

**PERSEPSI KONSUMEN ATAS KERUSAKAN DAN
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG
MENURUT PERSPEKTIF SYARIAH PADA
PT. LARIS CARGO MEDAN**

SKRIPSI

Digunakan Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Fakultas Agama Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh:

NADYA CECILIA SIAGIAN

NPM: 71200215007

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

**PERSEPSI KONSUMEN ATAS KERUSAKAN DAN
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG
MENURUT PERSPEKTIF SYARIAH PADA
PT. LARIS CARGO MEDAN**

SKRIPSI

Digunakan Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Fakultas Agama Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

NADYA CECILIA SIAGIAN
NPM: 71200215007

Pembimbing I

Pembimbing II

Syamsul Effendi, S.Ag, MA
NIDN : 0108106803

Sumiati, SH, MH
NIDN : 0109066301

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDY EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN**

REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi :

Nama Mahasiswa : **Nadya Cecilia Siagian**

NPM : **71200215007**

Judul Skripsi : **PERSEPSI KONSUMEN ATAS KERUSAKAN DAN
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG
MENURUT PERSPEKTIF SYARIAH PADA
PT. LARIS CARGO MEDAN**

Menyatakan bahwa berdasarkan hasil bimbingan selama ini, dan setelah dilakukan perbaikan terhadap kesalahan dalam penulisan skripsi ini, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasa skripsi pada Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara Medan.

Medan, Agustus 2024

Pembimbing I

**Syamsul Effendi, S.Ag, MA
NIDN : 0108106803**

Pembimbing II

**Sumiati, SH, MH
NIDN : 0109066301**

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum Wa rahmatullahi Wa arakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya penulis masih diberikan kesehatan, kekuatan, serta kesempatan sehingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tidak pula shalawat beriringkan salam kepada junjungan besar baginda Rasulullah SAW yang telah mengajarkan pedoman hidup yakni Al-Qur'an bagi seluruh umat Islam.

Skripsi merupakan salah satu bentuk proses sebagai syarat wajib untuk menyelesaikan program pendidikan Sarjana S1 Universitas Islam Sumatera Utara. Selama penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa mengalami banyak kesulitan serta hambatan, namun berkat dukungan dan persetujuan dari semua pihak yang terlibat beserta dengan bantuan, bimbingan dan doa yang tak henti-hentinya dari berbagai pihak.

1. Kepada kedua orang tua saya, yaitu Ayah Yasir Hanafiah Siagian dan Ibunda Lisma Dona yang telah banyak membantu, tiada hentinya melangitkan doa serta memberikan dukungan dalam memperjuangkan masa depan dan kebahagiaan putri nya sehingga termotivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini dan gelar ini untuk ayah dan ibunda.
2. Ibu Prof. Dr.Safrida SE, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara Medan selaku pimpinan akademika.
3. Bapak Dr.Abu Bakar, S.HI, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara Medan

4. Ibu Arifa Pratami,SE.I, M.Ek, selaku Kaprodi Ekonomi Syariah Universitas Islam Sumatera Utara Medan
5. Bapak Syamsul Effendi,S.Ag,MA, selaku pembimbing I penulis yang memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini
6. Ibu Sumiati,SH,MA, selaku pembimbing II yang juga mengarahkan penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Kepada Ibu Irene Ika Wardhani,SE,M.Ak.
8. Seluruh dosen dan staff di lingkungan Prodi Ekonomi Syariah Universitas Islam Sumatera Utara Medan
9. Bapak Pimpinan PT. Laris Cargo yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk melakukan penelitian.
10. Kepada adik-adik saya Julya Sisilia Siagian, Triya Cesilia Siagian, dan Kanya Secilia Siagian terima kasih banyak atas dukungannya secara moril atau materil serta menghibur saya selama proses penulisan skripsi yang cukup lelah ini.
11. Kepada teman sekelas saya Prodi Ekonomi Syariah yang sudah saling mendukung skripsi ini.
12. My best partner M. Az Fakhri, terima kasih karena telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan waktu, pikiran maupun materi. Telah menjadi rumah tempat berkeluh kesahku diwaktu lelahmu, menjadi pendengar yang baik, menghibur, penasehat yang baik, serta memberikan cinta dan semangat untuk pantang menyerah.
13. Last but not least, untuk diriku sendiri Nadya Cecilia Siagian. Terima kasih sudah mau menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan

menyelesaikan semua ini. Kamu berharga, tidak peduli seberapa putus asanya kamu sekarang, tetaplah mencoba bangkit. Terima kasih banyak sudah bertahan bahwa kamu selalu baik-baik saja setelah ini.

