

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan *social*, ekonomi dan budaya yang *signifikan* yang memudahkan komunikasi dan bekerja. Akses internet menjadi mudah, dimana dan kapan saja kita bisa menemukan apa yang ingin kita inginkan. Mengingat kemajuan kehidupan manusia yang sangat berbeda-beda, misalnya kebutuhan dasar dan kebutuhan tambahan, salah satu hal yang lebih penting dalam pengiriman pekerjaan dan barang, terutama di zaman kemajuan teknologi yang semakin canggih, adalah keinginan manusia untuk menyukai hal-hal yang praktis¹.

Kegiatan tujuan perdagangan saat ini semakin meningkat, karena jumlah situs yang digunakan untuk menyelesaikan transaksi jual beli secara online semakin meningkat dan beragam. Hal ini tidak terlepas dari pesatnya perkembangan *marketplace* dan ada banyak situs *marketplace* seperti Tokopedia, OLX, Lazada, dan lain-lain. Namun situs yang paling banyak dikunjungi saat ini adalah situs *Shopee*. Saat ini banyak sekali transaksi online atau di Internet, sehingga antar penjual pembeli tidak bisa dibatasi oleh ruang dan waktu.

Memenuhi kebutuhan sendiri atau bersama orang lain dalam kegiatan berbelanja online, mengirim barang dari satu tempat ke Tempat lain. Tentu saja kegiatan ini tidak dapat dilakukan sendiri, melainkan membutuhkan fasilitas pendukung seperti transportasi. Dalam jual beli transportasi memegang peranan yang sangat penting, tidak hanya sebagai alat fisik, yang harus mengangkut barang yang dipertukarkan dari produsen ke konsumen tetapi juga sebagai sarana untuk menentukan barang-barang tersebut.²

J&T *Express* dikenal bergerak dibidang jasa pengiriman barang, yang berdiri sejak tahun 2015 meskipun tergolong baru dibidang jasa pengiriman

¹ Siti Fatimah, *Pengantar Transportasi*, (Ponorogo: Myra publisher, 2019), 2.

² Achmad Ichsan, *Hukum Dagang*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1981), 404.

barang dan ekspedisi, namun J&T optimis akan menjadi jasa unggulan dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia.³ Hal ini erat kaitannya dengan tanggung jawab J&T Express dalam memberikan bantuan dalam hal stok pengiriman. J&T Express melalui stafnya melakukan tanggung jawab transportasinya. J&T Express juga bekerja sama dengan banyak aplikasi-aplikasi online *shopping* yang ada di Indonesia, seperti *Shopee*, Tokopedia, Lazada, Blibli, dan lain-lain.

Pada setiap perusahaan penyedia jasa pengiriman barang telah menerapkan asuransi di dalam pengiriman barang, salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yaitu PT. *J&T Express*. Layanan asuransi yang diberikan adalah untuk menjamin risiko yang mungkin timbul selama pengiriman, seperti kerusakan atau kehilangan. Asuransi yang diberikan oleh *J&T Express* sangat penting untuk menjamin keamanan barang kiriman, sehingga pelanggan merasa nyaman dan tidak takut dengan resiko yang mungkin terjadi dalam pengiriman. Sebelum timbulnya risiko, masyarakat selalu berusaha mencari cara untuk menghindarinya. cara untuk mengatasi resiko tersebut ialah dengan asuransi.⁴ Dengan adanya asuransi pihak konsumen bisa merasa aman terhadap barang kirimannya tersebut.

Namun pengangkutan barang dagangan seringkali tidak berjalan sebagaimana mestinya, akan ada kendala-kendala selama perjalanan yang sejauh ini sulit untuk kita sadari mengingat jarak yang jauh antara kota, pulau bahkan negara. Contoh permasalahan yang dapat terjadi adalah keterlambatan produk tiba di tujuan, paket hilang, atau tidak sesuai dengan yang disepakati oleh sumbernya. Dengan adanya kendala ini, pengguna jasa pengangkutan dirugikan karena pihaknya telah membayar sejumlah uang untuk mendapatkan layanan yang seharusnya didapatkan. Oleh karena itu, konsumen berhak atas perlindungan apabila dalam pengangkutan barang terjadi masalah yang tidak diinginkan.

³ Sejarah singkat J&T, <https://www.kargomurah.co.id/apa-itu-jnt-express-dan-layanannya/> akses 29 september 2020.

⁴ H. Abdul Muis, *Hukum Asuransi dan Bentuk-Bentuk Perasuransian*, (Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara,2005), 30.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk meneliti kasus tersebut dari perspektif perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengangkutan barang terhadap hilangnya barang kiriman. Maka dari itu penulis merumuskan judul : **“Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Terhadap Hilangnya Barang Kiriman Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi di PT J&T Express Cabang Kertapati Palembang)”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengangkutan barang atas hilangnya barang kiriman di PT J&T Express Cabang Kertapati Palembang ?
2. Bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengangkutan barang atas hilangnya barang kiriman dalam perspektif hukum ekonomi syariah di PT J&T Express Cabang Kertapati Palembang ?

C. Tujuan dan kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk Mengetahui perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengangkutan barang atas hilangnya barang kiriman di PT J&T Express Cabang Kertapati Palembang.
- b. Untuk Mengetahui perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengangkutan barang atas hilangnya barang kiriman dalam perspektif hukum ekonomi syariah di PT J&T Express Cabang Kertapati Palembang.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis study yang dapat membantu memberikan manfaat ilmu pengetahuan dalam kajian hukum ekonomi syari'ah serta sebagai tambahan informasi supaya lebih memahami muamalah dengan baik terutama dalam perlindungan konsumen.
- b. Manfaat Praktis hasil study dari penelitian ini supaya bisa dijadikan referensi untuk mahasiswa dan masyarakat dalam permasalahan perlindungan konsumen bagi pengguna jasa PT. J&T Express

cabang kertapati Palembang.

