

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak dalam memudahkan pekerjaan manusia di era yang serba praktis. Salah satunya adalah dengan munculnya perusahaan yang menawarkan layanan jasa pengiriman barang baik ke dalam maupun luar daerah. Pihak perusahaan pengiriman barang tersebut menyelenggarakan usahanya dengan cara memberikan layanan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu tergantung dari pilihan layanan yang digunakan. Adapun pilihan jenis layanan yang ditawarkan tersebut beragam, sesuai dengan estimasi waktu sampainya paket ke tempat tujuan, mulai dari seminggu, beberapa hari, hingga satu hari saja (kilat).

Disisi lain pengguna jasa pengiriman barang ini berkewajiban membayar sejumlah uang tertentu sebagai ongkos untuk mengirim barangnya. Tentunya dalam hal ini harus pula diiringi dengan landasan hukum yang mendasari suatu praktik dalam bermuamalah. Islam tidak hanya memperhatikan ibadah (*hablum minallah*), tapi juga memperhatikan hal-hal yang sifatnya muamalah, yaitu mengatur hubungan manusia dengan sesamanya (*hablum minannas*), yang meliputi berbagai aspek ajaran mulai dari persoalan hak atau hukum (*the right*) sampai kepada urusan perekonomian, yaitu lembaga keuangan¹. Dalam hal ini, jasa pengiriman barang dapat di kategorikan dalam jual beli jasa.

Jual beli jasa dalam Islam dikenal dengan istilah *Ijarah*. Secara etimologi,

¹ Efa Rodiah Nur, 2019, *Riba dan Gharar: Suatu Tinjauan Hukum dan Etika dalam Transaksi Bisnis Modern*. Al-Adalah, Vol. XII No. 3 (April 2019), hlm. 648.

Ijarah adalah nama untuk upah (Ujrah). Sedangkan secara terminologi, Ijarah adalah kontrak atas jasa atau manfaat yang memiliki nilai ekonomis (maqshudah), diketahui, legal di serah-terimakan kepada orang lain dengan menggunakan upah yang diketahui.²

Pada dasarnya jual beli jasa yang dilakukan dengan memenuhi syarat dan rukunnya adalah sah dan tidak terlarang. Allah telah menjadikan manusia masing-masing saling membutuhkan satu sama lain, supaya mereka tolong menolong, tukar menukar keperluan dalam segala urusan kepentingan hidup masing-masing, baik dengan jual beli, sewa-menyewa, bercocok tanam, atau perusahaan yang lain, baik dalam urusan pribadi maupun bersama.³

Salah satu syarat sah jual-beli yaitu harus dilakukan oleh kedua belah pihak dengan saling ridho (suka sama suka), tanpa ada unsur keterpaksaan atau dirugikan salah satu pihak.⁴

Adapun yang dijadikan dasar hukum untuk mendasari kegiatan jual beli dapat kita temukan di dalam Al Quran surat An-Nisa ayat 29 :

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

Artinya : 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. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.⁵

² Dimyauddin Djuwaini, 2020, *Pengantar Fiqih Muamalah*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, cet. II, hlm. 153.

³ bnu Mas'ud, 2002, *Fiqh Madzhab Syafi'i*, Bandung: Pustaka Setia, hlm..22.

⁴ Musa Asy'arie, 2017, *Islam: Etika & Konspirasi Bisnis*, Yogyakarta: Pustaka Setia, hlm. .74

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tejemahnya*, Jakarta, Depag RI, 2019, hlm.286

Ayat tersebut di atas diperkuat oleh Hadis Rasulullah SAW :

انما البيع عن تراض

Artinya : Sesungguhnya jual beli itu harus suka sama suka.⁶

Berdasarkan ayat dan hadis diatas dapat dipahami bahwa perdagangan merupakan salah satu profesi yang telah dihalalkan oleh Allah dengan syarat semua aktivitas yang dilakukan harus berlandaskan kepada suka sama suka.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen⁷. Hukum perlindungan konsumen 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 konsumen⁸. Perjanjian antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak. Akan tetapi masih sering ditemui kendala- kendala dalam proses pengiriman barang.

Kejadian yang sering terjadi dalam perusahaan jasa pengiriman barang adalah terjadinya kerusakan, keterlambatan dan ketidak sesuaian barang yang dipesan. Keterlambatan pengiriman atau kerusakan barang dalam pengiriman menjadi masalah yang paling sering dialami oleh konsumen. Konsumen yang mengalami kendala dalam proses pengiriman khususnya keterlambatan barang atau kerusakan barang dapat mengalami kerugian material maupun non material.

⁶ Imam Nasyai, 1278, *Shahih Bukhari*, Beirut Ad-Daar, 1278 H, hlm.325

⁷ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁸ Kurniawan, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Universitas: Brawijaya Press, hlm.. 42.

Hal ini antara lain karena barang yang dikirim sering tidak diterima tepat waktu, mereka akan menjadi tidak berguna. Hal yang demikian konsumen wajib memperoleh ganti rugi dari pelaku niaga sesuai dengan Pasal 4 ayat 8 Undang-Undang Nomor 8, sebagai perlindungan hukum bagi konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi konsumen perlu memastikan bahwa jika barang tidak sampai tepat waktu, mereka berhak atas ganti rugi dari pelaku perdagangan.⁹

Usaha yang bergerak dibidang ini, tidak diperbolehkan dalam Islam.