Kamu keren dan hebat, Nadya.

Demikian akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat untuk para pembaca tentunya untuk para mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara maupun bagi banyak orang, serta menambah wawasan yang berguna bagi peningkatan kualitas.

Aamiin Ya Rabbal'alam.

Medan, Juli 2024

Penulis,

NADYA CECILIA SIAGIAN
NPM: 71200215007

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
REKOMENDASI PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Batasan Istilah	9
F. Telaah Pustaka	10
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Konsumen	13
1. Pengertian Konsumen	13
2. Hak dan Kewajiban konsumen.....	14
B. Kerusakan Barang	17
1. Pengertian Kerusakan Barang	17
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kerusakan Barang.....	19
C. Keterlambatan Barang.....	21
1. Pengertian Keterlambatan Pengiriman Barang	21
2. Faktor Keterlambatan Pengiriman Barang.....	23

D. Prinsip Ekonomi Menurut Perspektif Syariah	25
E. Tanggung jawab Para Pihak Terhadap Pengiriman Barang Bermasalah	28

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Informan Penelitian.....	35
D. Populasi dan Sampel	35
E. Sumber Data.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
H. Teknik Penjamin Keabsahan Data	38

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Laris Cargo Medan.....	39
B. Deskripsi Hasil Penelitian	42
C. Pembahasan	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	66
B. Saran-Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Syamsu, *Hukum Perjanjian Syariah Teori tentang Studi Akad dalam Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010)
- Al-Zuhaili, Wahbah. *Nazariyah al-Dhaman*, Dimasyq: Dar al-Fikr, 1998
- Asy'arie, Musa, 2017, *Islam: Etika & Konspirasi Bisnis*, Yogyakarta: Pustaka Setia.
- Bernad, 2014, *Ekonomi Suatu Pengantar*, Jakarta, Rineka cipta.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tejemahnya*, Jakarta, Depag RI, 2019.
- Djuwaini, Dimyauddin, 2020, *Pengantar Fiqih Muamalah*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, cet. II.
- Depdikbud, 2016, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Firmanda, Putri, (2017), Klausul Eksonerasi dalam Transaksi Jasa Pengiriman Barang Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus Pencantuman Klausul Eksonerasi pada Resi Pengiriman J&T express, mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum, program studi Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Skripsi
- Hamdan, *Studi Komparatif Ingkar Janji Dalam Hukum Ekonomi Syariah dan Kitab Undangundang Perdata*, Jurnal.Vol.1 No.2. 2018.
- Heriyanto, 2018, *Kamus Istilah*, Jakarta, Exact.
- Husen, Ali, 1267 H, *Shahih Muslim*, Beirut, Ad-Daar.
- Kurniawan, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Universitas: Brawijaya Press.
- Lubis, Putri Pratiwi, (2017), Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT. Pos Indonesia (Perseroan) Terhadap Kerusakan Atau Hilangnya Paket Pengiriman Barang (Studi Di Kantor Pos Pematangsiantar, Skripsi.
- Mas'ud, Ibnu, 2002, *Fiqh Madzhab Syafi 'I*, Bandung: Pustaka Setia.
- Munir, 2020, *Kajian Ekonomi Islam*, Jakarta, Bumi Aksara.

Nasyai, Imam, 1278, *Shahih Bukhari*, Beirut Ad-Daar, 1278 H.

Rodiah Nur, Efa, 2019, *Riba dan Gharar: Suatu Tinjauan Hukum dan Etika dalam Transaksi Bisnis Modern*. Al-Adalah, Vol. XII No. 3 (April 2019)

Santoso, Edy, *Pengaruh Era Globalisasi Terhadap Hukum Bisnis Di Indonesia*, Jakarta Timur: Kencana, 2018.

