

BAB IV

KOLABORASI SUB 1 DAB SUB II

A. Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman di PT J&T Express Cabang Kertapati Palembang

Perlindungan Konsumen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Keinginan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen untuk menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Pengertian perlindungan konsumen tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Angka 1 tentang perlindungan konsumen menyebutkan: “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”⁸²

Perlindungan konsumen merupakan hukum yang belum banyak diketahui dan dipahami oleh masyarakat luas dan merupakan yang baru dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Pratek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Ketidadaan alternatif yang dapat diambil oleh konsumen merupakan “rahasia umum” dalam dunia industri Indonesia.⁸³

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh tingkat pendidikan yang rendah. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.⁸⁴

⁸² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁸³ Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), 1.

⁸⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Adapun salah satu hak konsumen menetapkan bahwa untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan yang sehat. Setiap transaksi tentunya tidak pernah lepas dari resiko, baik yang dilakukan dengan sengaja maupun tidak. Dalam hal ini, menyediakan layanan hak adalah tanggung jawabnya. Tanggung jawab timbul dari suatu hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang terlibat.

Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. sedangkan pengiriman Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.⁸⁵

Sedangkan kewajiban pengguna jasa adalah membayar biaya pengangkutan, ia harus secara jujur memberitahukan keadaan barang yang akan diangkut. Dalam hal pengguna jasa tidak memberitahukan kepada pengangkut barang yang akan diangkut atau karena sifat, kondisi dan cacat yang ditemukan pada barang dan karenanya pengangkut dirugikan pengangkut memiliki hak untuk menuntut kompensasi dari layanan⁸⁶.

Sebelum pengangkutan dilaksanakan pada umumnya terjadi suatu perjanjian antara pihak pengangkut dengan pihak pengirim barang. Perjanjian pengangkutan pada pembahasan ini adalah perjanjian pengangkutan darat yang pada dasarnya sama dengan perjanjian pada umumnya. Dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan barang terjadinya kesepakatan antara pengirim dengan J&T Express ditandai dengan kedua belah pihak menandatangani surat perjanjian pengangkutan / pengiriman barang antara J&T Express dan pengirim yaitu resi pembayaran yang berisikan syarat dan ketentuan pengiriman yang dibuat dan diberikan oleh J&T Express berdasarkan perjanjian baku yang tidak bertentangan dengan

⁸⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Bab 1 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁸⁶ Hamdani, *Seluk Beluk Perdagangan Ekspor-Import*, (Jakarta: Yayasan Bina Usaha Niaga Indoneisa, 2003), 329.

aturan perundang-undangan, itikad baik dan tidak merugikan pengirim

J&T *Express* ialah jasa ekspedisi yang melayani pengiriman barang dari kota asal ke kota tujuan baik menggunakan jalur darat, laut maupun udara, yang selama pengiriman tidak selalu berjalan mulus, baik karena kesalahan manusia atau keadaan lainnya. yang alami seperti banjir, tanah longsor dan gempa⁸⁷. Dalam pelaksanaan pengangkutan J&T *Express* cabang Kertapati Palembang juga tidak selalu berjalan lancar karena dapat terjadi berbagai kendala dalam proses pengirimannya adapun kendala itu terjadi disebabkan oleh beberapa hal yaitu, barang tidak sampai di tempat tujuan atau hilang, barang kiriman sampai di tempat tujuan tetapi rusak sebagian atau seluruhnya, barang sampai tetapi terlambat datang, dan barang salah kirim yang biasanya disebabkan oleh kesalahan dari pihak J&T *Express* Cabang Kertapati Palembang seperti salah menempel resi, resi tertukar atau terjadi kesalahan dalam memberikan kode tujuan, serta barang tidak ada atau hilang yang mungkin bukan kesalahan dari pengangkut misalnya kecelakaan yang terjadi ketika proses pengiriman barang⁸⁸

Upaya perlindungan yang diberikan J&T *Express* kepada pengguna jasa yaitu Menindak lanjuti keluhan konsumen, Dari keluhan konsumen tersebut, upaya-upaya yang dilakukan

1. Melakukan penelusuran dan pelacakan terhadap posisi kiriman. Upaya penelusuran dan pelacakan terhadap posisi kiriman dilakukan secara manual dan online dengan menggunakan program komputer yang sudah terintegrasi dengan internet. Program tersebut dapat membantu mempermudah pencarian informasi mengenai posisi kirimannya.
2. Melakukan pengulangan transaksi dan meneruskan kembali kiriman sesuai dengan nama dan alamat penerima yang benar.