Adapun hadits yang mendukungnya :

فَإِذَا اشْتَرَيْتَ بَيْعًا ، فَلَا تَبِعْهُ حَتَّى تَقْبِضَهُ

Artinya : Bila engkau membeli sebuah barang janganlah engkau jual sebelum barang tersebut engkau terima (HR. Ahmad).¹⁰

Hadis tersebut di atas jelaslah bahwa jual beli suatu barang ataupun jasa haruslah ada keterbukaan, kejelasan baik barang dan akad yang dilakukan. Sekarang ini jual beli online cukup marak dan trend, siklus perbelanjaan online sejak pemesanan barang hingga proses pengiriman dapat dipastikan tidak selamanya berjalan lancar. Barang terkadang rusak tidak sesuai dengan pesanan konsumen hal ini bisa saja kesalahan penjual atau jasa pengirim, pengiriman barang yang terlambat, rusak, bahkan hilang yang disebabkan pihak ekspedisi juga mungkin terjadi. Hal tersebut tak jarang dialami oleh semua konsumen. Pihak jasa pengiriman PT. Laris Cargo juga tidak memungkiri adanya berbagai

⁹Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰ Ali Husen, 1267H, *Shahih Muslim*, Beirut, Ad-Daar, hlm.127

macam hal-hal negatif yang terjadi baik sengaja maupun secara tidak sengaja. Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis akan mengangkat pembahasan tentang kendala apa saja yang dialami PT. Laris Cargo kerusakan barang dalam pengiriman dan seperti apa tanggung jawab jasa pengiriman PT. Laris Cargo terhadap kerugian konsumen.

Jasa pengiriman barang seperti PT. Laris Cargo sebagai pihak yang menyelenggarakan layanan jasa pengiriman tidak menutup kemungkinan akan mengalami hambatan atau kendala pada saat proses pelaksanaan pengiriman barang berlangsung, baik itu yang disebabkan oleh kesengajaan, kelalaian ataupun yang disebabkan karena *force majeure*. Adapun bentuk yang dilakukan oleh pihak PT. Laris Cargo sendiri seperti keterlambatan barang sampai ke tujuan akhir, kerusakan pada barang atau hilangnya barang saat proses pengiriman terjadi. Dengan pengguna jasa yang cukup besar peran PT. Laris Cargo sebagai penyelenggara jasa pengiriman barang untuk menjamin kelancaran dan kelayakan pada barang yang diangkut, tentunya memiliki konsekuensi yang cukup tinggi demi keselamatan barang tersebut.

Selama proses usaha yang dilakukan oleh PT. Laris Cargo tentunya persoalan yang sering terjadi adalah kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang tidak sesuai dengan waktu pesanan konsumen atau jenis barang yang datang tidak sesuai dengan barang yang dipesan. Jual beli atau jasa yang demikian tentunya tidak dibenarkan di dalam usaha produk maupun jasa.

Dalam perspektif syariah, barang yang rusak dalam pengiriman dipandang sebagai pelanggaran terhadap kontrak atau perjanjian yang telah dibuat antara penjual dan pembeli. Syariah Islam mengajarkan prinsip keadilan, kejujuran, dan

tanggung jawab dalam setiap transaksi. Ketika barang yang dipesan tidak sesuai dengan akad awal, rusak dalam pengiriman, atau kedatangan barang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, hal ini menciptakan ketidakadilan bagi pembeli yang telah membayar harga penuh untuk barang yang tidak sesuai dengan ekspektasi mereka, dalam Islam penjual memiliki kewajiban etis dan hukum untuk menyediakan barang yang berkualitas sesuai dengan apa yang telah disepakati.

Apabila barang rusak karena kesalahan pengemasan atau pengiriman, keterlambatan pengiriman atau barang yang datang tidak sesuai dengan yang dipesan, maka penjual bertanggung jawab untuk mengganti atau mengembalikan barang tersebut kepada pembeli sesuai dengan syarat-syarat yang telah disepakati, selain itu pembeli juga memiliki hak untuk meminta kompensasi atas kerugian yang diderita akibat barang yang rusak tersebut. Ini mencakup kerugian finansial maupun non-finansial yang dapat mereka alami sebagai akibat dari kegagalan pengiriman yang memenuhi standar yang diharapkan.

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

Pihak produsen atau jasa pengiriman juga harus bertanggung jawab atas biaya tambahan yang mungkin timbul akibat kerugian yang dialami konsumen tersebut, seperti biaya pengiriman ulang atau kerugian lain yang dialami oleh pelanggan penting bagi PT. Laris Cargo untuk berkomunikasi dengan jujur dan transparan dengan pelanggan serta menyelesaikan masalah tersebut dengan baik dan adil sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Ini mencakup mengakui kesalahan, meminta maaf, dan memberikan kompensasi yang layak kepada pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab moral dan etis.

Berdasarkan fenomena di atas menjadi dasar pemikiran bagi penulis sehingga menetapkan judul : **Persepsi Konsumen Atas Kerusakan Dan Keterlambatan Pengiriman Barang Menurut Perspektif Syariah Pada PT. Laris Cargo Medan**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka terbentuk rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah barang yang dipesan oleh konsumen dari PT.Laris Cargo Medan ada mengalami kerusakan ?
2. Apakah barang yang dipesan oleh konsumen dari PT.Laris Cargo Medan ada mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang ?
3. Bagaimana persepsi konsumen atas kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang yang di pesan konsumen ?
4. Bagaimana menurut perspektif syariah atas keruakan dan keterlambatan pengiriman barang atau tidak sesuai dengan barang yang dipesan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui barang yang dipesan oleh konsumen dari PT. Laris Cargo Medan ada mengalami kerusakan
2. Untuk mengetahui barang yang dipesan oleh konsumen dari PT. Laris Cargo Medan ada mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang
3. Untuk mengetahui persepsi konsumen atas kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang yang di pesan konsumen
4. Untuk mengetahui menurut perspektif syariah atas keruakan dan keterlambatan pengiriman barang atau tidak sesuai dengan barang yang dipesan.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitain ini, manfaat yang dapat dicapai adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan serta perkembangan teori ilmu pengetahuan kepada setiap yang membacanya

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis.