Syofyan, M. 2020, *Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus JNE Branch Office Bandar Lampung)*. Skripsi.

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006

Soekanto, Soerjono, 2014, *Sosiologi Masyarakat*, Jakarta, Bumi Aksara.

Sugiyono, 2016, *Penelitian Kuantitatif*, Alfabeta, Jakarta.

Sudjana, *Akibat Hukum Wanprestasi dan Tanggung Jawab para pihak dalam Transaksi Anjak Piutang*, Vol. 5.No, 02. Mei, 2019

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

QUESTIONER

A. Identitas

Nama :
 Jenis Kelamin :
 Pekerjaan :

II. Petunjuk

1. Bacalah pernyataan ini sebelum anda menjawabnya
2. Berilah tanda \surd terhadap jawaban yang sesuai menurut anda
3. Quesioner ini dibuat unuk keperluan pembuatan tugas akhir dalam skripsi.

III. Pertanyaan

a. Kerusakan Barang

No	Pernyataan	Skala Penilaian				
		SS	S	R	TS	STS
1	Saya pernah mendapatkan kiriman barang yang rusak sebagian					
2	Saya pernah mendapatkan kiriman barang yang rusak total					
3	Kerusakan barang yang saya pesan masih bisa dimanfaatkan					
4	Kerusakan barang yang saya pesan sudah tidak bisa dipergunakan lagi					
5	Kerusakan barang saya disebabkan karena pengemasan yang tidak benar					
6	Kerusakan barang saya disebabkan karena kelalaian pengirim					
7	Kerusakan barang saya disebabkan karena factor cuaca					
8	Kerusakan barang saya dipertanggung jawabkan oleh kurir					
9	Kerusakan barang saya dipertanggung jawabkan oleh perusahaan					
10	Kerusakan barang saya diganti rugi oleh perusahaan					

b. Keterlambatan Pengiriman Barang

No	Pernyataan	Skala Penilaian				
		SS	S	R	TS	STS
1	Saya sering menerima barang pesanan terlambat dari pengirim					
2	Keterlambatan pengiriman barang Cuma satu hari					
3	Keterlambatan pengiriman barang sampai dua hari					
4	Keterlambatan pengiriman barang saya lebih dua hari					
5	Keterlambatan pengiriman barang saya disebabkan karena salah alamat					
6	Keterlambatan pengiriman barang saya disebabkan karena kelalaian kurir					
7	Keterlambatan pengiriman barang saya disebabkan karena kendala transportasi					
8	Keterlambatan pengiriman barang saya disebabkan karena cuaca					
9	Pihak perusahaan minta maaf atas keterlambatan pengiriman barang saya					
10	Pihak perusahaan bertanggung jawab penuh atas keterlambatan pengiriman barang					

PERTANYAAN

Pertanyaan ini ditujukan kepada :

1. Pimpinan Perusahaan
2. Manajer Perusahaan Bidang Pengiriman
3. Kurir

Pertanyaan :

1. PT. Laris Cargo Medan sering mengalami kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang pesanan barang konsumen
 - a. Apakah sering mengalami kerusakan dalam pengiriman barang pesanan konsumen ?
 - b. Apakah perusahaan sering mengalami keterlambatan barang pesanan konsumen ?
 - c. Apakah sikap perusahaan apabila konsumen menuntut kerusakan barang ?
 - d. Apakah sikap perusahaan apabila konsumen keberatan atas keterlambatan barang kiriman ?
2. Persepsi konsumen terhadap kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang yang di pesan konsumen
 - a. Bagaimanakah persepsi konsumen terhadap kerusakan barang dari perusahaan Bapak ?
 - b. Bagaimana persepsi konsumen terhadap keterlambatan barang kiriman dari perusahaan Bapak ?
3. Perspektif syariah terhadap keterlambatan pengiriman barang atau tidak sesuai dengan barang yang dipesan
 - a. Bagaimana menurut bapak kerusakan barang kiriman konsumen bila ditinjau dari hukum Islam ?
 - b. Bagaimana menurut bapak keterlambatan barang kiriman konsumen bila ditinjau dari hukum Islam ?