Upaya pengulangan transaksi dilakukan ketika petugas loket melakukan kesalahan dalam pengisian data didalam bukti terima kiriman. Setelah

⁸⁷ Sigit Supto Nugroho dan Hilman Syahril Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, (Solo : Navida, 2009), 7-8.

⁸⁸ Data Didapatkan Dari Admin Bapak Harfan Agung Wiyardo Pada Tanggal 1 November 2022 Di PT J&T Express Cabang Kertapati Palembang.

dilakukan pengulangan transaksi, kiriman diteruskan kembali sesuai dengan nama dan alamat penerima yang benar.

1. Melakukan penerusan kiriman terhadap kiriman yang salah sortir sesuai dengan alamat yang benar. Upaya penerusan kiriman dilakukan ketika petugas bagian pengolahan pos melakukan salah sortir kiriman. Penerusan kiriman dilakukan dengan cara kiriman langsung diteruskan kembali sesuai dengan alamat yang benar tanpa harus dikembalikan terlebih dahulu ke kantor.
2. Memberikan ganti rugi, *J&T Express* wajib memberikan ganti rugi atas kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan kiriman, serta ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan yang diterima. Besarnya ganti rugi sesuai dengan kesepakatan antara penyelenggara kiriman dengan konsumen. Konsumen dapat mengajukan ganti rugi dengan menunjukkan bukti terima kiriman⁸⁹.

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 dimaksudkan yaitu untuk menjamin resiko yang mungkin saja terjadi pada barang kiriman seperti rusak atau hilang. Asuransi pengiriman barang yang diterapkan oleh *J&T Express* sangat penting untuk menjamin keselamatan barang kiriman, sehingga pelanggan merasa nyaman serta tidak takut akan resiko yang bisa saja terjadi dalam pengiriman barang. Sebelum timbulnya suatu resiko tersebut, masyarakat selalu berusaha mencari langkah untuk menghindari resiko. Salah satu cara untuk mengatasi resiko tersebut adalah melalui asuransi. Dalam skripsi ini, penulis akan menjelaskan bagaimana sistem pertanggung jawaban atau ganti rugi jika paket yang diterima hilang.

Berikut ini beberapa pertanyaan yang diajukan penulis ke salah satu staff dari PT *J&T Express* yang pertama bagaimana cara mengantisipasi barang

⁸⁹ Data Didapatkan Dari Admin Bapak Harfan Agung Wiyardo Pada Tanggal 14 Februari 2023 Di *J&T Express* Cabang Kertapati Palembang.

hilang bagi PT J&T *Express* cabang Kertapati Palembang, yang kedua Perlindungan yang diberikan oleh J&T *Express* dalam hal keselamatan barang, yang ketiga bagaimana tanggung jawab dari PT J&T *Express* terhadap hilangnya barang kiriman, dan yang terakhir adakah kasus kehilangan barang pada PT J&T *Express* cabang kertapati palembang.

