen.
- h. Jaminan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh pelanggan.
- i. Hak yang diatur oleh undang-undang atau aturan lain.

2. Sistem pertanggung jawaban ganti rugi

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia atas tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Bertanggung jawab juga memerlukan contoh pemahaman yang tajam tentang tugas yang telah di ambil. Orang yang beradab memiliki kualitas untuk bertanggung jawab.

Manusia memiliki rasa tanggung jawab karena mereka dapat mengevaluasi hasil yang baik, buruk, cocok, bermanfaat, dan berbahaya dari tindakan mereka. Undang-undang perlindungan konsumen sebaliknya mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai

konsumen, sedangkan perlindungan konsumen menimbulkan pertanyaan tentang perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memperoleh barang dan jasa dari potensi kerugian akibat untuk penggunaan mereka.

Dalam pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menentukan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut.”¹⁵ jadi setiap orang atau pihak yang dirugikan oleh peristiwa/kelalaian, kurang hati-hati, berhak mendapatkan ataupun menuntut hak ganti rugi.

Dengan gagal memenuhi kewajiban kontraktual mereka, bisnis ini juga telah melanggar hukum berdasarkan Pasal 468 KUHP yang menyatakan:

“Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan semua atau sebagian barang atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak terkirimnya barang-barang itu seluruhnya atau sebagian atau karena kerusakan, merupakan akibat dari suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindarinya karena sifat, kondisi, atau keadaannya.” Barang yang rusak atau salah kirim.

Ia bertanggung jawab atas kegiatan orang-orang yang dipekerjakannya atas barang-barang yang digunakannya dalam pengangkutan. JNE telah mengadopsi landasan hukum sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hanya memberikan pengaturan umum

¹⁵ Miru Ahmadi, Pati Sakka, *Hukum Perikatan*, Rajawali Pers, Jakarta 2011, 96.

tentang tidak menepati janji atas suatu layanan, seperti Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk mengatasi berbagai hal terkait masalah yang terjadi, khususnya dalam proses pengiriman barang. Oleh karena itu diadakan pengaturan-pengaturan sebagai berikut sesuai dengan ketentuan-ketentuan di bidang Perhubungan, khususnya Pasal 468 dan Pasal 477 KUHP:

a. Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang berbunyi:

“Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim.”¹⁶

b. Pasal 477 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang berbunyi:

“Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya.”¹⁷

Dalam hal ini dijelaskan oleh Nikhen Lala Ningrum selaku Admin PT. JNE Kota Palopo bahwa sistem pertanggung jawaban ganti rugi yang dilakukan oleh JNE Kota Palopo dilakukan dengan cara yang sudah sesuai dengan aturan yang sudah diuraikan diatas antara lain:

¹⁶ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Pasal 468 Ayat (2).

¹⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Pasal 477.

“Customer menggunakan fasilitas kiriman Kilat JNE namun barang yang dikirim tidak sesuai sampai selama ketentuan pengiriman 1-2 hari ongkos kirim yang telah dibayarkan dikembalikan 100 persen kepada customer. Sesuai dengan Pasal 477 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Jika ditemukan barang rusak dalam proses pengiriman yang memakai asuransi seperti barang-barang berharga yaitu elektronik digantikan dengan 0,2% atau sesuai harga barang tersebut. tapi, jika barang yang rusak adalah barang *second* (bekas) maka harganya setengah dari harga barang. Sesuai dengan Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.”

PERHITUNGAN PREMI ASURANSI

(0,2% NILAI BARANG) + BIAYA ADMINISTRASI Rp. 5.000,-

Untuk menjaga keutuhan nilai asuransi JNE, perusahaan mengamankan agar semua komoditas dikemas dalam kayu. Penanggung akan membayar untuk memperbaiki atau mengganti barang yang rusak. Misalnya pelanggan akan mengirimkan laptop dengan harga Rp. 6.000.000,- maka besarnya biaya asuransi JNE yang harus dibayar adalah: $0,2\% \times \text{Rp. } 6.000.000$ (nilai barang) + Rp. 5.000 (biaya administrasi).

Selain itu, JNE mencakup surat berharga dengan kompensasi terbatas semata-mata untuk nilai layanan/penerbitan ulang dokumen, bukan berdasarkan nilai nominal atau harga dokumen dengan menggunakan rumus perhitungan sebagai berikut:

ASURANSI DAN KLAIM

Asuransi kiriman paket dan dokumen berharga anda jika nilainya di atas 10 kali biaya kirim.

Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan dan/atau kehilangan kiriman paling tinggi 10 (sepuluh) kali biaya kirim kecuali kiriman yang diasuransikan.

HARGA PERTANGGUNGAN UNTUK DOKUMEN BERHARGA

| No. | Dokumen | Harga Pertanggungan |
|-----|--|---------------------|
| 1. | Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) Mobil | Rp. 2.500.000 |
| 2. | Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) Motor | Rp. 1.500.000 |
| 3. | Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) Mobil | Rp. 4.000.000 |
| 4. | Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) Motor | Rp. 3.000.000 |
| 5. | Mutasi Kendaraan | Rp. 1.000.000 |
| 6. | Buku Kir Kendaraan | Rp. 2.000.000 |
| 7. | Kartu Keluarga | Rp. 150.000 |
| 8. | Passport | Rp. 2.000.000 |
| 9. | Sertifikat Tanah/Rumah | Rp. 2.000.000 |
| 10. | Akta Kelahiran | Rp. 200.000 |
| 11. | Dokumen Perbankan (LC/Bank Garansi) | Rp. 1.000.000 |
| 12. | Dokumen Asuransi | Rp. 200.000 |
| 13. | Kartu Tanda Penduduk (KTP) | Rp. 150.000 |
| 14. | Surat Izin Mengemudi (SIM:A/B/B1/B2/C) | Rp. 500.000 |
| 15. | Rapor (SD/SLTP/SLTA) | Rp. 200.000 |
| 16. | Ijazah | Rp. 500.000 |
| 17. | Sertifikat (Kursus/Pelatihan) | Rp. 300.000 |
| 18. | Surat Keputusan/SKEP | Rp. 500.000 |
| 19. | Dokumen Tender | Rp. 2.000.000 |
| 20. | Piagam | Rp. 200.000 |
| 21. | Akta Jual Beli | Rp. 1.000.000 |
| 22. | Dokumen Kewarganegaraan | Rp. 2.000.000 |
| 22. | Dokumen Perusahaan (Akta Pendirian/SIUP/TDP,DLL) | Rp. 2.000.000 |
| 23. | Kategori Barang Seni (Lukisan, Patung, Batu Akik, Kerajinan Perak DLL) | Rp. 2.000.000 |

Paket diasuransikan sesuai dengan harga/nilai sebenarnya dibuktikan dengan adanya invoice/faktur
 Gambar 1.3 Harga Pertanggungan Untuk Dokumen Berharga

Menurut penjelasan di atas, bertanggung wajib membayar premi kepada penanggung sebagai ganti rugi yang akan diberikan oleh penanggung. Dalam

menentukan presentase yang sesuai, perlu mempertimbangkan sejumlah variable, seperti jumlah uang asuransi dan penilaian penanggung atas risiko yang terlibat.

Adapun klaim yang diajukan oleh Pengirim di kota asal pengiriman sebagai berikut:

- a. Mengisi form pengajuan Klaim.
- b. Melampirkan connote asli, invoice/faktur pembelian dan copy identitas pengirim pada form pengajuan Klaim.
- c. Batas waktu maksimum pengajuan Klaim selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak Kiriman seharusnya diterima.
- d. Untuk pengajuan Klaim dan informasi lebih lanjut, hubungi Customer Care cabang JNE setempat.

D. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah dalam Pengiriman Barang Rusak di JNE

1. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Barang Rusak

Klaim merupakan pengajuan hak yang dilakukan oleh teranggung kepada penanggung untuk menerima haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad telah dibuat seperti yang sudah disepakati.

Satu hal dalam asuransi masalah klaim. Karena sering terjadi kesalahpahaman antara penanggung dan tertanggung setelah klaim diajukan. Perbedaan persepsi ini tentu sulit dipahami oleh tertanggung. Krena di kepala tertanggung, yang harus dilakukan jika terjadi bencana hanyalah mengajukan klaim. Karena polis berfungsi sebagai titik acuan bagi penanggung. Karena tidak ada kesalahpahaman mengenai tuduhan itu, terjadilah konflik. Dengan

demikian, konflik yang muncul dalam asuransi dapat terjadi karena berbagai sebab, seperti dikatakan bahwa:

- a. “Perselisihan dalam perjanjian asuransi mungkin tentang apa saja, tetapi biasanya ketidaksepakatan tentang cara membayar klaim.” Sengketa klaim seringkali melibatkan 2 (dua) aspek dasar, yaitu pengakuan tanggung jawab atas klaim yang berasal dari penjaminan dan jumlah klaim yang diklaim atau dikabulkan.
- b. Klaim bahwa persyaratan kontrak disalahpahami atau premi dikumpulkan dengan tidak semestinya hanyalah dua contoh jenis perselisihan yang dapat berkembang. Klaim akan ditolak jika penanggung tidak mengetahui tentang tertanggung atau tanggung jawabnya berdasarkan polis.
- c. Hal yang paling substansial dalam asuransi tentu saja klaim tertanggung atau perantara asuransi kepada perusahaan asuransi (penanggung) dan kemudian penanggung akan mengabulkan atau menolak klaim tersebut. Asuransi menggunakan sejumlah prosedur klaim yang berbeda, meskipun semuanya memiliki banyak kesamaan.

