

ABSTRAK

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

NADYA CECILIA SIAGIAN
NPM: 71200215007

Dalam perspektif syariah, penyelesaian barang rusak harus dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip keadilan dan kejujuran. Penjual atau perusahaan pengiriman, dalam hal ini PT. Laris Cargo memiliki kewajiban moral dan hukum untuk menanggung kerugian yang ditimbulkan oleh barang rusak atau barang tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang disepakati, keterlambatan pengiriman kepada pembeli atau pelanggan dalam konteks ini, PT. Laris Cargo harus memberikan kompensasi kepada pelanggan sesuai dengan kerugian yang diderita oleh pelanggan tersebut, seperti penggantian barang yang rusak atau pengembalian dana.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui barang yang dipesan oleh konsumen dari PT. Laris Cargo Medan ada mengalami kerusakan. Untuk mengetahui barang yang dipesan oleh konsumen dari PT. Laris Cargo Medan ada mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang. Untuk mengetahui persepsi konsumen atas kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang yang di pesan konsumen. Untuk mengetahui menurut perspektif syariah atas kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang atau tidak sesuai dengan barang yang dipesan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif diskriptif dengan sampel 60 orang melalui analisis data deskriptif.

Hasil penelitian ini adalah Barang yang dipesan oleh konsumen dari PT. Laris Cargo Medan ada mengalami kerusakan dimana kerusakan disebabkan karena factor pengemasan, faktor pengiriman dan faktor kelalaian kurir. Namun kerusakan yang terjadi menjadi tanggungjawab perusahaan. Barang yang dipesan oleh konsumen dari PT. Laris Cargo Medan ada mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang. Keterlambatan tersebut disebabkan dari perusahaan pemilik barang, keterlambatan karena transportasi, karena cuaca dan karena kelalaian kurir. Keterlambatan ini tentunya tetap menjadi tanggungjawab perusahaan PT. Laris Cargo Medan. Persepsi konsumen atas kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang yang di pesan konsumen tentunya meminta pertanggungjawaban pihak perusahaan terutama barang yang rusak. Konsumen biasanya meminta ganti barang sesuai dengan barang yang dipesan sebelumnya. Menurut perspektif syariah atas kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang atau tidak sesuai dengan barang yang dipesan, bahwa ganti rugi yang sebenarnya sesuai dengan ajaran Islam adalah mengganti barang yang rusak atau hilang sesuai dengan barang yang sama. Kalau tidak bisa dengan barang yang sama, maka dengan uang yang senilai dengan harga barang yang hilang atau rusak tersebut.

Kata Kunci : Barang Rusak, Keterlambatan Barang dan Perspektif Syariah

ABSTRACT

CONSUMER PERCEPTION OF DAMAGE AND DELAYS IN DELIVERY OF GOODS ACCORDING TO SHARIA PERSPECTIVE AT PT. LARIS CARGO MEDAN

From a sharia perspective, settlement of damaged goods must be carried out by paying attention to the principles of justice and honesty. The seller or delivery company, in this case PT. Laris Cargo has a moral and legal obligation to bear losses incurred by damaged goods or goods not complying with the agreed terms and conditions, delays in delivery to buyers or customers in this context, PT. Laris Cargo must provide compensation to customers according to the losses suffered by the customer, such as replacement of damaged goods or refund.

The purpose of this research is to find out whether goods ordered by consumers from PT. Laris Cargo Medan are damaged. To find out whether goods ordered by consumers from PT. Laris Cargo Medan are experiencing delays in the delivery of goods. To determine consumer perceptions regarding damage and delays in delivery of goods ordered by consumers. To find out from a sharia perspective the damage and delay in delivery of goods or whether they do not match the goods ordered. This research uses descriptive qualitative methods with a sample of 60 people through descriptive data analysis.

The results of this research are that goods ordered by consumers from PT. Laris Cargo Medan were damaged, where the damage was caused by packaging factors, shipping factors and courier negligence factors. However, any damage that occurs is the company's responsibility. Goods ordered by consumers from PT. Laris Cargo Medan experienced delays in delivering the goods. These delays are caused by the company that owns the goods, delays due to transportation, weather and negligence of the courier. This delay of course remains the responsibility of the company PT. Laris Cargo Medan. Consumers' perceptions of damage and delays in delivery of goods ordered by consumers certainly hold the company responsible, especially for damaged goods. Consumers usually ask to replace goods according to the goods previously ordered. According to the sharia perspective regarding damage and delays in delivery of goods or goods that do not match the goods ordered, the actual compensation in accordance with Islamic teachings is to replace damaged or lost goods with the same goods. If you can't do it with the same item, then with money equivalent to the price of the lost or damaged item.

Keywords: Damaged Goods, Delays in Goods and Sharia Perspective