Berikut ini hasil wawancara penulis dengan bapak Harpan sebagai admin PT J&T *Express* cabang Kertapati Palembang, yang pertama tentang bagaimana cara mengantisipasi barang hilang bagi PT J&T *Express*, ia mengatakan⁹⁰ Memberi pengawasan yang ketat ketika *shipper* melakukan pengiriman barang apabila kurang layak dalam pembungkusan paket yaitu tidak rapi dan tipis maka kami sarankan untuk membungkus paket ulang hal ini dilakukan agar terhindar dari paket yang terselip, tercecer, ataupun hilang. Selain itu mengenai paket yang akan dikirim dari kota asal ke kota tujuan juga sudah didata satu-satu baik pada saat paket keluar ataupun masuk ada data akuratnya sehingga jika ada paket yang terselip, tercecer atau hilang akan cepat terdeteksi. Selain itu jika paket hilang maka diselidiki terlebih dulu hilangnya di kantor atau saat *dilevery* paket jatuh, jika hilang di kantor akan dilakukan prosedur seperti cek CCTV ataupun *ditracking* paket terakhir dimana dan jam berapa. Namun jika hilang di *sprinter* entah itu jatuh atau hilang maka si sprinternya sendiri yang akan bertanggung jawab mengenai paket menanyakan harga.

Bapak Harpan juga menyebutkan⁹¹ Perlindungan yang diberikan oleh J&T *Express* dalam hal keselamatan barang kiriman yaitu dengan menawarkan asuransi. Dengan adanya asuransi tersebut, maka PT J&T *Express* akan meningkatkan kinerjanya sehingga proses pengiriman barang lebih terjamin. Adanya asuransi tersebut juga membuat PT J&T *Express* memiliki tanggung jawab penuh atas suatu barang kiriman yang diberikan asuransi, sehingga ketika terjadi hal-hal yang menyebabkan objek

⁹⁰ Data Didapatkan Dari Admin Bapak Harfan Agung Wiyardo Pada Tanggal 14 Februari 2023 Di J&T *Express* Cabang Kertapati Palembang.

⁹¹ Data Didapatkan Dari Admin Bapak Harfan Agung Wiyardo Pada Tanggal 14 Februari 2023 Di J&T *Express* Cabang Kertapati Palembang.

pengiriman mengalami kerusakan atau kehilangan barang dalam pengiriman maka PT *J&T Express* akan mengganti rugi sesuai dengan harga barang kiriman yang diasuransikan. Tapi tidak semua barang dapat diasuransikan, ada beberapa barang yang tidak bisa diasuransikan yaitu barang *elektronik second*, surat-surat berharga, emas, dan uang. Tetapi dalam hal ganti rugi tidak hanya barang yang di asuransikan saja, mengenai barang yang tidak diasuransikan ganti rugi dilihat siapa dulu yang melakukan kesalahannya. Barang yang menggunakan asuransi, *J&T Express* memberikan ganti rugi 100%, dari mulai harga barang dan ongkos kirim, tetapi tidak semua konsumen mengetahui mengenai klausula perjanjian yang sudah dibuat oleh *J&T Express*, sehingga mengakibatkan apabila konsumen mengalami kerugian ketika pengiriman barang berlangsung namun tidak mendaftarkan asuransi pada barang tersebut, maka tidak akan memperoleh ganti rugi.

Berikut ini tanggung jawab dari PT *J&T Express* terhadap hilangnya barang kiriman ia menyebutkan bahwa Pada dasarnya pengangkut dalam hal ini PT. *J&T Express* bertanggung jawab penuh kehilangan sejak barang diterima oleh pengangkut dari pihak pengirim barang agar sampai dengan baik ke pihak penerima barang, hal ini merupakan suatu konsekuensi perjanjian pengangkutan yang telah disepakati antara pengangkut dengan pemilik barang. Jadi jika terjadi suatu yang tidak diinginkan sudah sepatutnya pihak pengangkut bertanggung jawab penuh terhadap barang kirimannya. Hilangnya suatu paket juga dapat dikarenakan berbagai hal baik itu kesalahan dari pengirim atau pihak ekspedisi itu sendiri. paket hilang terkadang karena pembungkus barang tidak terlalu rapi yang mengakibatkan barang bisa saja tercecer saat pengiriman atau bisa juga karena keteledoran dari pihak *J&T Express* yang kerap kali kurang hati-hati dalam mengirimkan paketnya.