Sebagai pengalaman bagi penulis dalam melaksanakan penelitian di lapangan khususnya yang berkaitan dengan jual beli online

b) Bagi Peneliti Lain.

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi sumbangan dalam kerangka pemikiran bagi penelitian yang dilakukan selanjutnya.

c) Bagi Perusahaan.

Manfaat bagi perusahaan yakni dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pada nantinya berkaitan dengan permasalahan yang terjadi.

E. Batasan Istilah

Adapun yang menjadi batasan istilah dalam penelitian ini sesuai dengan judul adalah :

1. Konsumen adalah orang yang menggunakan atau memakai barang¹¹
 2. Kerusakan adalah barang yang sudah tidak bisa dipakai karena tidak utuh¹²
 3. Keterlambatan pengiriman barang adalah ketidak teatan waktu pengiriman sesuai dengan yang dijanjikan.¹³
 4. Pengiriman: Proses pengangkutan barang dari satu tempat ke tempat lainnya, yang melibatkan berbagai tahapan seperti pengemasan, pengangkutan, dan pengantaran¹⁴.
- B. Perspektif Syariah: Merujuk pada pandangan atau prinsip-prinsip yang bersumber dari hukum Islam (syariah) yang mempengaruhi bagaimana kerusakan barang dalam pengiriman diinterpretasikan dan diatasi¹⁵.
- C. PT. Laris Cargo Medan: Merupakan perusahaan yang beroperasi di bidang jasa pengiriman barang, yang berlokasi di kota Medan, dan menjadi fokus

¹¹Depdikbud, 2016, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka.hlm.87

¹² Soerjono Soekanto, 2014, *Sosiologi Masyarakat*, Jakarta, Bumi Aksara, hlm.34

¹³ Heriyanto, 2018, *Kamus Istilah*, Jakarta, Exact, hlm.95

¹⁴ Bernad, 2014, *Ekonomi Suatu Pengantar*, Jakarta, Rineka cipta, hlm.65

¹⁵ Munir, 2020, *Kajian Ekonomi Islam*, Jakarta, Bumi Aksara, hlm.93

penelitian atau analisis terkait kerusakan barang dalam pengiriman menurut perspektif syariah.

F. Telaah Pustaka

Adapun yang menjadi telaah pustaka dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. M. Syofyan, 2020, Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus JNE Branch Office Bandar Lampung).¹⁶ Hasil penelitian ini adalah konsumen jasa pengguna PT. JNE belum cukup terlindungi karena masih terdapat hak konsumen yang terabaikan apabila ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 pasal 4 angka 8 tentang Hak Konsumen untuk mendapatkan kompensasi sesuai perjanjian dan pasal 7 huruf g tentang Kewajiban Pelaku Usaha yaitu PT. JNE Branch Office Bandar Lampung untuk memberikan kompensasi sesuai dengan perjanjian yang berlaku. Dalam hal ini, PT. JNE memberikan kompensasi atau ganti rugi hanya kepada konsumen yang menggunakan layanan YES dan Super Speed sesuai dengan kebijakan perusahaan yaitu pengembalian ongkos pengiriman sesuai tarif sedangkan pengguna layanan reguler dan OKE tidak mendapatkan kompensasi apapun, sehingga dapat dikatakan peraturan PT. JNE tidak sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Hal ini juga tidak sesuai dengan Q.S An-Nisaa (4) ayat 29 dan 58 tentang menunaikan amanah sesuai dengan perjanjian dan tata cara dalam bermuamalah haruslah tidak merugikan salah

¹⁶M.Syofyan, 2020, Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus JNE Branch Office Bandar Lampung).Skripsi.

satu pihak sehingga dapat dikatakan belum maksimal.

2. Lubis Putri Pratiwi, (2017), 120200021, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT. Pos Indonesia (Perseroan) Terhadap Kerusakan Atau Hilangnya Paket Pengiriman Barang (Studi Di Kantor Pos Pematangsiantar)¹⁷, mahasiswi Fakultas Hukum, jurusan Hukum Keperdataan, Universitas Sumatera Utara, Sumatera Utara, yang dalam penelitiannya tersebut mencakup tentang penegasan terkait perlindungan konsumen yang mana hanya difokuskan kepada kerusakan dan kehilangan barang dengan perspektif hukum positif saja. Dalam hal ini penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan yang cukup jelas yaitu lebih memfokuskan penelitian kepada keterlambatan barang dengan perspektif hukum Islam dan hukum positif.
3. Putri Firmanda, (2017), 1113048000025, 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 Hidayatullah¹⁸, Jakarta, dalam penelitiannya dijelaskan adanya klausul eksonerasi dalam perjanjian antara konsumen dan pihak perusahaan J&T express tidak selaras dengan pasal 18 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun

¹⁷ 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.

¹⁸ Putri Firmanda, (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

1999. Ganti rugi yang diberikan J&T tidak memenuhi keadilan masyarakat dan tidak sesuai dengan pasal 1236 KUHPerdara dan pasal 472 KUHDagang. Dalam penelitian memiliki perbedaan yang cukup jelas yaitu lebih memfokuskan penelitian kepada klausul eksonerasi dalam perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha itu sendiri sesuai dengan pasal-pasal yang berlaku tentang perjanjian pelaku usaha dan keadilan untuk konsumen, namun keduanya tetap memiliki keterkaitan seperti tanggung jawab atau ganti rugi dari pelaku usaha mengenai keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan masalah dalam penelitian ini dan agar dapat dipahami permasalahan secara sistematis, maka pembahasannya disusun dalam perbab yang masing-masing bab mengandung sub bab, sehingga tergambar terkait sistematis, sistematika pembahasannya sebagai berikut:

- Bab I : Bab ini menjelaskan beberapa unsur, yaitu judul penelitian, latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
- Bab II : Bab ini akan membahas mengenai kajian pustaka dan kajian penelitian terdahulu.
- Bab III : Bab ini akan menguraikan tentang: jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.
- Bab IV : Bab ini akan menguraikan tentang: gambaran umum penelitian, hasil dan pembahasan dari rumusan masalah.
- Bab V : Bab ini akan menguraikan tentang: kesimpulan dan saran penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Secara bahasa Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument* (Belanda). Pengertian consumer atau consument itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata consumer adalah setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti dapat menentukan termasuk mana konsumen tersebut. Begitu pula dalam Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata consumer sebagai pemakai atau konsumen.¹

Dalam peraturan perundang-undangan Indonesia, yaitu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), mendefinisikan 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 diperdagangkan². Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) UUPK tersebut menjelaskan bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir.

