

**ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT. SICEPAT EKSPRES PONOROGO
TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MENURUT
HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Penyusunan Skripsi



Oleh :

SYAKILA MUFIDA

NIM. 18.21.1.1.223

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH
JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARI'AH DAN FILANTROPI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
SURAKARTA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT. SICEPAT EKSPRES PONOROGO
TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MENURUT
HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Syari'ah
Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

Disusun Oleh:

SYAKILA MUFIDA
NIM. 18.21.1.1.223

Surakarta, 29 November 2022

Disetujui dan disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Yureka Triana, M.Pd
NIP. 19890620 201903 1 006

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : SYAKILA MUFIDA

NIM : 182111223

PROGRAM STUDI : HUKUM EKONOMI SYARI'AH

Menyatakan bahwa penelitian skripsi ini berjudul **“ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT. SICEPAT EKSPRES PONOROGO TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MENURUT HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999”**

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 29 November 2022



Syakila Mufida

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdri : Syakila Mufida

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Syari'ah
Universitas Islam Negeri
Raden Mas Said
Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Syakila Mufida, NIM : 18.21.1.1.223 yang berjudul :

“ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT. SICEPAT EKSPRES PONOROGO TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MENURUT HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999”

Sudah dapat dimunaqosyahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah.

Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqosyahkan dalam waktu dekat.

Demikian atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 29 November 2022

Dosen Pembimbing



Yunka Triana, M.Pd

NIP. 19890620 201903 1 006

HALAMAN PENGESAHAN

“ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT. SICEPAT EKSPRES PONOROGO TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MENURUT HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999”

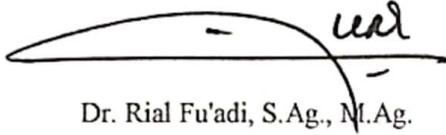
Disusun Oleh:

SYAKILA MUFIDA

NIM. 18.21.1.1.223

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosyah Pada hari Selasa tanggal
24 Januari 2023 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Penguji I



Dr. Rial Fu'adi, S.Ag., M.Ag.

NIP. 19720803 200003 1 001

Penguji II



Sigit Arif Bowo, M.Pd.

NIP.19910405 201903 1 022

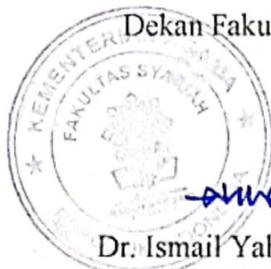
Penguji III



Abdullah Tri Wahyudi, S.Ag.,
S.H., M.H., CM.

NIP. 19750412 201411 1 002

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Ismail Yahya, S.Ag., M.A.

NIP. 19750409 199903 1 001

MOTTO

صَدِيقُكَ مَنْ أَبْكَاكَ لَا مَنْ أَضْحَكَكَ

“Temanmu adalah (dia) yang menangisimu bukan (dia) yang menertawakanmu”

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Shalawat serta salam tak lupa juga saya junjungkan kepada Nabi Rasulullah SAW. Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan rahmat dan karunia-Nya, skripsi ini selesai saya susun. Dengan tanpa melupakan orang-orang yang telah memberikan dukungan mereka kepada saya selama proses penyusunan skripsi ini, maka saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang tuaku yang paling kusayangi dan menyayangiku, abiku Abdul Aziz, umiku Sugi Hartatik, dan papaku pahlawanku Yusman Wahyuono. Mereka yang telah memberikan seluruh dukungan materi, do'a dan dukungan moril sehingga aku bisa sampai di titik ini. Tiada dukungan yang paling besar di dunia ini dibanding dukungan dari orang tua.
2. Kakaku, Shihha Fawziya Aziz yang walaupun banyak bertengkarnya, tapi tidak lupa tetap ku ucapkan terima kasih kepadanya. Serta seluruh keluarga ku, mbah kung, mbah uti dan semuanya yang tidak bisa kusebutkan satu persatu.
3. Anabul-anabulku, yang terus menemani dan menghibur penulis selama proses penulisan. Klenuh, Copid, Umak, Boy dan Beti.
4. Teman-temanku yang walau semakin dewasa semakin tidak banyak. Jauhara Risyda Salsabila dan Fanny Lestari yang sabar mendengarkan semua keluh kesah. Serta kawan-kawanku, keluargaku, kelas Hes-G angkatan tahun 2018.
5. Kepada Suho, Jaehyun dan kawan-kawan, yang secara tidak langsung telah menjadi *support system* agar suasana hati penulis tetap terjaga dengan baik.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988. Pedoman transliterasi tersebut adalah :

a. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf serta tanda sekaligus. Daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin adalah sebagai berikut:

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | ša | š | Es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | ħa | ħ | Ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | Ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Žal | Ž | Zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |

| | | | |
|---|------------|---------|-----------------------------|
| ش | Syin | Sy | Es dan ye |
| ص | ṣad | ṣ | Es (dengan titik di bawah) |
| ض | ḍad | ḍ | De (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭa | ṭ | Te (dengan titik di bawah) |
| ظ | ẓa | ẓ | Zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘ain | ...‘... | Koma terbalik di atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Ki |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wau | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |
| ء | Hamza h | ...’... | Apostrop |
| ي | Ya | Y | Ye |

b. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| ◌َ | Fathah | A | A |
| ◌ِ | Kasrah | I | I |
| ◌ُ | Dammah | U | U |

Contoh:

| No | Kata Bahasa Arab | Transiterasi |
|----|------------------|--------------|
| 1. | كُتِبَ | Kataba |
| 2. | ذُكِرَ | Žukira |
| 3. | يُذْهَبُ | Yazhabu |

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, maka transliterasinya gabungan huruf, yaitu :

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan Huruf | Nama |
|-----------------|----------------|----------------|---------|
| أ...ى | Fathah dan ya | Ai | a dan i |
| أ...و | Fathah dan wau | Au | a dan u |

Contoh :

| No | Kata Bahasa Arab | Transliterasi |
|----|------------------|---------------|
| 1. | كيف | Kaifa |
| 2. | حول | Ḥaula |

c. Vokal panjang (Maddah)

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

| Harakat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|-------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|
| أ...ي | Fathah dan alif atau ya | Ā | a dan garis di atas |
| أ...ي | Kasrah dan ya | Ī | i dan garis di atas |
| أ...و | Dammah dan wau | Ū | u dan garis di atas |

Contoh:

| No | Kata Bahasa Arab | Transliterasi |
|----|------------------|---------------|
| 1. | قال | Qāla |
| 2. | قيل | Qīla |
| 3. | يقول | Yaqūlu |
| 4. | رمي | Ramā |

d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua (2), yaitu :

- a. Ta Marbutah hidup atau yang mendapatkan harakat fathah, kasrah atau dammah transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah /h/.
- c. Apabila pada suatu kata yang di akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang /al/ serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan /h/.

Contoh :

| No | Kata Bahasa Arab | Transliterasi |
|----|------------------|----------------------------------|
| 1. | روضة الأطفال | Rauḍah al-aṭfāl / rauḍatul aṭfāl |
| 2. | طلحة | Ṭalḥah |

e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau Tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda yaitu tanda Syaddah atau Tasydid. Dalam transliterasi ini tanda Syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda Syaddah itu.

Contoh :

| No | Kata Bahasa Arab | Transliterasi |
|----|------------------|---------------|
| 1. | رَبَّنَا | Rabbana |
| 2. | نَزَّلَ | Nazzala |

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan huruf yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti dengan huruf Syamsiyyah atau Qamariyyah, kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sambung.

Contoh :

| No | Kata Bahasa Arab | Transliterasi |
|----|------------------|---------------|
| 1. | الرَّجُل | Ar-rajulu |
| 2. | الجلال | Al-Jalālu |

g. Hamzah

Sebagaimana yang telah disebutkan di depan bahwa Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Apabila terletak di awal kata maka tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa huruf alif. Perhatikan contoh berikut ini:

| No | Kata Bahasa Arab | Transliterasi |
|----|------------------|---------------|
| 1. | أكل | Akala |
| 2. | تأخذون | Ta'khuzuna |
| 3. | النؤ | An-Nau'u |

h. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem bahasa Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasinya huruf kapital itu digunakan seperti yang berlaku dalam EYD yaitu digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandangan maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan tersebut disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak digunakan.

Contoh :

| No | Kata Bahasa Arab | Transliterasi |
|----|-----------------------|----------------------------------|
| | و ماحمّد إله الرسول | Wa mā Muhammadun illā rasūl |
| | الحمد لله رب العالمين | Al-ḥamdu lillahi rabbil 'ālamīna |

i. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik fi'il, isim, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka penulisan kata tersebut dalam transliterasinya bisa dilakukan dengan dua cara yaitu bisa dipisahkan pada setiap kata atau bisa dirangkai.

Contoh :

| No | Kata Bahasa Arab | Transliterasi |
|----|---------------------------|---|
| | وإن الله لهو خير الرازقين | Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn / Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn |
| | فأوفوا الكيل والميزان | Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna / Fa auful-kaila wal mīzāna |

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT. SICEPAT EKSPRES PONOROGO TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MENURUT HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Sarjana 1 (S1) Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Surakarta.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penyusun telah banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu dan tenaga. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag., M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Bapak Dr. Ismail Yahya, S.Ag., M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
3. Bapak Mansur Efendi, S.H.I., M.Si selaku Dosen Pembimbing akademik Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah), Fakultas Syariah.
4. Bapak Dr. Ah. Kholis Hayatuddin, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
5. Bapak Masjupri, S.Ag., M.Hum. selaku Sekretaris Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam.
6. Bapak Muhammad Julijanto, S.Ag., M.Ag. selaku Koordinator Progam Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah).