Seperti yang telah disebutkan bahwa perlindungan dari PT *J&T Express* adalah dengan asuransi dan Untuk barang kiriman yang tidak menggunakan asuransi, proses ganti rugi dilihat terlebih dahulu dimana barang itu rusak

atau hilang. Jika barang hilang masih di area *drop point* atau kantor maka yang memberikan ganti rugi adalah pihak perusahaan, tetapi jika barang rusak atau hilang ketika sudah ada di tangan kurir, misalnya jatuh di perjalanan atau hal lainnya maka yang memberikan ganti rugi adalah pihak kurir. Yang mana untuk barang yang tidak menggunakan asuransi ganti rugi diberikan sebesar 10 kali lipat ongkir. Misalnya ongkir Rp 12.000, maka ganti rugi sebesar Rp 120.000⁹² tetapi jika konsumen tidak mempunyai asuransi jika ada kelalaian dalam pengiriman barang yang konsumen transaksikan disini, ajukan komplain ke perusahaan akan diselesaikan dengan baik dan dicari solusinya. Jika kesalahan di J&T *Express*, ganti rugi akan sesuai kesepakatan kedua belah pihak. Dan yang terakhir tentang adakah kasus hilangnya barang kiriman Hilangnya barang pada saat perkonfuliran barang sesuai alamat pegangan kurirnya masing-masing, yang mengakibatkan kelalaian dari pihak kurir contohnya barang yang telah dibawa kurir terjatuh pada saat perjalanan menuju alamat tujuan barang atau terjadinya lupa menaruh barang yang hendak dikirim ke rumah penerima, biasanya hal itu terekam di cctv atau *scan* resi pada pihak kurirnya masing-masing. Jadi menurut penulis pihak J&T *Express* akan ganti rugi jika barang konsumen tersebut hilang karena kesalahan dari pihak J&T *Express* itupun jika sesuai dengan aturan yang sudah berlaku di J&T *Express* seperti yang sudah di jelaskan.

B. Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman Menurut Hukum Ekonomi Syariah di PT J&T Express Cabang Kertapati Palembang

Hukum Ekonomi Syariah adalah sekumpulan peraturan yang berkaitan dengan praktik perekonomian guna memenuhi kebutuhan manusia yang didasarkan pada prinsip-prinsip dalam hukum Islam.⁹³ Dalam hukum Islam semua kegiatan muamalah menggunakan akad jenis apapun tanpa terikat

⁹² Data Didapatkan Dari Admin Bapak Harfan Agung Wiyardo Pada Tanggal 14 Februari 2023 Di J&T Express Cabang Kertapati Palembang.

⁹³ Andri Soemitra, "*Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqih Mu'amalah Di Lembaga Keuangan Syariah Dan Bisnis Kontemporer*", (Jakarta: Pranamedia Group, 2019), 26.

norma dalam undang-undang syariah selama tidak melanggar sistem umum dan tujuan dasar syariat Islam. Sebagaimana diatur dalam kaidah fiqih, yaitu

الأَصْلُ فِي الشَّرْوَطِ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْحِلُّ وَالْإِبَاحَةُ إِلَّا بِدَلِيلٍ

Artinya, “syarat dalam muamalah adalah halal dan diperbolehkan kecuali ada dalil (yang melarangnya)”⁹⁴.

Adapun tentang perlindungan konsumen itu sendiri sudah dijelaskan dalam Islam memang tidak dituliskan secara jelas, namun perlindungan konsumen itu sendiri dapat kita lihat melalui jejak perdagangan yang dilakukan Rasulullah SAW yang sangat menjaga dan sangat memperhatikan hak konsumen dengan menjunjung tinggi nilai kejujuran, etika yang baik, tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi, Allah berfirman dalam QS Al-Baqarah 279 :

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Artinya : “Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.”⁹⁵

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha. Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.

Berdasarkan aturan ini, semua jenis dalam syariat Islam sah selama mereka sesuai dengan prinsip Syariah dan tidak bertentangan dengan

⁹⁴ Qawa'id Fiqhiyah (Qaidah ke-50).

⁹⁵ QS Al-Baqarah Ayat 279.