Konsumen tidak sekedar sebagai pembeli (buyer atau koper), tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengonsumsi jasa atau barang. Sehingga, terjadinya transaksi konsumen (consumer transaction) berupa peralihan

¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2002, hlm. 3.

² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK),

barang atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.³

Sedangkan menurut pendapat A. Abdurrahman menyatakan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang atau pelayanan jasa.⁴

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dipahami bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen : Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang atau jasa. Istilah "orang" disini tidak dibedakan apakah orang individual yang lazim disebut person atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu, yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan tetapi konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas dari pada badan hukum.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Perkembangan dan pertumbuhan perekonomian globalisasi di bidang perindustrian dan perdagangan nasional menghasilkan berbagai variasi barang atau jasa yang dapat dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi yang dapat memperluas ruang gerak arus transaksi barang atau jasa. Kemudian dengan

³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Bina Aksara, 2014.hlm. 7

⁴ A. Abdurrahman, *Kamus Ekonomi - perdagangan*, Jakarta, Gramedia, 2016, hlm. 230.

semakin luasnya gerak arus transaksi tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi lemah yang menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui berbagai promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang dapat merugikan konsumen.⁵

Konsumen adalah pihak yang bertindak sebagai pemakai atau pihak yang memanfaatkan barang atau jasa. Konsumen memiliki sembilan hak yang tertuang pada Pasal 4 UUPK, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 136-137.

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.⁶

Terdapat lima hak dasar konsumen yang disepakati Masyarakat Eropa (Europese Economische Gemeenschap atau EEG), yaitu hak perlindungan kesehatan dan keamanan, hak perlindungan kepentingan ekonomi, hak mendapat ganti rugi, hak atas penerangan, dan hak untuk didengar.⁷

Selain hak-hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK tersebut, hak-hak mereka juga terdapat pada pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 UUPK yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha, dimana kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

Konsumen selain memiliki hak-hak seperti mendapat kenyamanan, keselamatan, dan keamanan dalam memenuhi kebutuhannya konsumen juga perlu untuk memperhatikan empat kewajibannya sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pasal 4

⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *OpCit*, hlm.. 136.

- c. Membayar sesuai dengan nilai yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban Konsumen menurut Pasal 5 UUPK, adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁸

Hak tersebut diatas merupakan hak yang sudah melekat bagi siapapun yang berkedudukan sebagai konsumen sekaligus sebagai subjek. Dengan demikian merupakan suatu kebebasan bagi konsumen untuk mempresentasikan hak-hak tersebut di dalam suatu wadah atau kelompok.

B. Kerusakan Barang

1. Pengertian Kerusakan Barang

Jasa pengiriman barang atau ekspedisi merupakan badan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang dan merupakan suatu bentuk layanan publik yang menawarkan kemudahan dalam pelaksanaannya. Pengiriman barang terjadi karena adanya kebutuhan untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lain. Biasanya pengiriman barang terjadi karena beberapa hal yaitu karena

⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pasal 5

adanya transaksi jual beli atau untuk mengisi kebutuhan barang di lokasi lain.

Dalam kegiatan pengiriman barang terdapat hubungan yang saling membantu antara pelaku usaha dengan konsumennya. Dimana kepentingan pelaku usaha yaitu untuk memperoleh keuntungan dari transaksi dengan konsumen sedangkan kepentingan konsumen yaitu untuk memperoleh kepuasan atas pelayanan.

Terdapat banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab jasa pengiriman barang atau ekspedisi terhadap, hilang, rusak, atau keterlambatan dalam pengiriman barang dan seringkali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi. Akibatnya terkadang timbul sebuah sengketa antara pengirim dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang atau ekspedisi.

Pasal 19 UUPK di dalam “pasal 19 ayat (1) UUPK” menjelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Jika orang yang menerima titipan mengaku bahwa benda-benda titipan telah rusak tanpa adanya unsur kesengajaan darinya, maka ucapannya harus disertai dengan sumpah supaya perkataannya itu kuat kedudukannya menurut hukum, namun Ibnu al-Munzair berpendapat bahwa orang tersebut di atas sudah dapat diterima ucapannya secara hukum tanpa dibutuhkan adanya sumpah.