7. Bapak Yunika Triana, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran serta memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Seluruh Dosen Fakultas Syari'ah yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman yang tak ternilai harganya, semoga segala ilmu yang telah diberikan dapat selalu bermanfaat dikehidupan yang akan datang.
9. Orang tuaku Abi Aziz, Umi Tatik, Papa Yusman, kakak-kakakku, keluargaku dan saudara-saudaraku, teman-temanku semua yang telah memberi dorongan dan semangat yang tidak pernah terhenti atas pengerjaan skripsi ini. Sangat bersyukur mempunyai kalian.
10. Teman-temanku Keluarga Hukum Ekonomi Syariah tahun 2018, khususnya untuk teman-teman kelas G terimakasih kalian telah menemani setiap perjalanan mencari ilmu dan telah menjadi pelengkap cerita hidupku.
11. Semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah berjasa dalam menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan pada umumnya dan semoga pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini mendapat pahala dari Allah SWT atas amal baik mereka.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

ABSTRAK

SYAKILA MUFIDA, NIM 18.21.1.1.223: ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT. SICEPAT EKSPRES PONOROGO TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MENURUT HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999.

Sebagai perusahaan penyedia jasa pengiriman barang, SiCepat Ekspres Ponorogo pastilah memiliki resiko. Dimana apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang, maka perusahaan berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada customer mereka. Namun demi meminimalisir kerugian yang dialami perusahaan, maka terdapat beberapa kebijakan yang diambil perusahaan sebelum memberikan ganti rugi.

Penelitian ini bertujuan demi mengetahui apakah tanggung jawab perusahaan telah memenuhi ketentuan akad dalam Islam maupun perundang-undangan. Dengan menggunakan jenis penelitian lapangan dan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh akan menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan, yaitu mengenai pelaksanaan tanggung jawab SiCepat Ekspres Ponorogo terhadap kerusakan dan kehilangan barang. Kemudian data dianalisis menggunakan hukum dari akad *wakalah bil ujarah* dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa praktek ganti rugi oleh SiCepat Ekspres Ponorogo kurang sesuai dengan akad *wakalah bil ujarah* dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. SiCepat Ekspres hanya memberikan ganti rugi maksimal 10 kali biaya pengiriman atau harga barang maksimal Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) bagi mereka yang tidak mengasuransikan barang mereka. Hal ini tidak sejalan dengan konsep akad *wakalah bil ujarah* karena kerugian yang diterima konsumen bisa jadi lebih besar dari pada itu, sehingga hal ini cenderung merugikan orang lain. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 juga menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberi kompensasi penggunaan barang yang diperdagangkan atau apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Hukum Perlindungan Konsumen, *Wakalah bil Ujarah*.

ABSTRACT

SYAKILA MUFIDA, NIM 18.21.1.1.223: RESPONSIBILITY ANALYSIS PT. SICEPAT EKSPRES PONOROGO FOR DAMAGE AND LOSS OF GOODS ACCORDING TO ISLAMIC LAW AND LAW NOMOR 8 OF 1999

As a delivery service provider, SiCepat Ekspres Ponorogo definitely has many risks. if there is damage or loss of goods, the company is obliged to provide compensation to their customers. However, in order to minimize the losses suffered by the company, there are several policies taken by the company before providing compensation.

of this study aims to find out whether the company's responsibility has fulfilled the provisions of the contract in Islam and legislation. By using the type of field research and descriptive qualitative research methods. The data obtained will describe the phenomena that occur in the field, namely regarding the implementation of SiCepat Ekspres Ponorogo's responsibility for damage and loss of goods. Then the data were analyzed using the law from the *wakalah bil ujroh* contract and Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection Law.

The result is that the practice of compensation by SiCepat Ekspres Ponorogo is not in accordance with Islamic *Wakalah bil ujrah* law and Law Number 8 of 1999. SiCepat Ekspres only compensates for 10 times the shipping cost or the maximum price of goods is Rp. 500,000, - (five hundred thousand rupiah) for those who do not insure their goods. This is not in accordance with the concept of *wakalah bil ujrah* because the losses received by consumers may be greater than that, so this is detrimental to others. Law Number 8 of 1999 also states that businessmen are required to compensate for the use of traded goods or if the goods or services received are not in accordance with the agreement.

Keywords : Liability, Consumer Protection Law, *Wakalah bil Ujrah*.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI | iii |
| NOTA DINAS..... | iv |
| PERSEMBAHAN..... | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | viii |
| DAFTAR ISI..... | xix |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| E. Kerangka Teori..... | 8 |
| F. Tinjauan Pustaka | 13 |
| G. Metode Penelitian..... | 18 |
| H. Sistematika Penulisan | 22 |
| BAB II | 24 |
| LANDASAN TEORI..... | 24 |
| A. Tanggung jawab | 24 |
| B. Akad | 32 |
| C. Wakalah Bil Ujrah..... | 38 |
| D. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen | 49 |
| BAB III..... | 64 |
| DESKRIPSI DATA PENELITIAN..... | 64 |
| A. Perspektif PT SiCepat Ekspres Terhadap Tanggung Jawab Kerusakan dan Kehilangan Barang | 64 |

| | |
|--|------------|
| B. Perspektif Customer Terhadap Tanggung Jawab Kerusakan dan Kehilangan Barang PT. SiCepat Ekspres | 79 |
| BAB IV | 85 |
| ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT. SICEPAT EKSPRES PONOROGO TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MENURUT HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999..... | 85 |
| A. Analisis Tanggung Jawab Perusahaan PT. Sicepat Ekspres | 85 |
| B. Analisis Tanggung Jawab SiCepat Ekspres Menurut Hukum Islam | 93 |
| C. Analisis Tanggung Jawab SiCepat Ekspres Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 | 100 |
| BAB V..... | 108 |
| PENUTUP..... | 108 |
| A. Kesimpulan | 108 |
| B. Saran..... | 110 |
| DAFTAR PUSTAKA | 112 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 117 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman dari masa ke masa membawa banyak pengaruh bagi kehidupan manusia, beberapa di antaranya berpengaruh pada aspek bisnis, ekonomi, teknologi dan transportasi. Pola hidup manusia yang semakin berkembang ini mengakibatkan terjadinya kenaikan atas permintaan serta pemenuhan kebutuhan manusia baik permintaan dalam bentuk bahan hasil produksi maupun dalam bentuk jasa. Maka dalam fenomena ini, perkembangan teknologi, infrastruktur serta sarana transportasi, baik darat, laut dan udara mempunyai peran yang sangat penting dalam upaya pemenuhan kebutuhan manusia.¹

Internet sebagai bentuk hasil dari perkembangan teknologi dan komunikasi menciptakan peluang yang sangat besar, termasuk dalam bidang perekonomian dan bisnis. Dapat dilihat dari semakin menjamurnya *market place* yang menarik minat para pedagang untuk menjual serta para pembeli dalam mendapatkan barang yang mereka butuhkan melalui *e-commerce* yang telah tersedia. Teknologi mempermudah sistem perbelanjaan tanpa perlu mempertemukan penjual dan pembeli secara langsung. Pemanfaatan

¹ Raharjo Gigih Kusumo Wiguno, "Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman, Hilang Atau Rusaknya Benda Di Jet And Tony Express (JNT) Tlogosari" *Skripsi*, UNISSULA, Semarang, 2020, Hlm. 5

teknologi ini dapat mengembangkan bisnis-bisnis mikro, kecil maupun menengah sehingga dapat memasuki pasar nasional maupun global.²

Dalam berbisnis sebuah perusahaan diuntut untuk dapat merebut hati serta menjaga nilai kepercayaan masyarakat agar mampu mencapai target penjualan dan demi menjaga keberlangsungan usaha mereka.³ Bagi perusahaan yang bergerak dalam jasa ekspedisi, kecepatan dan keselamatan pengiriman barang merupakan komponen utama dalam mencapai tingkat kepuasan *customer*. Banyaknya perusahaan-perusahaan yang bergerak penyediaan jasa semacam ini merupakan imbas dari menjamurnya bisnis *online* sehingga memerlukan jasa pengiriman barang untuk menyalurkan barang dari tangan penjual ke tangan pembeli. Persaingan ini akhirnya mendorong perusahaan-perusahaan tersebut untuk meningkatkan pelayanan mereka terhadap *customer* mereka.⁴

Pelaksanaan pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi sering kali tidak berjalan dengan lancar, beberapa kasus yang ditemukan di tengah masyarakat adalah adanya barang yang mengalami keterlambatan, kerusakan sampai hilangnya barang dalam proses pengangkutan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan beberapa hal sebagai akibat dari peristiwa alam, terjadinya

² Prasetyo Budi Widagdo, "Perkembangan Electronic Commerce (E-Commerce) di Indonesia", dikutip dari <https://www.researchgate.net/publication/311650384> Perkembangan Electronic Commerce E-Commerce di Indonesia, 2016, Hlm. 2.