Alquran dan hadits. Oleh karena itu semua yang dilakukan oleh J&T *Express* dan pengguna jasanya diperbolehkan dalam hukum Islam karena tidak bertentangan dengan syariat Islam. J&T *Express* dengan pengguna jasanya dalam hukum Islam maupun *muamalah* dapat dikatakan sebagai *ijarah*. *Ijarah* atau *Al-Ijarah* berasal dari kata *al-ajru*, atau arti dalam bahasa Indonesianya adalah ganti dan upah.⁹⁶

Karena *ijarah* memiliki arti yaitu jual beli jasa dan yang mengandung manfaat. Dan yang dilakukan oleh PT J&T dan konsumen yaitu dengan memberikan upah nilai manfaat dari layanan yang diberikan oleh PT *Express*, maka transaksi yang dilakukan antara PT J&T dengan konsumen dapat dikatakan sebagai *ijarah*. Apa yang dilakukan oleh PT J&T *Express* dan pengguna jasanya ini bisa dikatakan sebagai *sighat* akad secara tulisan meskipun bentuknya dengan menggunakan secara lisan karena terdapat bukti pembayaran adanya transaksi yang telah dilakukan antara pihak PT J&T *Express* dan pengguna jasanya. Dengan adanya bukti transaksi ini pun bisa dijadikan sebagai alat untuk memberikan perlindungan bagi pengguna jasa PT J&T *Express*. Bukti pembayaran atau resi inipun dapat memonitoring paket atau barang kiriman sudah sejauh mana untuk sampai ke alamat tujuan.

Dalam hukum Islam, khususnya *ijarah* dalam hal menjual jasa, apa saja yang dipekerjakan secara individual dalam suatu kelompok, harus dipertanggungjawabkan, ketika ada unsur kelalaian atau kesengajaan dari orang yang bekerja, Dalam ayat Al-Qur'an dijelaskan,

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya, "Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya".⁹⁷

Maksud dari penggalan ayat ini adalah bahwasanya setiap manusia akan dimintai pertanggung jawaban terhadap apa yang telah mereka lakukan. Oleh karena itu tanggung jawab merupakan suatu hal yang sangat penting

167. ⁹⁶ Sohari Sahrani Dan Ru'fah Abdullah, *Fikih Muamalah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011),

⁹⁷ Al-Muddassir Ayat 38.

dalam setiap transaksi karena dengan adanya tanggung jawab ini maka akan tidak ada hak-hak mereka yang terbengkalai. Dengan adanya tanggung jawab ini merupakan sebuah sarana untuk memberikan perlindungan bagi pengguna jasa *J&T Express*. Karena ketika hak mereka dihormati, pengguna layanan *J&T Express* dapat terlindungi.

Kewajiban konsumen dalam hukum Islam tidak dijelaskan secara spesifik, maka sebagai bentuk keseimbangan dan keadilan, penulis dapat menjelaskan sebagai berikut :

1. Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa.
2. Mencari informasi dalam berbagai aspek dari suatu barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau digunakan.
3. Membayar sesuai harga atau nilai yang telah disepakati dan dilandasi rasa saling merelakan (*taradhin*), yang terealisasi dengan adanya ijab dan qabul (*sighat*).
4. Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen.

Syariah Islam merupakan hukum yang turun langsung dari wahyu Allah yang dijadikan hukum tanpa campur tangan manusia. Salah satu perbedaan hukum Islam dengan peraturan yang dibuat manusia adalah hukum Islam mencakup dimensi halal dan haram dalam setiap tindakan⁹⁸. Dengan demikian patut jika Hukum Ekonomi Syariah mengadopsi seluruh aturan dalam Al-qur'an maupun *hadist* nabi Muhammad Saw. hal ini membuktikan bahwa Hukum Ekonomi Syariah sangat memperhatikan tindakan maupun perilaku kegiatan baik dari pihak konsumen maupun pelaku usaha yang mempunyai hak dan kewajiban yang sama sebagaimana telah diatur dalam undang-undang dan dalam hukum ekonomi syariah terkait transaksi yang terjadi dalam Hukum Ekonomi Syariah.