Abdul Hajar, Kepala Pimpinan Cabang JNE Kota Palopo, mengatakan bahwa:¹⁸

Sedangkan sebagai konsumen, Anda berhak mengajukan klaim asuransi jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan pada barang selama pengiriman, seperti kerusakan atau kehilangan. Saat mengajukan klaim, Anda harus menyertakan dokumen berikut:

- 1) Siapkan tagihan atau kwitansi jalan napas pertama.

¹⁸ Wawancara dengan Abdul Hajar, Kepala Pimpinan Cabang PT. Tiki JNE Kota Palopo, 13 Juni 2022.

- 2) Pelanggan memiliki tanda terima yang menunjukkan bahwa mereka dilindungi oleh asuransi.
- 3) Harap sertakan KTP (Identitas Pengirim) Anda dengan pesan Anda.
- 4) Sertakan Nomor Rekening.

Dimungkinkan untuk membawa empat catatan ini ke kantor JNE dan menunjukkan kepada staf di sana. Anda juga dapat menghubungi perwakilan dukungan pelanggan tanpa secara fisik pergi ke tempat kerja pelanggan. Jika Anda mengirimkan sesuatu yang berharga atau dalam jumlah besar, sebaiknya Anda memiliki tanda terima sebagai konfirmasi kedatangan. AWB adalah bukti yang relevan (Air Waybill).

AWB tidak hanya digunakan sebagai alat bukti, tetapi juga merupakan suatu kontrak (perjanjian) antara kedua belah pihak yaitu pemberi titipan dan penerima barang yang akan dikirimkan, dimana penyedia jasa yaitu PT. JNE bertanggung jawab atas keamanan dan keutuhan barang sampai tujuan. Bagian status pengiriman dari AWB memungkinkan pelanggan untuk memantau keberadaan paket mereka setiap saat, mulai dari saat tidak akan hilang dalam perjalanan dan memberikan kenyamanan kepada pengirim. Karena AWB ini, pelanggan memiliki dasar hukum untuk mengajukan klaim kepada JNE jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang dagangan yang bersangkutan.

Dalam hal terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang dipertanggungjawabkan, tertanggung wajib memberitahukan kepada penanggung dalam jangka waktu paling lambat 14 hari setelah dokumen atau barang diterima. Jumlah klaim tidak dapat ditentukan dengan total tagihan dari JNE.

Setelah tenggat waktu berlalu, barang akan diharapkan tiba dalam waktu tiga hingga empat hari. Jika masih belum ada kabar, klaim penggantian harus diajukan ke JNE pada hari barang tersebut diharapkan.

Jika tertanggung terlambat membayar premi dan mengalami kerugian, mereka harus mengikuti proses yang berbeda dari biasanya saat mengajukan klaim. Jika pemegang polis membiarkan pertanggungannya berakhir (bukan membatalkannya) dengan gagal membayar premi yang disyaratkan sebelum kerugian terjadi, perusahaan asuransi tidak akan membayar klaim apapun yang terkait dengan kerugian itu. Perusahaan Asuransi JNE tidak berkewajiban klaim dalam kasus tersebut.

Berdasarkan hukum Islam, klaim atas JNE telah dibenarkan oleh pihak penanggung yang telah menerima haknya dan memperoleh kembali haknya. Sesuai dengan gagasan itikad baik, unsur saling percaya antara tertanggung dan penanggung sangat penting. Perusahaan asuransi memiliki keyakinan bahwa tertanggung cukup memberikan kedamaian. Oleh karena itu, informasi yang akurat dari kedua belah pihak sangat penting agar pendekatan ini berhasil. Atas dasar prinsip itikad baik, JNE memberikan instruksi yang akurat tentang cara mengajukan klaim, dokumen apa yang harus Anda bawa, dan berapa lama waktu yang Anda miliki hingga pengajuan Anda dianggap lengkap.