³ Nunu, Kustian, "Penentuan Dalam Pemilihan Jasa Pengiriman Barang Transaksi E-Commerce Online", *Journal of Applied Business and Economics*, (Jakarta), Vol.2 No.4, 2016, Hlm. 308

⁴ *Ibid*, Hlm. 309

overload barang pengiriman, atau juga bisa dikarenakan perbuatan hukum yang dilakukan manusia.⁵

Kasus yang pernah ditemui di kantor SiCepat Ponorogo adalah terjadinya kerusakan pada *packaging* barang, ketika barang diterima oleh *customer*. Selanjutnya *customer* selaku penerima barang tersebut mencoba untuk melakukan pengaduan atau klaim terhadap call center SiCepat melalui via whatsapp sesuai dengan nomor yang tertera pada web resmi SiCepat. Namun, jawaban tak kunjung didapatkan. Hingga beberapa hari setelahnya *customer* tersebut memutuskan untuk mendatangi kantor SiCepat cabang Ponorogo. Karena pengajuan klaim barang dilakukan melebihi batas waktu yang telah ditentukan oleh SiCepat Ekspres, pengajuan klaim oleh *customer* tidak dapat diproses.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen Pasal 7 huruf (f) tentang kewajiban pelaku usaha menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang diakibatkan dari penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan. Serta penjelasan pada huruf (g) dimana pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.⁶ Berdasar kepada undang-undang tersebut maka

⁵ Raharjo Gigih Kusumo Wiguno, "Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman, Hilang Atau Rusaknya Benda Di Jet And Tony Express (Jnt) Tlogosari", *Skripsi*, Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA), Semarang, 2020, Hlm. 5

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

perusahaan ekspedisi selaku pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi atau ganti rugi atas penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan yang dalam hal ini adalah barang yang mengalami keterlambatan, kerusakan hilang dalam proses pengiriman menuju alamat tujuan.

Sementara itu, pihak dari perusahaan ekspedisi juga memiliki batasan tersendiri atas tanggung jawab yang mereka tanggung kepada pihak pengirim maupun pihak penerima barang. Keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang kiriman bukan menjadi tanggung jawab pihak perusahaan ekspedisi apabila diakibatkan beberapa hal berikut:

1. Keadaan yang memaksa
2. Kelalaian pengirim
3. Cacat benda itu sendiri⁷

Pengiriman barang semacam ini di dalam agama Islam dapat dikategorikan sebagai salah satu bentuk dari akad *wakalah bil ujah*, karena pada dasarnya kegiatan ini berdasar pada kesepakatan, kontrak, dan penyedia jasa. Islam sendiri tidak membenarkan tentang terjadinya ancaman kerugian yang dapat merugikan pihak konsumen, baik kerugian yang disebabkan oleh penipuan maupun kecacatan produk. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an:

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

وَلَا تُظْلَمُونَ

⁷ *Ibid.*

Artinya:

*“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangi-mu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya.”*⁸

Ayat di atas tidak menjelaskan secara langsung mengenai perintah untuk melindungi konsumen. Namun, mengenai hukum untuk melindungi orang lain dapat ditarik dari penafsiran kata akhir, bahwa manusia dilarang untuk saling menganiaya, hingga merugikan satu sama lain. Maka dalam hal perlindungan konsumen, Islam memerintahkan umatnya agar menjaga hak serta kewajiban satu sama lain antara pelaku usaha dan konsumen.

Perlindungan konsumen dalam sejarah Islam sudah mulai dikenal bahkan pada zaman Nabi Muhammad SAW. belum diangkat sebagai Rasulullah.⁹ Dengan berdasar kepada sifat nabi sebagai seorang pedagang yang jujur, adil, dan berintegritas, maka penduduk Makkah mengembangkan potensi ini sehingga dapat meningkatkan reputasi bisnis mereka dalam berdagang. Bahwa dalam perdagangan, mereka diharuskan untuk menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran serta keadilan.

⁸ Al-Baqarah : 279

⁹ Naoris Syita El Bilada, Skripsi, “Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Magersari Sidoarjo”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2017, Hlm. 1

Menyediakan jasa pengiriman tergolong dalam akad wakalah bil ujah, yaitu terjadinya penyerahan mandat atau kekuasaan dengan menunjuk orang lain sebagai wakilnya dalam melakukan sesuatu. Dimana customer berlaku sebagai *muwakkil* (orang yang mewakilkan), sedangkan SiCepat Ekspres sebagai *wakil* (pihak yang mewakili).

Berdasar kepada rumusan masalah diatas maka peneliti akan menganalisis mengenai tanggung jawab dari perusahaan ekspedisi terhadap kerusakan dan hilangnya barang *customer* pada perusahaan ekspedisi PT. SiCepat Ekspres dan menyesuaikannya dengan hukum Islam dengan akad *wakalah bil ujah* dan ketepatannya dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dituangkan dalam sebuah penelitian dengan judul **“ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT. SICEPAT EKSPRES PONOROGO TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MENURUT HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999”**

B. Rumusan Masalah

Berdasar kepada latar belakang penelitian di atas, maka dapat ditarik pokok permasalahan dalam tujuan penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana tanggung jawab perusahaan terhadap *customer* yang mengalami kerusakan dan kehilangan barang pada PT. SiCepat Ekspres?
2. Bagaimana analisis bentuk tanggung jawab yang dilakukan PT. SiCepat Ekspres menggunakan dasar hukum Islam?

3. Bagaimana analisis bentuk tanggung jawab yang dilakukan PT. SiCepat Ekspres menggunakan dasar Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dalam mengangkat judul dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap *customer* yang mengalami kerusakan dan kehilangan barang pada PT. SiCepat Ekspres serta bagaimanakah hasil dari bentuk tanggung jawab yang dilakukan perusahaan tersebut jika di analisis menggunakan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan ajaran konsep hukum Islam yaitu akad *wakalah bil ujah*.

D. Manfaat Penelitian

Berdasar pada latar belakang serta rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dengan terselenggaranya penelitian ini diharapkan dapat membawa beberapa manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan dan referensi bagi akademisi terutama bagi para mahasiswa yang hendak mengembangkan topik penelitian ini menjadi lebih luas dan dalam.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat dijadikan sumber informasi sekaligus membuka wawasan masyarakat dalam mencari informasi mengenai tanggung jawab

pihak ekspedisi terutama perusahaan yang penulis bahas dalam penelitian ini.

E. Kerangka Teori

1. Tanggung Jawab

Tanggung jawab diartikan sebagai suatu kondisi dimana seseorang memiliki tanggungan atas sesuatu¹⁰. Secara harfiah tanggung jawab juga diartikan sebagai suatu kondisi dimana seseorang harus menanggung suatu tanggungan terhadap dirinya sendiri maupun atas orang lain yang timbul karena disebabkan oleh suatu perilaku atau dan perbuatan seseorang baik yang disengaja maupun tidak disengaja.

Hans Kelsen menyatakan pendapatnya mengenai teori tanggung jawab hukum, yaitu bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, yang berarti subjek bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Yang selanjutnya ia membagi tanggung jawab menjadi beberapa jenis¹¹, diantaranya:

- a. Tanggung jawab individu, dimana seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri.
- b. Tanggung jawab kolektif, bahwa seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.

¹⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia.

¹¹ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, terj. Raisul Mutaqien Nuansa (Bandung: Nusa Media, 2006), Hlm. 140.

- c. Tanggung jawab berdasarkan kesalahan, bahwa seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya dengan unsur kesengajaan dan perkiraan yang bertujuan untuk menimbulkan kerugian.
- d. Tanggung jawab mutlak, bahwa seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena ketidak sengajaan dan tiada perkiraan.

Teori Hans Kelsen diatas menjelaskan bahwa pertanggung jawaban secara individu maupun kolektif tetap dapat dilakukan meski faktanya masyarakat kita menunjukan hampir tidak ada manusia yang sepenuhnya berlaku independen. Ketika tanggung jawab dijatuhkan kepada individu-individu dalam satu komunitas hukum yang sama, maka disebut dengan pertanggung jawaban kolektif.¹²

2. Wakalah

Wakalah disebut juga al-Wakilah yang berarti perwakilan. Dalam Bahasa wakalah juga dapat diartikan sebagai penyerahan atau pemberian kuasa. Sedangkan menurut Fatwa DSN-MUI No.10/DSN-MUI/IV/2000, pengertian akad wakalah adalah perlimpahan kuasa oleh suatu pihak kepada pihak lain dalam hal-hal yang diwakilkan.¹³ Wakalah merupakan

¹² Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, terj. Raisul Mutaqien Nuansa (Bandung: Nusa Media, 2006), Hlm. 89.

¹³ Raihan Fadhilah, “Praktik Jual Beli Denga System Jasa Titip Ditinjau Dalam Perspektif Akad Wakalah Bil Ujrah”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2022, Hlm. 28

pemberian kuasa dari satu orang kepada orang lain untuk melakukan atau menyelesaikan tugasnya.

Rukun dalam berakad merupakan syarat demi mencapai sahnya suatu perjanjian. Demikian juga dengan dilakukannya akad wakalah. dimana rukun dan syarat wakalah sendiri antara lain:¹⁴

- a. Orang yang mewakilkan merupakan pemilik barang dan pemegang hak atas kekuasaan atas barang atau objek yang diwakilkan.
- b. Baligh dan berakal.
- c. Suatu hal yang diwakilkan merupakan sesuatu yang jelas dan boleh untuk diwakilkan.
- d. Sighat yang diucapkan dari muwakil kepada wakil, serta muwakil kepada wakil sebagai symbol penerimaan kekuasaan.

Meskipun wakalah berarti pemberian kuasa, terdapat batasan-batasan mengenai hak dan kewajiban antara pemberi kuasa dan penerima kuasa. Praktek wakalah sendiri juga berlaku selama orang yang diwakilkan atau yang mewakilkan tersebut masih hidup.

3. Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas serta kaidah hukum

¹⁴ Anggi Aulia Syahrir, Skripsi, "Analisis Penerapan Akad Wakalah Bil Ujrah Pada Bank BTN Syariah Parepare", *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Parepare, Parepare, 2022, Hlm. 18-19.

yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen.¹⁵ Hukum semacam ini sangat diperlukan karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi secara hukum, baik hukum perdata, hukum dagang, hukum pidana maupun hukum administrasi.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen yang berasaskan pada manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan dan kepastian hukum kepada para konsumen.