Sementara itu berbicara tentang pelaku usaha, Nabi Muhammad SAW

⁹⁸ Thohir Luth, *Syariat Islam Menjawab Pertanyaan Umat Sebuah Konfigurasi Tanya Jawab Seputar Fiqih Realitas Di Indonesia*, (Malang: Universitas Brawijaya Press UB Press, 2014).

adalah pelaku usaha yang dapat dijadikan contoh karena keberhasilannya dalam menjalankan suatu usaha erat kaitannya dengan perilaku atau akhlaknya. Allah dengan sifat Rahman dan Rahim bukan untuk manusia sesat tanpa petunjuk, maka Allah mengutus Nabi Muhammad SAW sebagai panutan dan teladan bagi umatnya. Salah satunya adalah Nabi Muhammad SAW di sebagai pelaku dan komersial, dimana akhlak beliau dapat dijadikan sebagai untuk mensukseskan sebuah bisnis, karena dengan akhlak beliau yang mulia, dapat memantapkan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, atau pelaku dengan pelaku usaha.

Dalam hukum Islam pertanggung jawaban produsen terhadap konsumen dengan memberikan ganti rugi disebut *jawabir* (penutup *maslahat* yang hilang). Salah satu hak konsumen pun adalah mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk. *Jawabir* diberlakukan terhadap pelaku kerusakan secara tersalah, tidak disengaja, lalai, sadar, lupa, dan bahkan terhadap orang gila serta anak-anak. Adapun macam-macam bentuk ganti rugi dalam Islam yaitu *Dlaman itlaf*, *Dlaman 'aqdin*, *Wad'u yadn*, *Dlaman al-hailulah* (penahanan), *Dlaman al-maghrur*.

Apabila dilihat dari hukum Islam pemberian ganti rugi ini termasuk kedalam *dlaman 'aqdin* yaitu terjadinya suatu akad atas transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab. Karena dalam hubungan antara pihak J&T *Express* dan dengan pengguna jasa yang dirugikan. Tentunya pemberian ganti rugi tidak boleh dilakukan sewenang-wenang, maksudnya yaitu tanpa memperhatikan hak dari konsumen dan hanya ingin meraih keuntungan bagi pihak J&T *Express* saja.

Kemudian apabila dilihat dari segi *maslahah* dari segi kepentingan tanggung jawab dari ganti rugi ini merupakan *maslahah al-dharuriyah* yang diartikan sebagai menjaga harta. Oleh karena itu pelayanan J&T *Express* dalam menerapkan hak-hak konsumen terkait keamanan barang sesuai menurut hukum Islam dan berusaha untuk menjaga keselamatan dan keamanan produk, J&T *Express* juga dapat bertanggung jawab dan memberikan kompensasi untuk ini.

Hubungan yang terjadi antara perusahaan pengiriman dengan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang merupakan hubungan kontraktual yang lahir sebagai akibat dari perjanjian yang mereka buat, sehingga hubungan antara konsumen dan perusahaan jasa pengiriman disebut hubungan kontraktual. Hubungan tersebut dapat mengakibatkan konsumen sebagai pihak yang dirugikan untuk mengajukan gugatan kepada perusahaan jasa pengiriman barang. Jika tidak ada hubungan kontrak seperti itu, mudah bagi layanan penerusan untuk menunjukkan bahwa pihak yang bertanggung jawab hanyalah pihak berdasarkan perjanjian.⁹⁹

Dalam al-Qur'an setidaknya ada dua istilah yang berkaitan dengan perjanjian, yaitu *al-'aqadu* dan *'ahd (al-'ahdu)*, al-Qur'an memakai kata pertama pertalian *ijab* (pernyataan melakukan ikatan) dan *qabul* (pernyataan menerima ikatan) dengan kehendak syariah yang berpengaruh pada obyek perikatan atau perjanjian, sedangkan kata yang kedua dalam al-Qur'an berarti masa, pesan, penyempurnaan dan janji atau perjanjian¹⁰⁰. Oleh karena itu, istilah akad dapat disamakan dengan istilah kewajiban, sedangkan kata *al-'ahdu* sama dengan akad, yang dapat diartikan sebagai pernyataan seseorang untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu dan tidak ada hubungannya dengan itu. melakukan sesuai dengan keinginan pihak lain. Janji hanya mengikat bagi orang yang bersangkutan, sebagaimana pada surat al-imran ayat 76 :

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُؤْتَمِرِينَ

Artinya “sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat)nya dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa”¹⁰¹.