Aturan fiqih : Tuntutan atas kerusakan suatu amanah/barang adalah mutlak diterima. Lc. Ust. Umpan Abu Ya'la Kurnaedi 74. Dalam perkataan Almarhum ulama besar, Syekh Muhammad bin Salih Al-'Utsaimin,

Rahimahullah Ta'ala rahmatan wasi'ah: “Fadhilatusy Syekh Muhammad bin Salih AL-'Utsa

وَأَطْلِقِ الْقَبُولَ فِي دَعْوَى التَّلْفِ وَكُلُّ مَنْ يَقْبَلُ قَوْلَهُ حَلْفٌ

Artinya:

“Mutlakkanlah untuk diterima klaim rusaknya sebuah amanah/barang (dari orang yang diamanahi). Dan setiap orang yang diterima ucapan/klaimnya, maka selayaknya dia bersumpah”.

Ini kaidah yang singkat dan padat, tetapi memiliki makna yang sangat bermanfaat. Beliau berkata:

هذه القاعدة في دعوى الأمين التلف ل الرد

Artinya:

“Ini adalah qo'idah (kaidah) tentang klaim dari orang yang diberi amanah, tentang rusaknya sebuah amanah/barang, bukan tentang dikembalikan sebuah amanah.”

Sebagaimana telah dibahas di atas, tafsir hadis tentang pengembalian amanah menyiratkan bahwa orang yang diberi amanah harus beriman ketika ia mengklaim bahwa barang telah dikembalikan. Jika orang yang diberi tugas mengklaim barang rusak, maka kata-katanya diterima secara mutlak.

2. Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Jual Beli Online

Istilah fiqh muamalah sebenarnya terdiri dari dua istilah yang berbeda fiqh dan muamalah. Menurut syara' fiqh adalah pengertian hukum syariat, yaitu perbuatan warga Negara yang diperoleh dari perdebatan-perdebatan yang terjadi. Dan muamalah berarti sedekah, dan saling tolong menolong.

Pertukaran komoditas atau jasa menurut aturan yang ditetapkan oleh hukum Islam juga dikenal sebagai fiqh muamalah. Istilah “jual beli” dan arti ini adalah sinonim. Dalam system hukum Islam, tindakan memperdagangkan satu barang atau jas dengan yang lain dikenal sebagai al-bai'. Kata Arab ash-

syira, yang diucapkan mirip dengan cara yang biasa kita ucapkan al-bai', juga dapat menunjukkan "kebaikannya" (beli). Akibatnya, al-bai' bias berarti jual dan beli. Ada tiga fase perdagangan yang berbeda:

- a. Membeli dan menjual sesuatu yang terlihat.
- b. Memperdagangkan satu barang yang memiliki kualitas tertentu dengan barang lain.
- c. Memperdagangkan sesuatu yang tidak dapat dilihat sendiri oleh kedua belah pihak tetapi ditukar dengan uang.

Dilihat dari konsep pembelian online, jenis pembelian ketiga ini mencakup pembelian online secara keseluruhan. Jenis pembelian ini mencakup pembelian dan penjualan barang atau jasa tidak berwujud yang tidak dapat diperiksa secara fisik oleh pembeli atau penjual. Karena pembeli sebenarnya tidak dapat dilihat selama transaksi online, hanya statisk dan foto yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan. Selain tidak terlihat dengan mata telanjang, benda yang dimaksud juga tidak ada. Gambar mungkin berbeda dari produk yang sebenarnya pada saat pengiriman. Vendor harus mengizinkan pengembalian jika produk yang dibeli tidak sesuai dengan pesanan, karena kemungkinan ketidaksesuaian antara gambar yang diproyeksikan dan kenyataan adalah sesuatu yang harus diantisipasi dengan benar. Karena pilihan untuk mengirimnya kembali, itu akan tahan terhadap penipuan. Dalam kerangka hukum Islam yang dikenal dengan fiqh, adanya pilihan semacam itu disebut dengan khiyar.