Hal yang dilindungi dari para konsumen disini bukan hanya berupa materi dan fisik saja, namun juga hal-hal yang bersifat abstrak sebagai bentuk hak dari seorang konsumen. John F Kennedy menyatakan beberapa hal mengenai hak yang harus dilindungi sebagai seorang konsumen. Dimana kemudian dunia internasional mengakui hal-hal tersebut sebagai hak dasar konsumen, antara lain:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan
- b. Hak untuk mendapatkan informasi
- c. Hak untuk memilih
- d. Hak untuk didengar¹⁶

The International Organization of Consumers Union (IOCU) yang terdiri dari beberapa organisasi konsumen menambahkan beberapa hak

¹⁵Dewa Gede Rudy, dkk, *Buku Ajar : Hukum Perlindungan Konsumen*, (Denpasar: Universitas Udayana, 2016), Hlm. 13

¹⁶ *Ibid.*, Hlm. 18

bagi konsumen, antara lain hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti rugi, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang sehat, walaupun tidak semua organisasi konsumen menerima hak-hak tambahan tersebut.¹⁷

Indonesia dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, telah menetapkan mengenai apa saja hak-hak dari seorang konsumen yang perlu dilindungi oleh hukum. Undang-undang ini di dalamnya telah mengandung 4 (empat) poin, sesuai dengan pendapat yang telah dikemukakan oleh John F Kennedy yang diakui oleh dunia internasional. Hal ini tercantum pada pasal 4 (a) sampai dengan (i), yang berbunyi:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

¹⁷ *Ibid.*

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal dari Undang-Undang mengandung hak atas keamanan, informasi, memilih, dan didengar. Apabila hak dari konsumen memang benar-benar ingin dilindungi, maka seluruh komponen baik Negara, pelaku usaha dan konsumen sendiri harus memiliki kesadaran untuk menciptakan keharmonisan hukum tersebut. Karena praktik penyelenggaraan hukum perlindungan konsumen sendiri terkadang berlaku tidak seimbang antara kekuatan pelaku usaha dibanding konsumen.¹⁸

F. Tinjauan Pustaka

Peneliti telah berupaya dalam menelusuri hasil dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya, yang memiliki keterkaitan dengan pembahasan ini. Diharapkan dengan diadakannya kembali penelitian ini, dapat menjadi wadah pembaharuan informasi kepada

¹⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Nusa Media, 2017), Hlm. 8.

masyarakat serta menjadi ajang untuk membandingkan hasil serta kondisi dari penelitian terdahulu dengan kondisi yang terjadi sekarang. Penelitian tersebut antara lain:

Pertama, skripsi dari Raharjo Gigih Kusumo Wiguno yang berjudul “Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman, Hilang Atau Rusaknya Benda Di Jet And Tony Express (JNT) Tlogosari” tahun 2020. Penelitian ini membahas mengenai prosedur pengiriman benda di PT. Jet And Tony Express Tlogosari serta bagaimana tanggung jawab perusahaan ini ketika terjadi keterlambatan, kehilangan atau kerusakan barang saat proses pengiriman. Hasil yang didapatkan peneliti adalah bahwa PT. Jet And Express Tlogosari memiliki beberapa aturan yang harus dipenuhi pihak pengirim, sedangkan mengenai kerusakan dan kehilangan barang, apabila kerusakan terjadi akibat kelalaian dari pihak perusahaan dalam proses menuju kota tujuan maka perusahaan akan mengganti kerugian sebesar maksimal 10 (sepuluh) kali lipat biaya atau ongkos kirim benda tersebut, kebijakan lain apabila barang hilang atau rusak dalam proses pengiriman ke alamat penerima, maka barang sudah menjadi tanggung jawab kurir.¹⁹ Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan saya teliti kedepan adalah bahwa penelitian ini dilakukan pada PT. Jet And Express cabang Tlogosari, sedangkan penelitian saya dilakukan di kantor pusat PT. SiCepat Ekspres Ponorogo.

¹⁹ Raharjo Gigih Kusumo Wiguno, “Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman, Hilang Atau Rusaknya Benda Di Jet And Tony Express (JNT) Tlogosari”, *Skripsi*, UNISSULA, Semarang, 2020.

Kedua, skripsi dari M. Isa Rian Timur AS yang berjudul “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya Barang Pada PT. JNE” tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai bagaimana tanggung jawab dan ganti rugi PT. JNE terhadap hilangnya barang konsumen. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa dalam praktiknya perusahaan ini selalu memberikan ganti rugi terhadap pihak penerima apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang yang mereka kirimkan sesuai dengan nominal barang yang rusak atau hilang tersebut, dengan syarat bahwa nama barang tercantum dalam faktur pengiriman. PT. JNE juga berusaha bertanggung jawab untuk membantu dalam mengurus asuransi apabila terjadi kasus kehilangan surat-surat berharga seperti BPKB atau STNK.²⁰ Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan saya teliti kedepan adalah bahwa penelitian ini dilakukan pada PT. JNE, sedangkan penelitian saya dilakukan pada PT. SiCepat Ekspres.

Ketiga, skripsi dari Shinta Yulia Kurniawati dengan judul “Tanggung Jawab Hukum Antara SiCepat Ekspres Dan Pengirim Dalam Melakukan Pengiriman Barang” pada tahun 2020. Penulis meneliti mengenai bagaimana proses pengiriman barang, hak dan kewajiban antara pihak pengirim dan pihak perusahaan, serta bagaimana tanggung jawab hukum PT. SiCepat Ekspres apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi atau perbuatan yang melawan hukum lain. Hasil penelitian ini membawa kesimpulan bahwa dalam pengiriman barang baik pihak pengirim maupun perusahaan harus memenuhi

²⁰ M. Isa Rian Timur AS, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya Barang Pada PT.JNE”, *Skripsi*, Yogyakarta, UII, Yogyakarta, 2019.

syarat administrasi serta syarat hukum terlebih dahulu yang ditandai dengan penandatanganan resi pengiriman. Kewajiban pengirim adalah membayar tarif pengiriman, dan haknya adalah mendapat ganti rugi. Sedangkan kewajiban perusahaan adalah memberi ganti rugi dan haknya adalah menerima pembayaran. Pasal 1237 KUHPerdara menyatakan apabila terjadi tindakan yang melawan hukum antara pemenuhan hak dan kewajiban kedua pihak maka dapat dipertanggung jawabkan dengan berdasar kepada Pasal 1365 KUHPerdara.²¹ Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan saya teliti kedepan adalah bahwa dalam penelitian saya akan menganalisis bentuk dari tanggung jawab perusahaan tersebut apakah sudah sesuai dengan hukum agama dan Undang-Undang.

Keempat, jurnal dari Ketut Irie Jaya, dkk, dengan judul “Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Muatan Dalam Pengangkutan Darat” tahun 2020 pada PT. Indah Cargo Logistic, Denpasar. Dalam penelitian ini, peneliti menggali informasi mengenai faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya kerusakan dan kehilangan dalam proses pengangkutan barang, serta bagaimana bentuk tanggung jawab dari perusahaan tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya dua faktor yang menyebabkan kerusakan atau kehilangan barang dalam proses pengangkutan, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan saya teliti adalah bahwa penelitian saya akan menggali informasi mengenai tanggung jawab

²¹ Shinta Yulia Kurniawati, “Tanggung Jawab Hukum Antara SiCepat Ekspres Dan Pengirim Dalam Melakukan Pengiriman Barang”, *Skripsi*, UMS, Sukoharjo, 2020.

perusahaan ekspedisi terhadap resiko yang diterima konsumen sebagai akibat dari terjadinya faktor-faktor yang menghalangi proses pengiriman barang, serta menganalisis tanggung jawab tersebut terhadap hukum agama dan Undang-Undang.

Kelima, Jurnal dari Chikie Nangin dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen perusahaan ekspedisi yang mengalami kerugian sebagai akibat dari pengiriman barang. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa tanggung jawab pengangkut telah ditetapkan pada Undang-Undang Hukum Dagang serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Dan apabila konsumen merasa hak-haknya telah dilanggar maka dapat mengajukan penyelesaian sengketa dengan mengajukan gugatan keperdataan atas perbuatan wanprestasi, atau melakukan pelaporan kepada badan hukum seperti Dinas Perhubungan dan atau ke Badan Penyelesaian Sengketa konsumen. Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan saya teliti kedepan adalah bahwa dalam penelitian saya ini menggali informasi mengenai tanggung jawab awal perusahaan ekspedisi, yang dalam hal ini adalah PT. SiCepat Ekspres dalam menanggapi permasalahan yang terjadi dalam proses pengiriman oleh konsumen, serta menganalisisnya dalam hukum agama dan Undang-Undang.

G. Metode Penelitian

Metode adalah suatu sebuah langkah yang harus dilakukan untuk mencapai suatu tujuan.²² Penelitian sendiri adalah suatu upaya dalam mencari informasi untuk memecahkan permasalahan menggunakan dengan menggunakan sebuah metode.²³ Maka, metode penelitian adalah ilmu yang mempelajari tentang metode-metode penelitian yang dipergunakan peneliti selama proses penelitian.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian deskriptif kualitatif²⁴ dimana penelitian ini akan menghasilkan kesimpulan berupa ucapan atau tulisan dari objek yang diteliti. Metode penelitian lapangan digunakan untuk menemukan spesifikasi serta realisasi data tentang keadaan lingkungan, unit sosial, individu, kelompok atau lembaga social masyarakat.²⁵

Dalam penelitian deskriptif, formulasi teori yang digunakan terdiri dari beberapa proporsi seperti dalil yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain. Teori macam ini dianggap sebagai aksioma sehingga tidak perlu diuji kebenarannya. Teori ini disebut teori aksiomatis.