Kerusakan barang adalah barang yang sudah tidak utuh lagi dibandingkan dengan barang aslinya atau yang sebenarnya sesuai dengan barang pesanan

sebelumnya.⁹

Pasal 521 ayat (1) UU 1/2023 menerangkan yang dimaksud dengan barang rusak adalah barang yang tidak dapat dipakai lagi untuk sementara waktu dan selamanya karena barang yang sudah tidak utuh lagi."¹⁰

Sementara pengertian lain terhadap barang rusak adalah barang yang sudah tidak utuh lagi disebabkan karena salah produksi, kerusakan dalam pengiriman dan sebagainya.¹¹

Menurut Ibnu Taimiyah apabila seseorang yang memelihara benda-benda titipan mengaku bahwa benda titipan ada yang mencuri, sementara hartanya yang ia kelola tidak ada yang mencuri, maka orang yang menerima benda-benda titipan tersebut wajib menggantinya.¹²

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat dipahami bahwa barang rusak adalah barang yang tidak memenuhi standart produksi dan tidak memerlukan proses lebih lanjut untuk memperbaiki barang – barang tersebut, atau barang yang sudah tidak utuh lagi setelah diproduksi karena berbagai penyebab dan tidak dapat dipakai lagi. Biasanya barang seperti ini dapat dijual seharga nilai sisanya atau dibuang karena tidak mempunyai nilai sama sekali. Dalam barang jadi barang rusak karena faktor lain pengiriman atau cuaca dan sebagainya biasanya tidak dapat dipakai lagi.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kerusakan Barang

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya produk rusak dalam

⁹ Husein Syahata, *Etika Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2021, hlm..12

¹⁰ Pasal 521 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1/2023 tentang hak-hak konsumen

¹¹ Santoso, *Standar Pengiriman Barang*, Jakarta, Bina Usaha, 2016, hlm.45

¹² Ibnu Taimiyah, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT..Rajal Grafindol Persada, 2017, Terj. Amir. Cetl ke- 1. hml

proses produksi suatu perusahaan, yaitu:

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM tidak terlepas dari kesalahan-kesalahan seperti ketidak telitian, kecerobohan, kurangnya konsentrasi, kelelahan, dan kurangnya disiplin serta rasa tanggung jawab yang mengakibatkan terjadinya produk yang tidak sesuai standar perusahaan

b. Bahan Baku

Bahan baku sangat mempengaruhi kualitas produk yang akan dihasilkan. Bahan baku disini adalah bahan utama dalam pembuatan suatu produk, bila bahan baku utama tidak memenuhi kualitas yang baik maka produk yang dihasilkan juga tidak memenuhi kualitas yang diharapkan perusahaan.

c. Mesin

Mesin adalah salah satu alat yang bisa mempengaruhi terjadinya produk rusak. Karena untuk menghasilkan produk dengan kualitas baik diperlukan mesin-mesin yang baik dan terawat dengan baik.

d. Pengemasan

Pada saat barang jadi dikemas untuk dikirim kepada konsumen, barang bisa rusak apabila pengemasannya tidak baik.

e. Pengiriman

Pada saat pengiriman barang yang sudah jadi terhadap konsumen, bisa jadi saat pengiriman barang diletakkan atau karena kecerobohan pengiriman seperti kecelakaan dan sebagainya membuat barang rusak.

f. Cuaca

Faktor cuaca adalah faktor dimana cuaca yang tidak mendukung sementara barang yang sudah dikirim dikarenakan banjir dan sebagainya membuat pengiriman terhambat dan bermasalah karena banjir membuat barang jadi rusak.¹³

Secara umum kerusakan barang dapat rusak dapat diakibatkan oleh dua sebab, yakni: Pertama, produk rusak disebabkan oleh kondisi eksternal, misalnya karena spesifikasi pengerjaan yang sulit yang ditetapkan oleh pemesan, atau kondisi ini biasa disebut “sebab abnormal”. Jika kondisi ini diperlakukan sebagai penambah harga pokok produk yang baik, apabila produk rusak tersebut diperkirakan masih laku dijual. Taksiran nilai pasarnya diperlakukan sebagai pengurang biaya produksi. Hal ini menunjukkan kerugian yang terjadi dibebankan pada pesanan yang bersangkutan. Kedua, produk rusak yang disebabkan oleh pihak internal yang biasa disebut “sebab normal”, misalnya bahan baku yang kurang baik, peralatan dan tenaga ahli.

Dari definisi yang telah dijelaskan diketahui bahwa produk rusak adalah produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi sehingga tidak mencapai standar kualitas yang ditentukan, tidak dapat dikerjakan ulang (rework) dan memiliki nilai jual yang rendah sebagai nilai sisa (disposal value).

C. Keterlambatan Barang

1. Pengertian Keterlambatan Pengiriman Barang

Dalam menjalankan bisnisnya dalam kehidupan sehari-hari, seringkali

¹³ Nurlela, *Faktor Yang Mempengaruhi Kerusakan Barang*, Jurnal. Vol.1 No.2,2021, hlm.23

orang membutuhkan jasa pengiriman atau ekspedisi. Layanan atau kampanye diperlukan untuk mempercepat dan meningkatkan pekerjaan di seluruh kota. Sederhananya, pengiriman adalah hubungan yang dihasilkan dari negosiasi dan hubungan dari pihak pemerintah berdasarkan konsep yang berkaitan dengan perilaku manusia.¹⁴

Perusahaan penyedia jasa pengiriman harus dapat memenuhi kewajibannya kepada pemilik barang yang dikirim, dan apabila terjadi kehilangan, kehancuran atau kerusakan barang yang dikirim, maka perusahaan akan dimintai pertanggung jawaban. Hal ini mendorong perusahaan pengiriman melakukan upaya untuk menghindari terjadinya kerugian yang mengalihkan tanggung jawab dari konsumen kepada perusahaan pengiriman. Upaya tersebut antara lain pengiriman barang melalui jalur udara bukan menggunakan angkutan laut karena penyimpanan barang di gudang di bandara atau penggunaan maskapai lain untuk mengirimkan barang tersebut.¹⁵

Dengan demikian, penyedia jasa harus dapat mengurangi atau menghilangkan kemungkinan cacat produk dengan memperoleh dan memperbaharui informasi secara cepat. Transportasi paket melalui jalan darat ke pelanggan. Sekarang memiliki perusahaan transportasi adalah solusi yang layak. Terutama bagi perusahaan yang mendistribusikan koran. Selain itu, layanan kargo ini dapat digunakan untuk mengangkut berbagai jenis kargo mulai dari ukuran kecil, sedang, hingga sangat besar.