Salah satu khiyar dalam pandangan fiqh muamalah ialah khiyar aib (cacat) yakni hak untuk membatalkan atau melangsungkan jual beli bagi kedua belah pihak yang berakad apabila terdapat cacat pada suatu objek yang diperjual belikan, dan cacat itu tidak diketahui pemiliknya ketika akad berlangsung. Adapun cacat yang menyebabkan hak khiyar aib menurut ulama Hanafiyah dan Hanabila adalah seluruh unsur yang merusak objek jual beli itu dan mengurangi nilainya menurut tradisi para pedagang. Tetapi menurut ulama Syafi'iyah dan Malikiyah seluruh cacat yang menyebabkan nilai barang itu berkurang atau hilang unsur yang diinginkan dari padanya.¹⁹

Para ahli fiqh menyepakati syarat-syarat khiyar untuk diterapkan sebagai berikut:

- a. Cacatnya diketahui sebelum atau setelah akad tetapi barang dan harganya belum diserahterimakan, atau cacatnya adalah cacat lama.
- b. Pelanggan tidak memiliki pemberitahuan tentang cacat produk pada saat pembelian.
- c. Penjual tidak berhak menuntut pengembalian barang jika terjadi kesalahan pada saat akad dibuat.
- d. Ketika kontrak diakhiri, cacat tetap ada.

Di antara banyak hal yang dapat mencegah kehinaan khiyar adalah:

- a. Pemegang hak khiyar siap untuk mengatasi kekurangan produk, baik secara lisan atau melalui cara demonstrasi yang jelas.
- b. Pemegang secara tegas atau dengan implikasi meninggalkan hak khiyar.

¹⁹ Nawawi Ismail, *Fikih Muamalah Klasik dan Konteporer*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia), 2012. 136-137.

- c. Pokok transaksi yang hilang, tampak cacat, disebabkan oleh pemegang hak khiyar, atau telah mengalami transformasi penuh selama dalam kepemilikannya.
- d. Materi yang dimiliki pemegang hak khiyar bertambah.

Barang yang dibeli secara sah menjadi milik pembeli menurut hukum Islam. Namun, item tersebut didukung oleh garansi yang meminta pertanggungjawaban penjual atas segala kerusakan yang terjadi selama berada dalam kepemilikan pembeli. Aib yang dikenal dengan istilah khiyar tidak memiliki landasan hukum yang jelas dalam A-Qur'an. Ketentuan khiyar ini dapat dibuat secara eksplisit atau diam-diam dipahami oleh pihak-pihak yang terlibat. Semua pihak dalam transaksi memiliki harapan tersirat bahwa barang dan layanan yang dipertukarkan dalam keadaan baik.

Dasar hukum aib khiyar diperoleh dari uraian hukum yang terdapat dalam hadist Nabi. Dengan adanya ketentuan hak khiyar ini, jelas bahwa penjual tidak memiliki wewenang untuk dengan sengaja menawarkan produk yang rusak. Bersikeras agar penjual memberikan deskripsi terperinci tentang kondisi produk sebelum penjualan, sehingga pembeli dapat membuat keputusan yang tepat tentang apakah akan melanjutkan transaksi atau tidak.

Sumber Daya Manusia, Ibnu Majjah:

الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَوْ يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بِيِّنَةٍ لَهُ.
(رواه ابن ماجة).

Artinya:

“Muslim satu itu dengan muslim lainnya itu bersaudara, maka seorang muslim tidak boleh menjual barang yang ada cacat kecuali menjelaskan kepadanya.” (HR. Ibnu Majjah)²⁰

Hadis di atas dapat diartikan bahwa secara umum, ketika menjual sesuatu, penjual memiliki kewajiban untuk mengungkapkan kekurangan yang diketahui pembeli. Karena banyak factor yang harus diperhatikan ketika menerapkan hukum Islam. Salah satunya adalah bahwa kedua belah pihak harus berkomitmen untuk memenuhi kewajiban mereka berdasarkan perjanjian. Menurut aturan ini, kehendak bebas dari semua pihak yang membuat kontrak diperlukan. Setelah pemeriksaan lebih lanjut, menjadi jelas bahwa prinsip ini tidak akan tercapai baik sebelum atau setelah kesepakatan dibuat. Ketika keadaan barang yang dikirim di bawah standar. Karena ada kekurangan dan kerusakan hanya pada objek yang dituju. Hak khiyar dari masing-masing pihak.

3. Gharar

Semua Muslim diwajibkan oleh hukum Islam untuk secara sah mencari kebutuhan mereka terpenuhi dari kepenuhan Allah. Sesuai dengan hukum Islam, orang harus mencari makanan sehari-hari mereka dengan cara yang mempromosikan kesejahteraan dan kepuasan manusia. Dalam QS. An-Nisa: 29/4, Allah SWT., menegaskan konsep dasar yang mendasari amanat untuk mencari rezeki yang halal, yaitu sebagai berikut:

²⁰ Abu Abdullah Muhammad bin Yazid Al-Qazwiniy, *Sunan Ibnu Majah*, Kitab. At-Tijaaraat, Juz. 2, No. 2246, (Beirut – Libanon: Darul Fikri, 1982 M), h. 755.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَوْ تَأْكُلُوا آمَوَالِكُمْ بِالْبَاطِلِ إِنَّكُمْ تَكُونُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَوْلَا تَفَتُّهُ لَوْ أَنَّ هُنَّ لَكُمْ رَحِيمًا

Terjemahan:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”²¹

Menurut penjelasan Imam al-Munawi hadist ini, setiap muslim bias membedakan mana yang halal dan mana yang haram. Situasi ini membutuhkan berbagai wawasan yurispundensi. Baik Al-Qur’an maupun Hadits yang telah kita bahas memiliki keluasan yang luas dan menyeluruh. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan inovasi-inovasi ijhtihad dari pada akademisi yang berpengetahuan luas. Hal ini memunculkan fiqh mu’amalah, yaitu kerangka hukum yang memberikan penjelasan secara komprehensif tentang kaidah-kaidah mu’amalah yang bersumber dari sumber-sumber utama tersebut di atas.

Persaingan bisnis dapat dilandasi oleh sejumlah norma muamalah yang telah dikembangkan oleh para ulama. Ini adalah hukum awal yang menyatakan apa saja yang berlaku. Berikut adalah contoh-contoh peraturan tersebut:

Al-ashlu fi al-asy ya’I al-ibahah ma-lam yadulla ad-dalil ‘ala tahrimiha adalah aturan yang tegas menyatakan bahwa segala sesuatu diperbolehkan kecuali ada bukti sebaliknya. Selama sumber-sumber dasar hukum Islam (Al-

²¹ Hadis ini dikutip oleh Imam Al-Munawi dalam *Faydh al Qadir* (Beirut: Dar Kutub al-Ilmiyyah), vol. 4, No. 356, 1994, 356.

Qur'an, Hadist, dan Ijma' Ulama) tidak secara tegas melarang suatu kegiatan tertentu, maka dapat dilakukan sebagai transaksi mu'amalah.

Mazhab Syafi'i (Syafi'iyah) berpendapat bahwa semua tindakan diperbolehkan selama tidak ada bukti sebaliknya. Sebaliknya, seberapa penganut mazhab Hanafi berpendapat bahwa hukum asal segala sesuatu adalah haram selama tidak ada bukti yang membenarkannya (al-ashlu fi al-asyya'I al hurmah ma lam yadulla ad-dalil 'ala tahlilihah). Mazhab ulama kedua adalah "tawaqquf), atau bisu tentang masalah hukum yang belum ditetapkan melalui studi Al-Qur'an, Hadis, dan konsesus para ahli hukum (Ijma').

Tetapi para akademis tidak selalu tentang bagaimana bereaksi terhadap hukum sebab akibat yang universal. Namun, selama tidak ada bukti yang mencegahnya, sebagian besar ulama Syafi'iyah berpegang pada hukum asal segala sesuatu yang halal (boleh). Jika tidak ada bantahan yang menyatakan persaingan usaha itu sakit, maka dianggap sah. Merugikan diri sendiri, orang lain, public, bisnis sendiri, bisnis orang lain, atau kepentingan umum semuanya dilarang keras.

Kesepakatan ini tidak menimbulkan risiko bagi pihak manapun. Pedoman editorial menguraikan gagasan ini, yang mungkin diterjemahkan sebagai

“Ancaman harus dihilangkan.”

Akibatnya, setiap persaingan atau transaksi komersial yang menimbulkan ancaman bagi kesehatan, keselamatan konsumen dan masyarakat luas dianggap tidak layak oleh karena itu illegal.

“Tidak ada unsur ketidakjelasan.”

Menurut aturan ini, jika tidak ada gharar dalam muamalah, transaksi atau persaingan bisnis, maka itu dianggap sah (penipuan). Dengan kata lain, jika gharar bahkan dicurigai selama transaksi, itu dianggap berbahaya dan karenanya dilarang oleh Islam. Sebagaimana didefinisikan oleh para ulama fiqh, transaksi gharar melibatkan penjualan dan pembelian barang-barang yang sifatnya tidak diketahui secara pasti. Hal ini kemudian menjadi rumusan norma dikalangan ahli fiqh, yaitu: “Semua transaksi yang bersifat gharar atau jahalah (tidak diketahui secara pasti) yang merupakan tujuan utama dari transaksi tersebut, maka statusnya batal.”