²² Hamid Darmadi (2010)

²³ Suhardjono (2011)

²⁴ Bogdan dan Taylor (1992)

²⁵ Galuh Risna Putri, "Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999", *Skripsi*, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020, Hlm. 22.

Dimana dasar peneliti akan merumuskan teori-teori yang dipandang mampu mengungkap fenomena yang dibahas.²⁶

2. Sumber data

a. Data Primer

Data primer merupakan data *real time* yang akan diperoleh langsung oleh peneliti dengan melakukan wawancara bersama narasumber.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan sebagai penguat dari data primer. Data ini diperoleh melalui web resmi perusahaan, serta beberapa tulisan dari skripsi, jurnal dan artikel dari peneliti sebelumnya.

3. Lokasi dan Waktu penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor SiCepat Ekspres Ponorogo, Jl. Let. Jenderal S.Parman No.169, Pilang, Keniten, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo.

b. Waktu Penelitian

Penelitian berlangsung pada bulan Mei hingga bulan November 2022.

²⁶ Mukhtar, *Bimbingan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah : Panduan Berbasis Penelitian Kualitatif Lapangan dan Perpustakaan*, (Ciputat: Gaung Persada Press, 2007), Hlm. 72

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan tanya jawab yang dilakukan oleh pewawancara bersama dengan narasumber. Penelitian ini dilakukan dengan mengadakan wawancara bersama pihak kantor SiCepat Ekspres, Bapak Eko selaku kepala kantor cabang, dan Mbak Rika dan Mbak Riana selaku *Admin Operational* SiCepat Ponorogo, dengan *list* pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya. Wawancara dilakukan guna memperoleh data dan informasi mengenai tanggung jawab yang terjalin antara pihak perusahaan dan pengirim barang.²⁷

b. Studi Dokumen

Mengumpulkan bahan-bahan yang dapat digunakan sebagai dasar pengkajian mengenai hukum tanggung jawab perusahaan kepada konsumen.²⁸ Dapat berupa buku, artikel, jurnal, dll.

5. Teknik Analisis Data

Nasution menyatakan bahwa melakukan analisis adalah pekerjaan yang sulit, memerlukan kerja keras. Analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasa cocok dengan sifat penelitiannya.

²⁷ *Ibid*

²⁸ *Ibid*

Bahan yang sama bisa diklasifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda.²⁹

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif yaitu dengan cara menyusun hasil penelitian menjadi sebuah urutan data dan pola, sehingga menjadi sebuah kesatuan urutan dasar.³⁰ Dalam hal ini, maka peneliti akan menyusun data hasil wawancara bersama pihak PT. SiCepat Ekspres lalu dipadukan dengan hukum, buku-buku dan hasil penelitian sebelumnya, kemudian dilakukan penganalisisan sehingga dapat menghasilkan kesimpulan dari penelitian ini.

Teori Miles and Huberman menjelaskan:

“The most frequen from of display data for qualitative research data in past has been narrative text”³¹

Yang berarti, “yang paling sering digunakan dalam menyajikan data penelitian kualitatif bersifat naratif”. Jadi penyajian dari hasil penelitian akan berbentuk uraian atau deskripsi. Teori ini mempermudah peneliti maupun pembaca dalam menyajikan dan memahami fakta dari data yang didapatkan di lapangan. Adapun komponen-komponen yang digunakan dalam proses analisis data menurut teori ini adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017) Hlm. 244.

³⁰ Patton (2009)

³¹ Muhammad Rajli Fadli, “Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif”, *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, Vol. 21. No. 1. 2021.

Data yang telah diperoleh dari lapangan melalui kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi, dirangkum, dipilih dan dikategorikan sesuai dengan data-data yang dibutuhkan dalam tujuan penelitian.

b. Penyajian Data

Setelah reduksi data selesai dilakukan, data yang diperoleh dianalisis lalu disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan, dan catatan dokumentasi. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk teks dan diberi kode untuk mempermudah dalam mengkoordinasi data sehingga dapat secara mudah dipahami.

c. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir dalam proses penelitian adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan akan ditarik berdasarkan bukti dari data yang dikumpulkan dalam proses sebelumnya yang akan menjadi jawaban dari rumusan masalah.

H. Sistematika Penulisan

Demi mendapatkan gambaran penelitian yang lebih jelas, penulis akan membaginya dalam lima bab, dimana antara bab satu dengan bab lainnya saling berkaitan. Adapun sistematikanya akan disusun sebagai berikut:

BAB I: Berisikan penjelasan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: Berisikan tentang landasan teori yang meliputi hal-hal mengenai akad *wakalah bil ujah*, pengertian dan tinjauan tentang hukum perlindungan konsumen, serta tanggung jawab pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

BAB III: Berisikan penjelasan mengenai sejarah singkat perkembangan PT. SiCepat Ekspres dan pembahasan mengenai tanggung jawab perlindungan konsumen oleh perusahaan terhadap kerusakan dan kehilangan barang selama proses pengiriman.

BAB IV: Berisikan penjelasan mengenai analisis berdasarkan konsep akad *wakalah bil ujah* dan Undang-Undang tentang perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab kepada konsumen oleh PT. SiCepat Ekspres terhadap kerusakan dan kehilangan barang selama proses pengiriman.

BAB V: Berisikan penutup dan kesimpulan dari hasil penelitian. Serta menjadi jawaban dari permasalahan dari pembahasan sebelumnya. Bab ini juga akan memuat tentang saran, daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang dibutuhkan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tanggung jawab

Menurut Roscoe Pound hukum adalah seperangkat aturan yang mengatur perilaku manusia.¹ Manusia sebagai subyek hukum, dalam melakukan perjanjian dengan pihak lain pasti memiliki hak yang kewajiban. Konsep tanggung jawab memiliki keterkaitan dengan hak dan kewajiban². Maka jika seseorang melanggar hak dari orang lain maka ia bertanggung jawab atas sanksi atau ganti rugi. Teori Hans Kelsen menyebutkan bahwa apabila seseorang bertanggung jawab atas suatu hal maka dia juga bertanggung jawab atas suatu sanksi atas perbuatan yang bertentangan.³ Apabila seseorang menerima tanggung jawab, maka ia telah bersedia menjamin segala resiko termasuk apabila terjadinya tuntutan hukum.

Pertanggung jawaban dibagi menjadi tiga, yaitu *responsibiliti*, *accountability* dan *liability*. Tanggung jawab *responsibility* berbentuk tanggung jawab moral untuk melaksanakan ganti rugi yang diakibatkannya dengan melakukan hal-hal yang berupa kecakapan, keterampilan atau kemampuan dalam melakukan sesuatu. *Accountability* merupakan bentuk

¹ A'an Efendi, *Ilmu Hukum*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2021), Hlm. 25.

² Youky Surinda, "Konsep Tanggung Jawab Menurut Teori Tanggung Jawab Dalam Hukum", Diakses melalui <https://yuokysurinda.wordpress.com> pada Jumat, 26 Agustus 2022 pukul 21.14.

³ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni* terj Raisul Mutaqien Nuansa (Bandung, Nusa Media, 2006) Hlm. 90.

tanggung jawab materi yang berkaitan dengan keuangan untuk menutupi kerugian yang diterima orang lain. Sedangkan *liability* berbentuk pertanggung jawaban hukum atas pelanggaran yang terjadi dan mengakibatkan terjadinya kerugian terhadap orang lain.⁴

Pendapat Hans Kelsen mengenai teori tanggung jawab hukum, adalah bahwa seseorang bertanggung jawab atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum. Berarti terjadi perbuatan yang bertentangan sehingga subjek diharuskan untuk bertanggung jawab. Hans Kelsen juga membagi tanggung jawab menjadi beberapa jenis⁵, yaitu:

- a. Tanggung jawab individu, yaitu seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri.
- b. Tanggung jawab kolektif, yaitu seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.
- c. Tanggung jawab berdasarkan kesalahan, dimana seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya dengan unsur kesengajaan yang bertujuan untuk menimbulkan kerugian.
- d. Tanggung jawab mutlak, yaitu seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena ketidak sengajaan

Teori Hans Kelsen diatas menjelaskan bahwa pertanggung jawaban secara individu maupun kolektif tetap dapat dilakukan meski faktanya

⁴ Zainal Asikin dkk, *Pengantar Hukum Perusahaan*, (Jakarta, Prenadamedia Group, 2016) Hlm 252.

⁵ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, terj. Raisul Mutaqien Nuansa (Bandung, Nusa Media, 2006) Hlm. 140.

masyarakat kita menunjukkan hampir tidak ada manusia yang sepenuhnya berlaku independen. Ketika tanggung jawab dijatuhkan kepada individu-individu dalam satu komunitas hukum yang sama, maka disebut dengan pertanggung jawaban kolektif.