¹⁴Dewi, N. A. C. Analisis Sistem Pengendalian Internal Dalam Metode Pembayaran Penjualan pada pt. Andalan 21 Express (Doctoral Dissertation, Stiesia Surabaya) hlm 8. Vol 1/12.. 2019.

¹⁵Mamuaya, H. I., & Aminah, S. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang. *Diponegoro Law Journal*, vol. 4(4), (2016).. hlm 11.

2. Faktor Keterlambatan Pengiriman Barang

Faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pada pengiriman barang itu memang ada banyak sekali, namun terbagi menjadi 2. Salah satunya adalah faktor internal dari jasa ekspedisi itu sendiri yang mungkin menyebabkan terjadinya keterlambatan pada pengiriman barang tersebut.

1. Faktor Internal

a. Kurir Lambat

Faktor internal pertama yang sangat mungkin membuat pengiriman barang jadi terlambat itu adalah dari sisi kurir yang dimiliki jasa ekspedisi. Terkadang ada kurir yang memang cukup lambat kinerjanya, sehingga akhirnya pun harus mengalami keterlambatan pada saat pengantaran.

b. Kesalahan Data

Faktor internal kedua adalah terjadinya eror pada sistem dari jasa ekspedisi yang membuat terjadinya kesalahan data yang masuk. Bisa jadi kesalahan dari pengirim barang atau juga bisa terjadi kesalahan sistem yang membuat data jadi tidak masuk.

c. Barang Tertukar

Faktor internal yang terakhir itu adalah barang tertukar, bisa jadi tertukar pada saat melakukan pengantaran atau dari sebelum di antarkan. Sangat mungkin kalau barang sampai tertukar selama pengantaran, dan tentunya ini akan membuat kekacauan.

2. Faktor Eksternal

a. Gudang Penuh

Faktor eksternal yang pertama itu adalah soal gudang penuh, memang ada momen di mana gudang itu bisa jadi mengalami penuh. Bisa jadi mungkin momen lebaran, momen liburan, atau mungkin adanya bencana yang membuat gudang penuh.

b. Rumah Kosong

Faktor eksternal yang kedua itu adalah rumah yang menjadi tempat tujuan dari pengiriman barang itu mungkin kosong. Apabila kosong, maka sangat mungkin akan dibawa kembali oleh kurir dan akan diantarkan hari berikutnya.

c. Terkena Macet

Faktor eksternal terakhir adalah dalam perjalanan terkena kemacetan yang memang bisa terjadi karena banyak sekali hal. Bisa jadi adanya demonstrasi yang membuat jalanan macet dan akhirnya membuat pengiriman barang pun jadi tertunda dan terlambat.

d. Cuaca Buruk atau Bencana Alam

Faktor lain yang menyebabkan pengantaran paket menjadi terhambat yaitu karena cuaca buruk atau bencana alam. Umumnya paket yang dikirim kurir dapat terhambat karena hujan deras atau banjir dalam waktu yang lama.¹⁶

¹⁶ M.Farhan, *Keterlambatan Pengiriman Barang Di Divisi Manajemen Vendor Pt.Sinarmas Logistik Indonesia (FALCON)*, Karya Ilmiah, Stimlog, Bandung, 2022, hlm.21

Keterlambatan adalah salah satu masalah kinerja yang paling persisten dan salah satu yang paling sulit diubah, sebagai waktu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan mengikuti menjadi tertunda atau tidak diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan. Dari beberapa definisi keterlambatan, penulis menyimpulkan bahwa keterlambatan merupakan kerugian materi, modal dan waktu yang berdampak terhadap kegiatan yang mengikutinya menjadi tertunda dan tidak berjalan sesuai yang diharapkan tindakan atau tidak dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

D. Prinsip Ekonomi Menurut Perspektif Syariah

Ekonomi Islam adalah sebuah sistem ilmu pengetahuan yang menyoroti masalah perekonomian. Sama seperti konsep ekonomi konvensional lainnya. Hanya dalam sistem ekonomi ini, nilai-nilai Islam menjadi landasan dan dasar dalam setiap aktifitasnya. Beberapa ahli mendefinisikan ekonomi islam sebagai suatu ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan dengan alat pemenuhan kebutuhan yang terbatas dalam kerangka syariah. Namun, definisi tersebut mengandung kelemahan karena menghasilkan konsep yang tidak kompatibel dan tidak universal.

Ada beberapa prinsip dalam bisnis atau ekonomi Islam, salah satu prinsip dalam bisnis Islam adalah :

1. Prinsip Tanggung jawab

Didalam Islam manusia memiliki tanggung jawab terhadap Tuhan karena kita adalah makhluknya yang mengakui ketauhidan-Nya, berbuat baik kepada

orang lain karena kita adalah makhluk sosial, dan kepada diri sendiri karena manusia adalah makhluk yang bebas berkehendak, maka segala sesuatu akan dipertanggung jawabkan sendiri dan bukan orang lain.¹⁷

Secara logis prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas, menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggung jawab atas semua yang dilakukannya. Segala kebebasan dalam melakukan bisnis oleh manusia tidak lepas dari pertanggung jawaban harus diberikan atas aktivitas yang dilakukan. Sesuai dengan apa yang ada dalam al-Quran surat Al-Muddassir ayat 38 :

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

Artinya : Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya,¹⁸

Pada ayat tersebut berisi tentang pertanggung jawaban atas apa yang dilakukan, seperti dalam dunia bisnis pertanggung jawaban dilakukan kepada dua sisi yakni sisi vertikal (kepada Allah SWT) dan sisi horizontalnya kepada sesama manusia. Seorang muslim harus meyakini bahwa Allah selalu mengamati perilakunya dan akan harus di pertanggung jawabkan semua tingkah lakunya kepada Allah di hari akhirat nanti. Sisi horizontalnya kepada manusia atau kepada konsumen. Tanggung jawab dalam bisnis harus di tampilkan secara transparan (keterbukaan), kejujuran, pelayanan yang optimal dan berbuat yang terbaik dalam segala urusan.