Salah satu pihak yang bertransaksi dapat mengalami kerugian karena gharar di tingkat mu'amalah karena istilahnya masih kurang tepat dan memiliki dampak yang jelas. Akibatnya, setiap mu'amalah yang melibatkan gharar dilarang. Ada berbagai jenis gharar yang ada dalam jual beli karena penjual dan pembeli tidak saling kenal (jahalatu al-ba-i'). Klausul kontrak mungkin membuat penjual tidak mengetahui detail penting, seperti sifat barang yang dijual, ketentuan perjanjian, bagaimana harga dan barang dikategorikan berapa banyak hutang mereka dan seberapa cepat mereka perlu menyelesaikannya dengan asumsi perjanjian menentukan kerangka waktu sama sekali. Terkadang hal ini terjadi karena penjual tidak tahu akan seperti

apa bentuk produknya, karena itu tidak tahu cara mentransfernya ke pembeli dengan aman.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir adalah bisnis yang menangani pengiriman barang. Perjanjian penyerahan barang mengacu pada kontrak antara konsumen (penerima jasa) dan pelaku komersial (penyedia jasa). Adapun dalam Pasal 1313 KUHPerdara disebutkan bahwa yang dimaksud perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan dalam Pasal 1 Ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang memberikan kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen. Pembatasan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 7 Ayat (7) mengatur tentang pembayaran kompensasi dan ganti rugi.
2. Perlindungan hukum konsumen atas kerusakan barang kiriman di PT. JNE diatur dalam Pasal 4 Ayat (8) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa “Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Dalam hal

tersebut tanggung jawab ganti kerugian juga diatur dalam Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) menentukan bahwa “Setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut”. Ini adalah tanggung jawab PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, sebagai pelaku komersial, untuk mengganti kerugian yang timbul akibat barang rusak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kontrak yang berlaku.

3. Perlindungan Hukum Ekonomi Syariah dalam pengiriman barang di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir di bagi 3, yaitu:
 - a. Menurut hukum Islam, klaim JNE telah divalidasi dan asuransi telah dibayar dan diganti atas kerugiannya. Atas dasar prinsip itikad baik, JNE memberikan instruksi yang akurat tentang cara mengajukan klaim, dokumen apa yang harus Anda bawa dan berapa lama waktu yang Anda miliki hingga pengajuan Anda dianggap lengkap.
 - b. Salah satu Khiyar dalam pandangan fiqh muamalah adalah khiyar (cacat), artinya kedua belah pihak yang mengadakan akad berhak untuk membatalkan atau melaksanakan jual beli jika terdapat cacat pada produk yang dijual dan cacat tersebut. Tidak diketahui pemilik yang terikat kontrak sejak tanggal perjanjian.
 - c. Gharar (ketidakpastian), sehingga bisa dan biasanya akan dapat dan kemungkinan besar akan mengalami kerugian. Akibatnya, setiap

mu'amalah yang melibatkan gharar dilarang.

B. Saran

Berikut saran yang dapat peneliti sampaikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepada pelayanan umum agar lebih teliti lagi dalam memeriksa barang kiriman konsumen sehingga mengurangi terjadinya kerugian akibat kelalaian dalam pemeriksaan barang konsumen.
2. Kepada konsumen agar selalu memperhatikan paket barang yang akan dikirim melalui PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir karena tanggung jawab bukan hanya milik PT. Tiki JNE namun peran konsumen juga mempengaruhi besar-kecilnya kerusakan paket barang, selain itu konsumen harus selalu memperbarui terhadap barang yang telah dikirim agar paket barang dapat diketahui sampai tujuan tepat pada estimasi waktu yang telah ditetapkan PT. Tiki JNE.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdurrahman Al-Jaziri, *Fiqh Empat Mazdhab Bagian Muamalah II, terjemahan H. Chatibul Umam & Abu Hurairah*, Darul Ulum Press, 2001, 41.
- Abu Abdullah Muhammad bin Yazid Al-Qazwiniy, *Sunan Ibnu Majah*, Kitab. At-Tijaaraat, Juz. 2, No. 2246, (Beirut – Libanon: Darul Fikri, 1982 M), h. 755.
- Miru Ahmadi, Pati Sakka, *Hukum Perikatan*, Rajawali Pers, Jakarta 2011, 96.
- Nawawi Ismail, *Fikih Muamalah Klasik dan Konteporer*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia), 2012. 136-137.
- Ronny Hanitijo Soemitra, dalam bukunya Mukti Fajar & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010, 160.
- Ronny Hanitijo Soemitra, dalam bukunya Mukti Fajar & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010, 161.
- Ronny Hanitijo Soemitra, dalam bukunya Mukti Fajar & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010, 183.