Selain Hans Kelsen, Abdulkadir Muhammad menyebutkan beberapa teori tanggung jawab berdasar pada buku hukum perusahaan Indonesia:

- a. Tanggung jawab atas perbuatan melanggar hukum secara sengaja. Seseorang harus melakukan pelanggaran hukum secara sengaja sehingga merugikan orang lain.
- b. Tanggung jawab atas perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian.
- c. Tanggung jawab mutlak atas perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan

Undang-Undang tidak menyebutkan secara langsung mengenai hal-hal yang harus dipertanggung jawabkan secara hukum. Hal ini karena prinsip-prinsip tanggung jawab terus berkembang seiring berkembangnya sebuah Negara beserta permasalahan-permasalahan di dalamnya. Saat ini prinsip tanggung jawab sendiri dibagi menjadi 5 (lima) macam⁶ yang masing-masing penjelasan dari prinsip-prinsip tersebut adalah:

- a. Tanggung Jawab Atas Kesalahan

⁶ Naoris Syita El Bilada, "Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Magersari Sidoarjo", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2017, Hlm. 39-42

Prinsip ini dipegang teguh pada KUH Perdata pasal 1365-1367. Prinsip ini berlaku cukup umum pada hukum perdata dan hukum pidana. Dimana prinsip ini menyatakan bahwa seseorang dapat dimintai pertanggung jawaban ketika kelakuannya mengandung unsur kesalahan. Teori tanggung jawab murni ini berprinsip pada tanggung jawab ketika terjadi kesalahan dalam hubungan kontrak.⁷

b. Praduga Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini mengandung teori beban terbalik, dimana tergugat dianggap bersalah sampai ia dapat membuktikan ketidak bersalahannya. Kemudian prinsip ini diadopsi ke pasal 19, 22 dan 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam hukum pidana prinsip ini bertentangan dengan hukum praduga tidak bersalah.

c. Praduga Selalu Tidak Bertanggung Jawab

Prinsip ini dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang terbatas namun secara umum dapat dibenarkan. Tanggung jawab seperti ini kerap diberlakukan pada hukum pengangkutan. Contoh pada barang penumpang jasa pengangkutan yang berada di kabin yang dapat diawasi sendiri oleh penumpang, sehingga ketika

⁷ Naoris Syita El Bilada, "Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Magersari Sidoarjo", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2017, Hlm. 54.

terjadi kerusakan bukanlah merupakan tanggung jawab pihak yang menyediakan jasa angkutan.

d. Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip ini tidak menetapkan kesalahan sebagai faktor yang menentukan adanya keharusan untuk bertanggung jawab, karena adanya ketentuan-ketentuan yang menyebabkan adanya pengecualian. Menurut RC Hoerber⁸ prinsip tanggung jawab mutlak terjadi karena tiga hal, konsumen tidak dalam posisi yang menguntungkan, produsen telah mengantisipasi terjadinya gugatan, serta mengantisipasi produsen untung lebih berhati-hati.

e. Pembatasan Tanggung Jawab

Prinsip ini dalam dunia usaha biasanya sangat menguntungkan bagi pelaku usaha dan sebaliknya malah merugikan para konsumen. Ketentuan semacam ini biasanya ditetapkan oleh pihak pelaku usaha pada sebagai klausula perjanjian. Meski dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang menetapkan perjanjian yang merugikan konsumen secara sepihak.

Prinsip tanggung jawab terus berkembang seiring dengan berkembangnya pemikiran dan kebutuhan manusia. Karena permasalahan yang dibahas dalam karya ilmiah ini yaitu mengenai perusahaan ekspedisi selaku pelaku usaha kepada konsumennya. Maka bentuk tanggung jawab

⁸ *Ibid*, Hlm. 42

yang harus diterapkan adalah sesuai dengan apa yang telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt), lebih spesifiknya pada pasal 1367 yang berbunyi:

“Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

Orangtua dan wali bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh anak-anak yang belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orangtua atau wali.

Majikan dan orang yang mengangkat orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh pelayan atau bawahan mereka dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepada orang-orang itu.

Guru sekolah atau kepala tukang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh murid-muridnya atau tukang-tukangnya selama waktu orang-orang itu berada di bawah pengawasannya.

Tanggung jawab yang disebutkan di atas berakhir, jika orangtua, guru sekolah atau kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka masing-masing tidak dapat mencegah perbuatan itu atas mana mereka seharusnya bertanggung jawab”⁹

Dari 5 (lima) alenia diatas, dapat diambil dua hukum mengenai bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha. Yaitu pada alenia pertama bahwa seseorang bertanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan oleh orang lain. Dimana jelas disebutkan bahwa tanggung jawab dapat tercipta ketika sesuatu atau seseorang yang berada dibawah tanggung jawabnya melakukan perbuatan yang merugikan orang lain. Misal karyawan yang bekerja dibawah naungan dan pengawasan perusahaan maka menjadi

⁹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

tanggung bagi pelaku usaha.¹⁰ Lalu pada alenia ke-tiga yaitu tanggung jawab atas majikan kepada pegawainya. Dimana majikan (pelaku usaha) bertanggung jawab ketika pegawainya melakukan perbuatan yang merugikan orang lain disaat sedang melakukan tugas yang diberikan kepada mereka.

Sementara itu Burhanudin menyatakan beberapa hal mengenai ciri atau aspek dari tanggung jawab itu sendiri agar menjadi tanggung jawab yang ideal. Beberapa hal menurut Burhanudin disini diantaranya:

a. Kesadaran

Bahwa seseorang harus memiliki kesadaran untuk berlaku jujur untuk melakukan tanggung jawab. Sehingga dengan sifat ini seseorang bisa mengembangkan dirinya menjadi pribadi yang baik, produktif serta belajar untuk memahami diri sendiri.

b. Kecintaan atau kesukaan

Bersikap empati terhadap orang-orang disekelilingnya yang membutuhkan pertolongan, utamanya dalam hubungan interpersonal. Dengan hal ini seseorang dapat menunjukkan rasa cinta sesama manusia melalui empati yang ia berikan.

¹⁰ M. Isa Rian Timur AS, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya Barang Pada PT.JNE", *Skripsi*, UII, Yogyakarta, 2019. Hlm. 51

c. Keberanian

Yaitu memiliki keberanian untuk berperilaku dengan benar meski dengan segala segi konsekuensi yang dapat diterimanya.¹¹

Dalam bertanggung jawab seseorang setidaknya harus memiliki kemampuan perencanaan tanpa mengabaikan nilai moral dan etika. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Zubaedi yang menyatakan bahwa tanggung jawab harus diiringi dengan rasa empati, disiplin serta rasa memiliki. Rasa empati bermakna bahwa seseorang mampu merasakan posisi apabila dirinya berada di posisi orang lain, baik perasaan maupun pikiran. Disiplin berarti tertib dan mengikuti aturan, serta rasa memiliki yang berarti bahwa seseorang memiliki kesadaran diri untuk melakukan tanggung jawab.¹²

Allah SWT dalam surat An-Nahl ayat 93 berfirman:

وَلْتَسْأَلَنَّ عَمَّا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya:

“...dan sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang telah kamu kerjakan”

Ayat Al-Qur’an diatas menjelaskan bahwa agama Islam mengingatkan umatnya untuk bertanggung jawab atas segala perbuatan

¹¹ Parlina, “Hubungan Anatar Self Regulated Learning Dengan Tanggung Jawab Santri Tingkat SLTA Di Pondok Pesantren Modern Zam-Zam Muhammadiyah Kecamatan Colongok Kabupaten Banyumas”, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Purwokerto, 2016, Hlm. 11-12

¹² *Ibid*, 15-16.

yang telah dikerjakan selama di dunia. Yang dalam hal ini, umat juga diperintahkan untuk bertanggung jawab atas dirinya sendiri serta kepada orang-orang disekitarnya.

B. Akad

1. Pengertian Akad

Akad dalam bahasa arab **عقد – يعقد – عقدا** yang berarti ikatan atau mengikat. Secara terminologi oleh para ahli bahasa, akad bermakna ikatan, pengokohan dan penegasan satu atau dua belah pihak. Ikatan sendiri diartikan sebagai menghimpun atau mengumpulkan dua ujung tali dan mengikatkan satu dengan lainnya sehingga menjadi seperti satu utas tali.¹³ Juhur Ulama mengartikan akad sebagai pertalian antara *ijab* dan *qabul* yang dibenarkan oleh syara' yang menimbulkan konsekuensi hukum bagi masing-masing objeknya.

Ijab merupakan pernyataan yang dilakukan satu pihak untuk menawarkan sesuatu kepada pihak lain. Sedangkan *qabul* adalah pernyataan yang dilakukan oleh satu pihak untuk menerima tawaran dari pihak lain. Jika *ijab* dan *qabul* terjadi antara dua belah pihak, maka telah terjadi sebuah akad diantara mereka.¹⁴ *Ijab* dan *qabul* bisa berbentuk sebuah perkataan, perbuatan, isyarat ataupun tulisan dan

¹³ Harun, MH, *Fiqh Muamalah*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017) Hlm. 31.

¹⁴ Galuh Risna Putri, "Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999", *Skripsi*, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020).

semuanya mengandung nilai kekuatan yang sama. Bagi mereka yang mengalami kebisuan atau tuli, akad masih bisa dilaksanakan selama kedua belah pihak memahami dengan jelas apa yang mereka lakukan.¹⁵

Islam membagi akibat dari terjadinya akad menjadi dua, yaitu akibat pokok dan tambahan. Contoh saat akad jual beli dengan menggunakan sebuah imbalan seperti uang, maka terjadi pemindahan hak milik atas suatu barang dari milik penjual menjadi milik pembeli, maka akibat pokok yang terjadi adalah perpindahan hak kepemilikan atas barang tersebut. Sedangkan akibat tambahan yang terjadi dari akad jual beli tersebut adalah keharusan penjual untuk memberikan barang kepada pembeli, dan keharusan pembeli untuk memberikan upah atas harga yang telah disepakati.¹⁶

Allah SWT berfirman dalam surat Al-Baqarah ayat 194 :

فَمَنْ اعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ فَاعْتَدُوا عَلَيْهِ بِمِثْلِ مَا اعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ

اللَّهُ مَعَ الْمُتَّقِينَ

¹⁵ M Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalat)*, (Jakarta : Fajar Interpratama, 2003) Hlm. 105

¹⁶ Harun, MH, *Fiqh Muamalah* , (Surakarta : Muhammadiyah University Press, 2017) Hlm. 33.