D. Penelitian Terdahulu

Penulis menggunakan banyak penelitian berbeda sebagai referensi untuk memperluas teori penelitiannya. Untuk menghindari kesamaan atau plagiarisme, penulis menyertakan beberapa hasil penelitian terdahulu dalam bentuk penilaian yang berbeda terhadap penelitiannya. Berdasarkan penelusuran literatur diketahui bahwa penelitian yang bertujuan untuk perlindungan konsumen bagi pengguna jasa antara lain:

1. Finni Rahmawati, dalam hasil penelitiannya yang berjudul “Analisis Hukum Terhadap Pertanggungjawaban Barang Hilang/Rusak Pada PT JNE Batoh Banda Aceh (Pendekatan Teori Yad-Amanah dan Yad-Damanah)”⁵. Adapun hasil penelitiannya ialah “pertanggungjawaban barang oleh penyedia jasa pengiriman terhadap barang-barang yang hilang/rusak yaitu mengganti kerugian kepada pemilik barang berupa penggantian maksimum 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman, namun jika barang tersebut bernilai tinggi, maka pihak perusahaan memberikan pilihan kepada konsumen untuk diasuransikan atau tidak. Keterkaitannya dengan penelitian penulis ialah lakukan dengan PT J&T dan JNE.
2. Dio Dharmawan, dalam hasil penelitiannya yang berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Bedahan Sawangan Kota Depok)”⁶. Adapun hasil dari penelitiannya Tanggung jawab ganti kerugian juga diatur dalam pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. 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,

⁵ Finni rahmawati, Skripsi: *Analisis Hukum Terhadap Pertanggungjawaban Barang Hilang/Rusak Pada PT JNE Batoh Banda Aceh (Pendekatan Teori Yad-Amanah Dan Yad- Damanah)*, (Aceh 2017-2018).

⁶ Dio Dharmawan, Skripsi: *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Bedahan Sawangan Kota Depok)*, (Jakarta,2020).

mengganti kerugian tersebut.

3. San Lucia Yosepha Boku, dalam hasil penelitiannya yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pengiriman Barang Melalui Jasa Kilat Khusus PT. Pos Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”.⁷ Adapun hasil dari penelitiannya adalah tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap kerugian konsumen pengguna jasa pengiriman barang melalui kilat khusus adalah tanggung jawab untuk mengganti kerugian dalam bentuk uang senilai harga barang tersebut Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan atau menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis ialah penelitian lapangan (*field research*), dimana penulis mendatangi langsung tempat penelitian dengan cara mewawancarai beberapa informan, supaya mendapatkan informasi yang sesuai dengan penelitian penulis.

2. Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh gambaran materi yang utuh menurut sudut pandang manusia, tindakan dan juga dokumen sebagai tambahan. Sumber data yang akan diambil dari dokumen, hasil wawancara, catatan lapangan dan hasil observasi.

- a. Data Primer data yang didapat dari sumber utama baik dari individu maupun perorangan berupa hasil wawancara atau observasi⁸ Informasi dalam penelitian ini adalah salah satu *informan J&T Express* dan beberapa karyawan yang berada di J&T

⁷ San Lucia Yosepha Boku, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pengiriman Barang Melalui Jasa Kilat Khusus Pt. Pos Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, (Jember,2011).

⁸ Rianto adi, *Metodelogi Penelitian Sosial Dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2004),70.

Express cabang Kertapati Palembang.

- b. Data Sekunder data berupa hasil pencarian, karya tulisan, jurnal hukum, dokumen yang berkaitan dengan jasa pengiriman, artikel ilmiah, jurnal sumber data lainnya sebagai pendukung data primer.

3. Lokasi Penelitian

Tempat yang ditunjuk oleh penulis sebagai tempat untuk melakukan penelitian ini ialah PT. J&T Express cabang kertapati Palembang.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data, penulis menggunakan cara yaitu wawancara dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara ialah Sebuah percakapan antara dua orang atau lebih yang pertanyaannya diajukan oleh penulis kepada subyek penelitian untuk dijawab⁹ dimana penulis sudah menyiapkan beberapa pertanyaan-pertanyaan yang lengkap dan terinci mengenai perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengangkutan barang atas hilangnya barang kiriman kepada PT J&T Express cabang kertapati Palembang.

b. Dokumentasi

Pengumpulan berupa data-data, catatan, buku berupa tulisan atau gambar yang berada di J&T Express Cabang Kertapati Palembang.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif bersifat induktif, teknik analisis data merupakan aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi, penulis menggunakan sistem yang mempermudah pembaca dalam memahami alur pemikiran penulis, sehingga pembaca mengerti dan mengetahui permasalahan- permasalahan

⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 54.

yang penulis teliti di skripsi ini hingga penutup.

BAB I : Pendahuluan yang berisi latar belakang, dilanjut dengan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Umum Berisi tentang Perlindungan Konsumen bagi pengguna jasa pengangkutan barang, Tinjauan Umum perlindungan konsumen dalam perspektif hukum ekonomi syariah.

BAB III : Gambaran umum PT Global Jet Teknologi *Express* Cabang Kertapati Palembang.

BAB IV : Hasil Penelitian Dalam bab ini penulis akan menjelaskan tentang bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengangkutan barang atas hilangnya barang kiriman dalam perspektif hukum ekonomi syariah.

BAB V : Penutup Berisikan Kesimpulan Dan Saran