Ayat ini merupakan kelanjutan dari ayat sebelumnya, Allah SWT memberitakan orang-orang Yahudi bahwa ada pengkhianat antara mereka, dan Allah SWT mengingatkan orang-orang beriman untuk berhati-hatilah terhadap mereka, jangan sampai mereka tertipu.

⁹⁹ Hermawan Lumba, *Pertanggung jawaban Perusahaan Ekspeditur Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum 2014, 77.

¹⁰⁰ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010), 22.

¹⁰¹ Q.S Al-Imran 76.

Semua perikatan (transaksi) antara dua pihak atau lebih tidak menyimpang dan harus memenuhi persyaratan Syariah. Dalam hukum Islam perjanjian merupakan hubungan yang terjadi tidak dengan Allah tetapi sesama manusia juga atau yang sering disebut dengan muamalah. Dalam muamalah sendiri terdapat prinsip-prinsip yang ada di dalamnya antara lain yaitu :

1. Pada dasarnya segala bentuk muamalah adalah mubah, kecuali yang ditentukan lain oleh Al-Qur'an dan sunnah Rasul.
2. Muamalah dilakukan atas dasar suka rela tanpa mengandung unsur paksaan.
3. Muamalah dilakukan atas dasar pertimbangan yaitu mendapatkan manfaat dan menghindari *mudharat* dalam hidup masyarakat.
4. Muamalah dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan, menghindari unsur penganiayaan dan juga mengambil kesempatan dalam kesempatan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam setiap transaksi atau perjanjian sering terjadi persengketaan. Sengketa yang dimaksud adalah sengketa antara konsumen dan produsen atau pelaku usaha (*public atau privat*) tentang produk, barang dan/atau jasa tertentu.¹⁰² pelaku usaha wajib menyediakan layanan penyelesaian sengketa konsumen ketika terjadi sengketa. Ada beberapa cara, antara lain penyelesaian sengketa konsumen secara langsung, pengembalian dana konsumen, dan penyelesaian sengketa konsumen melalaui litigasi.

Penyelesaian sengketa konsumen pergantian kerugian secara langsung adalah salah satu alternatif penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi yaitu melalui forum musyawarah antara pelaku usaha dengan konsumen yang untuk mencapai kesepakatan hal ini berdasarkan pasal 45 ayat 2 UUPK yaitu “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela

¹⁰² Nasution A.Z, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), 229.

para pihak yang bersengketa”¹⁰³.

Musyawarah merupakan salah satu rukun Islam dan manusia diperintahkan oleh Allah SWT untuk mewujudkannya. Karena pentingnya musyawarah dalam islam. Allah SWT berfirman surat Asy-Syura ayat 38

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ

*Artinya “Dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhannya dan mendirikan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarat antara mereka; dan mereka menafkahkan sebagian dari rezeki yang Kami berikan kepada mereka”.*¹⁰⁴

Makna ayat di atas adalah agar kita tidak memutuskan suatu perkara/sengketa secara sepihak. Kita harus merundingkan segala sesuatu diantara para pihak yang bersengketa untuk mengutarakan pendapat dan mencari solusi. hingga saat ini penyelesaian sengketa di J&T Express cabang Kertapati Palembang selalu melalui musyawarah”*Syura*”yaitu pembahasan bersama dengan maksud mencapai penyelesaian masalah bersama, selama penyelesaian dan masalah ini masih bisa diselesaikan dengan baik maka musyawarah itu lebih baik

¹⁰³ Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰⁴ Asy-Syura Ayat 38.