Artinya:

“...maka barang siapa melakukan aniaya (kerugian) kepadamu, balaslah ia, seimbang dengan kerugian yang telah ia timpahkan kepadamu. Bertakwalah kepada Allah dan Ketahuilah bahwa Allah bersama orang-orang yang bertakwa”

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah melarang umat-Nya untuk menyebabkan hal yang dapat merugikan orang lain dan memberikan upah atau ganti rugi yang sepadan.

2. Rukun Akad

Rukun dapat diartikan sebagai asas atau tiang. Rukun tidak dapat ditinggalkan dan oleh karena itu, dapat dikatakannya sah dalam melakukan sesuatu apabila rukunnya sudah dipenuhi. Menurut Zuhaili¹⁷ rukun akad dibagi menjadi empat macam, yaitu:

a. Pihak yang berakad (*Al-‘Aqidain*)

Pihak yang melaksanakan akad bisa berjumlah satu orang maupun lebih. Seseorang yang berakad bisa berupa pemilik hak asli, maupun mereka yang mewakili pemilik hak asli.

b. Objek Akad (*Mahallul ‘Aqd*)

Benda-benda yang menjadi objek atas terjadinya akad, seperti benda-benda dalam jual beli, waris, hibah, hutang, dsb.

c. Tujuan Akad (*Maudhu’ Al-Aqd*)

¹⁷ Wahbah As-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islam wa Adillatuhu*, terj. Abdul Hayyie al-Kattani, dkk, (Depok: Gema Insani, 1989). Hlm. 59

Tujuan akad adalah maksud dari terjadinya sebuah akad. Perbedaan akad tergantung pada tujuan akad, jika akad jual beli maka bertujuan untuk memindahkan hak atas kepemilikan barang dengan adanya imbalan pengganti. Akad hibbah maka pemindahan hak atas kepemilikan barang terjadi tanpa adanya imbalan pengganti. Sedangkan jika akad wakalah adalah memberikan manfaat dari barang atau jasa dengan imbalan atau upah.

d. Pernyataan (Sighatul 'Aqd)

Ijab dan *qabul* dari para pelaku akad. Demi mencegah terjadinya kesimpang siuran serta kesalahpahaman yang mungkin terjadi, ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam rukun ini, antaranya:

- 1) Sighat atau perkataan harus jelas pengertiannya, tidak memiliki banyak arti sehingga sulit untuk dipahami.
- 2) Kesesuaian kata dalam *ijab* dan *qabul*. Artinya kalimat yang dilafalkan dalam *ijab* dan *qabul* tidak boleh memiliki lafal yang berbeda, jadi apabila pihak pertama berkata “aku berikan benda ini kepadamu sebagai benda titipan”, maka lafal yang harus diucapkan oleh pihak kedua adalah “aku terima benda ini sebagai benda titipan”.
- 3) Pihak yang bersangkutan harus dalam merdeka, tanpa paksaan, tekanan, ancaman, serta ketakutan.

Acara *ijab* dan *qabul* dalam sebuah akad dapat dilaksanakan dalam beberapa cara, seperti dapat berupa tulisan (*kitabah*), isyarat, saling memberi (*ta'thi*), serta secara lisan.

3. Syarat Akad

Syarat adalah hal-hal wajib yang harus ada dalam mewujudkan sesuatu. Dalam hukum Islam syarat akad disebut juga *syurutul al-in'iqad*. Syarat yang harus dipenuhi dalam melakukan akad dibagi menjadi dua,¹⁸ yaitu syarat umum dan syarat khusus. Syarat umum adalah syarat yang harus ada dan dipenuhi demi terjalannya sebuah akad. Sedangkan syarat khusus adalah syarat yang wujudnya wajib ada dalam sebagian akad. Disebut juga syarat tambahan yang harus ada untuk memenuhi syarat umum.

Syarat-syarat umum akad antara lain:

- a. Kedua belah pihak yang berakad harus memiliki kecakapan. Akad tidak sah apabila salah satu pihak tidak memiliki kecakapan, seperti mempunyai penyakit mental
- b. Akad haruslah akad yang diperbolehkan oleh syara', dilakukan juga oleh mereka yang memiliki hak untuk melakukan akad
- c. Janganlah akad mengandung unsur yang dilarang syara'
- d. Akad dapat membawa faedah

¹⁸Galuh Risna Putri, "Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999", *Skripsi*, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020, Hlm. 35

- e. *Ijab* berjalan terus, tidak dicabut sebelum adanya *qabul*. Apabila *ijab* dicabut oleh seseorang yang ber-*ijab* sebelum adanya *qabul*, maka batallah *ijab*.
- f. *Ijab* dan *qabul* harus bersambung, jadi apabila seseorang yang ber-*ijab* berpisah sebelum terjadinya *qabul*, maka *ijab* batal.

Ulama fiqh menetapkan bahwa syarat umum diatas wajib hukumnya untuk dipenuhi dalam setiap akad. Selanjutnya syarat khusus akad,¹⁹ antara lain:

- a. Syarat *ta'liqiyah*, yaitu syarat yang harus disertakan saat akad terjadi, bila syarat ini tidak didapatkan maka akad pun tidak jadi terjadi. Misalnya, menjual mobil jika mendapat izin dari orang tuanya.
- b. Syarat *taqyid*, yaitu syarat yang belum dipenuhi namun *ijab* dan *qabul* telah terlaksana secara sempurna dengan salah satu beban dibebankan kepada salah satu pihak. Contoh beban ongkos kirim pengiriman barang.
- c. Syarat *idhafah*, yaitu syarat yang sifatnya ditangguhkan. Contoh menyewa gedung satu bulan kedepan.

Tidak kalah pentingnya dalam melaksanakan akad yaitu bahwa tujuan melakukan akad harus jelas serta diperbolehkan atau tidak dilarang oleh syari'at sampai ada dalil yang mengharamkannya.

¹⁹ *Ibid*, Hlm. 37

C. Wakalah Bil Ujrah

1. Pengertian Wakalah Bil Ujrah

Wakalah secara etimologis berarti menjaga, menjamin, menanggung atau pemberian kekuasaan. Wakalah dapat juga diartikan sebagai pelimpahan kekuasaan dari pihak pertama kepada pihak kedua untuk melaksanakan kuasa atau wewenangnya, dengan resiko atas perintah tersebut ditanggung oleh pihak pemberi kuasa. Sedangkan *wakalah bil ujrah* sendiri merupakan akad pemberian kekuasaan (wakalah) dengan imbalan atau upah.²⁰ Pemberian upah disini dimaksudkan untuk membalas kebaikan orang lain karena telah menolong atau mewakilkannya dalam suatu pekerjaan maupun jasa.

Selain pengertian di atas, para ulama juga mengartikan wakalah menjadi beberapa pengertian:

- a. Ulama Syafi'iah berpendapat bahwa wakalah merupakan penyerahan sesuatu kepada orang lain untuk dikerjakan selama hidupnya.
- b. Ulama Hanafiah berpendapat bahwa wakalah adalah menempati diri orang lain dalam bertindak hukum.
- c. Ulama Malikiyah berpendapat bahwa wakalah adalah posisi menggantikan atau menempati tempat orang lain dalam hak untuk mengelola posisi tersebut.

²⁰ Siti Hasnaa Madinah, dkk, "Analisis Akad Wakalah Bil Ujrah Pada Jasa Titip Beli Online Dalam Perspektif Kaidah Fiqih Ekonomi", *El-Qist*, (Surabaya) Vol. 9 Nomor 2, 2019, Hlm. 200-201.

Menurut ulama Malikiyah, akad wakalah harus dilakukan setelah sang pemberi kuasa telah wafat, karena ketika sang pemberi kuasa wafat maka akad semacam ini akan termasuk dalam kategori wakaf.²¹

2. Dasar Hukum

Ulama mengatakan bahwa dasar diperbolehkannya melakukan akad dalam Islam adalah dengan adanya dalil yang memperbolehkannya, atau tidak adanya dalil yang mengharamkannya. Hal ini tertuang dalam kaidah fiqh:

الأَصْلُ فِي الْمَعَامَلَةِ الْإِبَاحَةُ إِلَّا أَنْ يَدُلُّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا

Artinya:

“Hukum asal dalam muamalah adalah boleh sampai ada dalil yang menunjukkan keharamannya”²²

Sedangkan untuk dalil yang dipergunakan para ulama dalam menentukan dasar hukum akad *wakalah bil ujah* adalah dengan menggunakan dalil dalam Al-Qur’an, hadits Nabi dan Ijma ulama.²³

²¹ Anggi Aulia Syahrir, “Analisis Penerapan Akad Wakalah Bil Ujah Pada Bank BTN Syariah Parepare”, *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Parepare, Parepare, 2022, Hlm. 15.

²² Galuh Risna Putri, “Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999” *Skripsi*, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020, Hlm. 22.

²³ Naoris Syita El Bilada, “Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Magersari Sidoarjo”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2017.

a. Al-Qur'an

Ulama fiqh berpendapat mengenai dasar hukum wakalah yang bersadar pada firman Allah SWT tertuang dalam Q.S. Al-Kahfi ayat 19:

وَكَذَلِكَ بَعَثْنَاهُمْ لِيَتَسَاءَلُوا بَيْنَهُمْ قَالَ قَائِلٌ مِّنْهُمْ كَمْ لَبِئْتُمْ قَالُوا لَبِئْنَا يَوْمًا أَوْ

بَعْضَ يَوْمٍ قَالُوا رَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَا لَبِئْتُمْ فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هَذِهِ ۖ إِلَى

الْمَدِينَةِ فَلْيَنْظُرْ أَيُّهَا أَزْكَى طَعَامًا فَلْيَأْتِكُمْ بِرِزْقٍ مِّنْهُ وَلْيَتَلَطَّفْ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ

أَحَدًا

Artinya :

“Dan demikianlah kami bangunkan agar mereka saling bertanya di antara mereka sendiri. ah seorang di antara mereka berkata, “Sudah berapa lama kamu berada (di sini)?” Mereka menjawab, “Kita berada (di sini) sehari atau setengah hari.” Berkata (yang lain lagi), “Tuhanmu lebih mengetahui berapa lama kamu berada (di sini). Maka suruhlah salah seorang di antara kamu pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, dan hendaklah dia lihat manakah makanan yang lebih baik, dan bawalah sebagian makanan itu untukmu, dan

hendaklah dia berlaku lemah lembut dan jangan sekali-kali menceritakan halmu kepada siapa pun.”