¹⁷ Norvadewi, *Bisnis Dalam Perspektif Islam*, Jurnal ekonomi dan bisnis AL-TIJARY, Vol. 01, No. 01, 2015, hlm.42

¹⁸ Depag RI, *Op-Cit*, hlm.537

2. Prinsip kebenaran: kebajikan dan kejujuran.

Kebenaran dalam konteks ini mengandung dua unsur yaitu kebajikan dan kejujuran. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan.¹⁹

Kebijakan adalah sikap yang baik dan yang merupakan tindakan memberi keuntungan bagi orang lain. Sedangkan kejujuran adalah sikap jujur dalam semua proses bisnis yang dilakukan tanpa adanya penipuan.²⁰

Dengan prinsip kebenaran ini maka etika bisnis Islami Islam sangat menjaga dan berlaku preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerja sama atau perjanjian dalam bisnis, Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 40:

يٰۤاَيُّهَا بَنِيۤ اِسْرٰٓءِٔلَ اذْكُرُوۡا نِعْمَتِيَ الَّتِيۤ اَنْعَمْتُ عَلٰٓيْكُمْ وَاَوْفُوا۟ بِعَهْدِيۡ اَوْفِ
بِعَهْدِكُمْ وَاِيَّايَ فَاَنْ هَبُوۡنَ

Artinya : Wahai Bani Israil! Ingatlah nikmat-Ku yang telah Aku berikan kepadamu. Dan penuhilah janjimu kepada-Ku, niscaya Aku penuhi janji-Ku kepadamu, dan takutlah kepada-Ku saja²¹

Dari ayat tersebut prinsip kebenaran ditunjukkan pada penegasan keharusan memenuhi perjanjian atau transaksi bisnis. Dari sikap kebenaran, kebijakan dan kejujuran maka suatu bisnis secara otomatis akan melahirkan persaudaraan. Persaudaraan kemitraan antara pihak yang berkepentingan

¹⁹ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, Jakarta, Usaha Nasional, 2018, hlm.46

²⁰ Muhammad Natadiwiryana, *Etika Bisnis Islam* (Jakarta : Granada Press,2017, hlm.38

²¹ Depag RI, *Op-Cit*, hlm.362

dalam bisnis yang saling menguntungkan tanpa adanya penyesalan sedikitpun. Dengan demikian kebenaran, kebijakan dan kejujuran dalam semua proses bisnis akan dilakukan secara transparan. Al-Quran menegaskan agar dalam bisnis tidak dilakukan yang mengandung kebatilan, kerusakan, dan kezaliman. Sebaliknya harus dilakukan dengan kesadaran dan sukarela.

E. Tanggung Jawab Para Pihak Terhadap Pengiriman Barang Bermasalah

Islam mengistilahkan tanggung jawab dengan kata dhaman. Sebab-sebab terjadinya dhaman ada dua macam, yaitu tidak melaksanakan akad atau alpa dalam melaksanakannya. Timbulnya dhaman yaitu karena adanya suatu akad yang sudah memenuhi ketentuan hukum sehingga mengikat dan wajib dipenuhi. Apabila akad yang sudah tercipta secara sah menurut ketentuan hukum itu tidak dilaksanakan isinya oleh pihak seller online atau dilaksanakan namun tidak sebagaimana mestinya, maka terjadilah kesalahan pada pihak seller online baik itu kesalahan karena kesengajaannya untuk tidak melaksanakannya maupun karena kelalaiannya yang bertentangan dengan hak dan kewajiban.²²

Akibat adanya hal-hal tersebut menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen. Kerugian merupakan segala gangguan yang menimpa seseorang, baik menyangkut dirinya maupun menyangkut harta kekayaannya, yang terwujud dalam bentuk terjadinya pengurangan kuantitas, kualitas, ataupun manfaat. Mekanisme jual beli yang dilakukan secara online, memiliki potensi yang dapat merugikan salah satu pihak terkait dalam sebuah transaksi jual beli online tersebut. Baik itu seller online, maupun pihak konsumen. Banyak aspek yang

²² Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm.331.

berpotensi menjadi faktor penyebab dikategorikannya sebuah transaksi jual beli menjadi tidak sehat, dalam arti terdapat kecurangan yang diantaranya seller online, konsumen dan objek barang.

Dalam setiap kegiatan transaksi jual beli para pihak diwajibkan untuk melakukan kegiatan transaksi dengan iktikad baik dan menjaga iklim transaksi yang kondusif. Setiap pelaku transaksi harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung jawab merupakan kesadaran manusia dalam melakukan kewajibannya. Tanggung jawab para pihak ini timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen, hal ini bisa dikarenakan kekurang-cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai yang diperjanjikan, atau kesalahan yang dilakukan oleh para pelaku usaha.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan merupakan prinsip umum dalam hukum Islam. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.²³

Pihak-pihak terkait dalam konteks transaksi jual beli dengan perantara market place Shopee sebagai wadah jual beli online (lokal pasar) adalah sebagai berikut:

1. Konsumen yaitu orang-orang yang ingin memperoleh produk melalui konsumenan secara online. Konsumen yang akan berbelanja di internet dapat berstatus perorangan atau perusahaan.
2. Perusahaan jasa kurir sebagai aplikasi penghubung antara konsumen dan penyedia layanan antar jemput paket, atau aplikasi penyedia

²³ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm. 73.

layanan antar jemput. Pemesanan barang dilakukan via internet (online) melalui aplikasi Shopee. Disini pihak kurir berperan dalam memberikan pengiriman barang kepada penyedia layanan.