Jurnal

Hafizurahman Triadie, *Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Rusaknya Barang Kiriman Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Skripsi, Fakultas Hukum, Jurusan Ilmu Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia, 2021.

Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta, BPFE, 2004, 195-234.

Rama Dania Ritonga, Salim Fauzi Lubis, *Tanggung Jawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Tanjung Balai Terhadap Kerusakan Barang (Studi di Kantor PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE))*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Asahan, Jl. Ahmad Yani, Kisaran Sumatera Utara, 2020.

Hadis ini dikutip oleh Imam Al-Munawi dalam *Faydh al Qadir* (Beirut: Dar Kutub al-Ilmiyyah), vol. 4, No. 356, 1994, 356.

Website

Guru Pendidikan, "*Jenis, Hak, Kewajiban dan Karakter Konsumen*", <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-konsumen/>, diakses pada tanggal 13 Maret 2022

Guru Pendidikan, "*Jenis, Hak, Kewajiban dan Karakter Konsumen*", <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-konsumen/>, diakses pada tanggal 13 Maret 2022

Wikipedia, "*Barang*", <https://id.wikipedia.org/wiki/Barang> , diakses pada tanggal 13 Maret 2022

Wikipedia, *Konsumen*, <https://id.wikipedia.org/wiki/Konsumen> , diakses pada tanggal 13 Maret 2022

http://www.academia.edu/7342171/Makalah_Tanggung_Jawab_Sosial_Perusahaan_Dalam_Mewujudkan_Kesejahteraan_Sosial Diakses Tanggal 8 September 2022

Perundang Undangan RI

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Pasal 468 Ayat (2).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Pasal 477.

Wawancara

Wawancara dengan Abdul Hajar, Kepala Pimpinan Cabang PT. Tiki JNE Kota Palopo, *13 Juni 2022*.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN PENELITIAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG KIRIMAN DI PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) KOTA PALOPO

1. Apakah dengan adanya JNE di Palopo ini sudah mengurangi pengangguran?
2. Apa saja hal-hal yang sering terjadi selama proses pengiriman?
3. Bagaimanakah cara JNE mengatasi masalah jika ada barang konsumen yang rusak ?
4. Bagaimana JNE menghadapi persaingan yang terjadi dilapangan ?
5. Akad apakah yang digunakan dalam transaksi JNE ?
6. Bagaimana Hukum Perjanjian dalam pengiriman barang antara pengguna jasa dan penyedia jasa di PT. JNE?
7. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas kerusakan barang kiriman
8. Bagaimana sistem pertanggungjawaban ganti rugi di PT. JNE?
9. Bagaimana perlindungan Hukum Ekonomi Syariah dalam pengiriman barang rusak di PT. JNE?

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



Wawancara Dengan Bapak Abdul Hajar S.Sos (Kepala Pimpinan Cabang JNE Kota Palopo), pada tanggal 13 Juni 2022, di kantor Cabang JNE Kota Palopo.



Wawancara Dengan Nikhen Lala Ningrum (Admin JNE Kota Palopo), pada tanggal 15 Juni 2022, di kantor Cabang JNE Kota Palopo.



Pelayanan pada konsumen dalam mengirim barang ke kota tujuan, gambar diambil pada tanggal 16 Juni 2022, di kantor Cabang JNE Kota Palopo



Pengantaran barang ke konsumen, gambar ini diambil pada tanggal 17 Juni 2022, di kantor JNE Kota Palopo



Parkiran pada kantor JNE Kota Palopo

RIWAYAT HIDUP



Ecce Jumsa, lahir di Padang Alipan pada tanggal 20 Oktober 2000. Penulis merupakan anak bungsu dari dua bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Muh. Husain Jumsa dan ibu Sulmawati. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jl. Dr. Ratulangi KM 13 Padang Alipan, Kel. Jaya, Kec. Telluwanua, Kota Palopo.

Pendidikan penulis yaitu SDN 45 Padang Alipan, SMPN 8 Palopo dan SMKN 1 Palopo tamat pada 2012, 2015 dan 2018. Saat sebagai siswa di SMKN 1 Palopo penulis pernah mengikuti organisasi Paskibraka. Setelah lulus SMK pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo pada Fakultas Syariah, Prodi Hukum Ekonomi Syariah. Pada masa perkuliahan, penulis turut aktif dalam Himpunan Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah di bidang Kewirausahaan tahun 2019-2020 tahun 2021- 2022. Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul skripsi, **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerusakan Barang Kiriman di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Palopo”**.

Contact Person : eccejumsa20@gmail.com