Lampiran

Skor Kerusakan Barang

No Res	Nomor Pertanyaan										Jlh
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	5	4	4	3	5	5	3	3	41
2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	30
3	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	40
4	5	5	5	2	2	4	5	5	4	4	41
5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	38
6	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	40
7	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	40
8	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	30
9	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	43
10	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	46
11	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	41
12	5	4	4	5	5	3	4	5	1	1	37
13	4	5	5	4	4	4	5	3	2	2	38
14	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	43
15	4	5	5	4	4	4	5	3	2	2	38
16	4	4	4	2	2	4	5	3	3	3	33
17	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	40
18	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	43
19	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	43
20	3	4	4	3	2	3	5	5	3	3	35
21	4	5	5	4	4	4	5	3	2	2	38
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
24	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	44
25	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	41
26	3	4	4	3	2	3	5	4	3	3	34
27	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	44
28	5	5	5	2	2	3	4	4	4	4	38
29	4	5	4	5	5	5	5	3	1	1	34
30	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	36
31	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
32	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	46
33	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	46
34	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
35	3	5	5	3	2	3	4	3	2	2	31
36	4	5	5	2	2	3	4	4	5	5	44
37	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
38	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	45
39	5	5	5	2	2	4	3	4	4	4	38
40	5	5	5	2	2	4	4	4	5	5	41
41	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	44
42	5	5	5	2	2	3	4	4	4	4	38
43	5	5	4	5	5	5	5	3	1	1	35
44	5	5	4	2	2	3	4	4	4	4	37
45	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
46	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	47
47	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	47
48	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49

49	3	5	5	3	2	3	4	3	2	2	31
50	5	5	5	2	2	3	4	4	5	5	45
51	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
52	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	45
53	5	4	5	2	2	4	3	4	4	4	38
54	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	44
55	5	4	5	2	2	3	4	4	4	4	38
56	5	3	4	5	5	5	5	3	1	1	32
57	5	3	4	2	2	3	4	4	4	4	32
58	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	44
59	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	41
60	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	45

Lampiran

Skor Keterlambatan Barang

No Res	Nomor Pertanyaan										Jlh
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	5	4	4	3	5	5	3	3	41
2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	30
3	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	40
4	5	5	5	2	2	4	5	5	4	4	41
5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	38
6	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	40
7	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	40
8	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	30
9	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	43
10	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	46
11	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	41
12	5	4	4	5	5	3	4	5	1	1	37
13	4	5	5	4	4	4	5	3	2	2	38
14	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	43
15	4	5	5	4	4	4	5	3	2	2	38
16	4	4	4	2	2	4	5	3	3	3	33
17	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	40
18	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	43
19	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	43
20	3	4	4	3	2	3	5	5	3	3	35
21	4	5	5	4	4	4	5	3	2	2	38
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
24	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	44
25	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	41
26	3	4	4	3	2	3	5	4	3	3	34
27	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	44
28	5	5	5	2	2	3	4	4	4	4	38
29	4	5	4	5	5	5	5	3	1	1	34
30	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	36
31	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
32	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	46
33	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	46
34	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
35	3	5	5	3	2	3	4	3	2	2	31
36	4	5	5	2	2	3	4	4	5	5	44
37	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
38	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	45
39	5	5	5	2	2	4	3	4	4	4	38
40	5	5	5	2	2	4	4	4	5	5	41
41	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	44
42	5	5	5	2	2	3	4	4	4	4	38
43	5	5	4	5	5	5	5	3	1	1	35
44	5	5	4	2	2	3	4	4	4	4	37
45	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
46	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	47
47	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	47

48	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
49	3	5	5	3	2	3	4	3	2	2	31
50	5	5	5	2	2	3	4	4	5	5	45
51	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
52	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	45
53	5	4	5	2	2	4	3	4	4	4	38
54	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	44
55	5	4	5	2	2	3	4	4	4	4	38
56	4	3	4	5	5	5	5	3	1	1	32
57	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	32
58	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	44
59	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	41
60	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	45