3. Perusahaan jasa kurir sebagai penyedia layanan atau orang yang mengantarkan barang konsumen secara langsung. Pihak kurir memberikan jasanya kepada konsumen atas pesanan barang yang diberikan oleh aplikasi Shopee.
4. Marketplace Shopee sebagai aplikasi lokal pasar yang menghubungkan antara seller online dan konsumen serta perusahaan penyedia layanan pengiriman (kurir), sebagai jasa pengiriman resmi yang berkerjasama dengan Shopee
5. Seller online di Shopee sebagai individu yang menjual barang di lokal pasar Shoppe yang memberikan display produk dan mengirimkan produk setelah ada pesanan dari konsumen. Seller online berkewajiban mengirimkan barang yang dibeli oleh konsumen melalui kurir yang sesuai dengan pilihan konsumen. Misal, konsumen memesan produk rumah tangga dengan merk tertentu dan memilih jasa pengiriman, maka seller online (seller) wajib mengirimkannya dengan jasa pengiriman tersebut.²⁴

Transaksi yang dilakukan dalam forum jual beli secara online akan menimbulkan hubungan hukum yang melibatkan setidaknya 4 pihak, yaitu pihak konsumen, pihak seller online, pihak kurir, dan website online (Shopee). Situs

²⁴ Edy Santoso, *Pengaruh Era Globalisasi Terhadap Hukum Bisnis Di Indonesia*, (Jakarta Timur: Kencana, 2018), hlm.123.

belanja online Shopee dalam hal ini tidak terlibat secara langsung dalam pemenuhan tanggung jawab akan kerugian yang dialami oleh konsumen. Tetapi jika ada suatu permasalahan terhadap barang, maka Shopee akan meneruskannya kepada pihak seller online dan Shopee akan memfasilitasi penggantian kerugian tersebut.

Tanggung jawab berkaitan erat dengan perjanjian (iltizam) yang disepakati. Dalam melaksanakan suatu transaksi online haruslah bertanggung jawab terhadap perjanjian yang telah disepakati, karena pengiriman dilakukan tidaklah selalu berjalan dengan baik dan lancar, seperti barang yang dikirim tidak sampai, rusak ataupun hilang. Menurut pendapat Wahbah al-Zuhaili mengenai ta'widh dalam bahasa adalah ganti rugi atau kompensasi. Secara istilah definisi dari ta'widh yang dikemukakan oleh ulama Fiqh Kontemporer yaitu Wahbah al-Zuhaili adalah:

“Ketentuan umum yang berlaku pada ganti rugi dapat berupa: Menutup kerugian dalam bentuk benda (dharar, bahaya), seperti memperbaiki dinding, memperbaiki benda yang dirusak menjadi utuh kembali seperti semula selama dimungkinkan, seperti mengembalikan benda yang dipecahkan menjadi utuh kembali. Apabila hal tersebut sulit dilakukan, maka wajib menggantinya dengan benda yang sama (sejenis) atau dengan uang.”²⁵

Dari pernyataan Wahbah al-Zuhaili sudah jelas 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

²⁵Wahbah al-Zuhaili, *Nazariyah al-Dhaman*, (Dimasyq: Dar al-Fikr, 1998), hlm. 87.

tersebut. Dengan aturan ganti rugi yang dikemukakan oleh Wahbah alZuhaili menjauhkan dari kerugian sebelah pihak.

Dan pada umumnya sudah jelas ganti rugi yang dikemukakan dari seorang ulama kontemporer yaitu Wahbah al-Zuhaili sangat bersamaan maksud dan tujuan terhadap ganti rugi menurut hukum positif yaitu suatu kewajiban yang dibebankan kepada orang yang telah bertindak melawan hukum dan menimbulkan kerugian pada orang lain. Pentingnya ganti rugi dalam praktik jual beli secara online ini adalah agar dalam jual beli itu tidak terjadi perselisihan terhadap akad yang telah disetujui kedua belah pihak. Segala bentuk tindakan yang merugikan pihak lain, baik terjadi sebelum ataupun sesudah akad, menurut ulama fikih, hal tersebut harus ditanggung risikonya oleh pihak yang menimbulkan kerugian.

Kegiatan jual beli secara online mempunyai prospek yang cukup besar pada saat ini dan di masa mendatang dimana hampir semua orang menginginkan kepraktisan dan kemudahan dalam hal memenuhi kebutuhan, praktis adalah salah satu ciri khas dari bisnis online dimana transaksi suatu bisnis dapat dilakukan tanpa bertatap muka. Namun dalam mekanisme jual beli yang dilakukan secara online memiliki potensi yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Maka dari itu, marketplace Shopee memberikan fasilitas berupa pusat pengaduan untuk menangani pengiriman barang bermasalah yang dialami oleh konsumen. Mekanisme penanganan pengiriman barang bermasalah merupakan proses atau cara menyelesaikan segala sesuatu yang bermasalah dalam kegiatan pendistribusian barang dari pihak produsen kepada konsumen yang terjadi pada marketplace Shopee. Pengiriman barang bermasalah yang dimaksud yaitu seperti adanya barang yang sampai tidak sesuai dengan deskripsi produk pada toko,

adanya barang yang rusak ketika sampai di tangan konsumen, dan keterlambatan barang untuk sampai kepada konsumen.

Aktivitas ekonomi sering melakukan berbagai bentuk perjanjian. Perjanjian merupakan pengikat antara individu yang melahirkan hak dan kewajiban. Untuk mengatur hubungan antara individu yang mengandung unsur pemenuhan hak dan kewajiban dalam jangka waktu lama, dalam prinsip syariah diwajibkan untuk dibuat secara tertulis yang disebut akad ekonomi dalam Islam. Ada beberapa hukum yang menjadi landasan pemikiran dan penentuan konsep ekonomi dalam Islam.