Selanjutnya pada surat Al-Baqarah ayat 283 yang berbunyi:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَمَا بَدَأْتُمْ بِكِتَابٍ فَارْتِمُوا بِهَا بِرِجْلِكُمْ وَلْيُنَاسِئِنَّ إِلَٰهَكُمْ أُولَٰئِكَ يَكْفُرُونَ
فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِيَٰ أَمَانَتَهُ وَاٰمَنَ بِرَبِّهِ

Artinya :

“Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya...”

Ayat diatas menunjukkan bahwa umat Islam diperbolehkan untuk melakukan kegiatan penyerahan kuasa kepada orang lain yang mereka percayai dengan memberikan upah yang patut.

b. Hadits

Ulama fiqh mengemukakan bahwa hadits riwayat Jama'ah dibawah ini dapat digunakan sebagai dasar melakukan akad *wakalah*.²⁴ Dimana hadits tersebut berbunyi:

²⁴ Raihan Fadhilah, “Praktik Jual Beli Denga System Jasa Titip Ditinjau Dalam Perspektif Akad Wakalah Bil Ujrah”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2022, Hlm. 30

عَنْ أَبِي رَافِعٍ قَالَ: اسْتَلَفَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بَكْرًا فَجَاءَتْهُ إِبِلُ الصَّدَقَةِ

فَأَمَرَنِي أَنْ أَقْضِيَ الرَّجُلَ بِكُرْهُ

Artinya :

“Berkata Abu Rafi’: “Nabi Muhammad Saw berutang seekor unta perawan, kemudian datanglah unta hasil zakat, Nabi kemudian memerintahkan saya untuk membayar unta tersebut kepada laki-laki (pemiliknya).”

(HR. Jama’ah)

Ada pula hadits Rasulullah SAW yang artinya, Allah menolong hamba(Nya) selama hamba (itu) menolong saudara-saudaranya. Maka dengan dua hadits yang telah dijelaskan di atas menunjukkan bahwa Rasulullah SAW telah memerintahkan serta mencontohkan kepada para umatnya untuk mewakili kepada orang lain dalam berbagai urusan. Maka dapat diambil hukumnya bahwa transaksi wakil-mewakikan dengan upah diperbolehkan langsung dari Nabi.

c. Ijma

Landasan ijma’ adalah bahwa semua umat sepakat.²⁵ Pada masa setelah wafatnya Rasulullah SAW, para sahabat telah berijma’ mengenai wakalah dan menyepakati bahwa ijma

²⁵ Tantri Lestari, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang Dan Resikonya Di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang TIKI Cabang Pecangan”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Wali Songo, Semarang, 2018. Hlm. 43

diperbolehkan karena membawa manfaat bagi umat manusia. Hal ini juga didasari kepada kebutuhan masyarakat terhadap jasa-jasa tertentu.

Ulama bersepakat bahwa hukum dari akad wakalah adalah diperbolehkan. Bahkan cenderung disunnahkan karena dengan melakukan akad ini sama dengan melakukan ta'awun, yaitu tolong-menolong antar sesama saudara dalam hal kebaikan. Hal ini berdasarkan kepada firman Allah, “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya amat berat siksa Allah”

3. Syarat dan Rukun Wakalah

Ulama Hanafiyah menyatakan pendapat mereka mengenai rukun wakalah yang mutlak, yaitu hanya adanya *ijab* dan *qabul* antara kedua belah pihak.²⁶ Selain itu ulama lain menyatakan bahwa rukun wakalah ada lima, yang diantaranya:

- a. Muwakkil, adalah ia yang memiliki hak untuk mewakilkan. Muwakkil dapat berupa mereka sang pemilik barang maupun mereka yang memiliki hak untuk bertindak atas barang atau harta tersebut, jika tidak maka akad wakalah akan batal.

²⁶ Galuh Risna Putri, *Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, Skripsi*, Surakarta, IAIN Surakarta, 2020. Hlm. 44

- b. Wakil. Wakil memiliki syarat untuk menjadi seorang wakil, yaitu bahwa ia dapat mewakili mereka yang berakal. Apabila mereka yang diwakili adalah mereka yang gila atau anak dibawah umur yang tidak berakal maka wakalah tidak sah. Baligh dan merdeka tidaklah termasuk dalam syarat sah nya menjadi wakil selama pekerjaan tersebut bukan sesuatu yang haram.
- c. Objek wakalah harus jelas atau wakalah tidak sah. Hal yang dapat diwakilkan disini antara lain adalah hal-hal yang tidak dapat dibatalkan, contohnya seperti jual beli. Untuk hal seperti ibadah, tidak dapat diwakilkan.
- d. Sighat, yaitu ijab dan qabul antara kedua belah pihak yang menandakan adanya kesepakatan untuk melakukan perwalian. Sighat sendiri bisa berbentuk sighat yang terperinci, maupun tidak terperinci.
- e. Ujrah, atau imbalan yang berupa uang atau barang yang dapat dimanfaatkan. Kuantitas maupun kualitas ujrah haruslah jelas baik dari segi nominal, hitungan, serta diketahui dan disepakati oleh kedua belah pihak.

Selaras dengan hal diatas, KHES juga menetapkan syarat dalam melakukan akad wakalah antara lain:

- a. Wakil dan muwakil
- b. Akad ijab dan qabul

- c. Penerimaan kekuasaan baik dalam bentuk lisan, tertulis atau isyarat.
- d. Akad wakalah batal apabila wakil menolak untuk menerima kekuasaan.

Fatwa DSN 10/DSN-MUI/IV/2000 juga menetapkan bahwa dalam melakukan wakalah syarat yang harus dipenuhi adalah:²⁷

- a. Syarat muwakil
 - 1) Seseorang yang secara sah memiliki hak terhadap sesuatu yang diwakilkan
 - 2) Dapat membatasi diri serta membedakan mana yang baik dan mana yang salah.
- b. Syarat wakil
 - 1) Mampu untuk bertindak hukum.
 - 2) Mampu menjalankan tugas yang diserahkan kepadanya.
- c. Hal-hal yang dapat dijadikan objek dalam menjalankan akad wakalah antara lain:
 - 1) Sesuatu yang jelas diketahui dan dipahami oleh sang wakil.
 - 2) Tidak bertentangan dengan syari'at atau mengandung suatu hal yang bahtil.
 - 3) Diperbolehkan untuk diwakilkan.

Wakil merupakan orang yang telah dipercaya untuk menerima amanat dari sang muwakil, maka seorang wakil harus benar-benar

²⁷ Anggi Aulia Syahrir, "Analisis Penerapan Akad Wakalah Bil Ujah Pada Bank BTN Syariah Parepare", *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Parepare, Parepare, 2022, Hlm. 19-20.

memahami serta menjaga persyaratan untuk menjadi seorang wakil. Dengan ini muwakil harus menjelaskan secara detail isi dari perjanjian perwakilan demi meminimalisir terjadinya kerugian antar kedua belah pihak. Ketentuan semacam ini terdapat pada KHES pasal 470 tentang Pemberian kuasa untuk pembelian, dimana pemberi kuasa harus mengetahui dengan jelas barang atau hak atas kuasa yang ia terima.

4. Macam-Macam Wakalah bil Ujrah

Macam-macam dari akad wakalah secara khusus maupun secara umum dibagi menjadi empat jenis, antara lain:²⁸

- a. *Al-wakalah al-khasanah*, yaitu wakalah yang spesifikasinya sangat jelas. Misalnya seperti seorang advokad sebagai wakil dalam penyelesaian permasalahan muwakil.
- b. *Al-wakalah al-ammah*, yaitu wakalah yang bersifat umum tanpa adanya spesifikasi yang detail. Misalnya seorang muwakil yang menugaskan wakilnya untuk membelikan bulpoin, maka wakil bebas untuk menentukan bulpoin mana yang ia belikan tanpa spesifikasi tertentu.
- c. *Al-wakalah al-muqayyadah*, adalah wakalah dengan wewenang yang dibatasi dengan syarat tertentu. Misalnya wewenang untuk menjualkan rumah dengan harga 200 juta, maka wakil diharuskan untuk menjualkan rumah tersebut dengan harga 200 juta.

²⁸ Raihan Fadhilah, "Praktik Jual Beli Denga System Jasa Titip Ditinjau Dalam Perspektif Akad Wakalah Bil Ujrah", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2022. Hlm. 34-35

- d. *Al-Wakalah al-mutlaqah*, yaitu wakalah dengan wewenang wakil yang tidak dibatasi. Misal muwakil meminta wakil untuk menjual rumah tanpa menyebutkan harga secara spesifik, maka wakil diperbolehkan untuk menjual barang dengan harga yang dikehendaki oleh wakil sendiri.

Akad wakalah disyari'atkan bagi mereka yang berhalangan untuk menyelesaikan atau menyempurnakan tugas, tanggung jawab, atau kuasanya yang dikarenakan sebab-sebab, urusan maupun ketidakmampuan mereka untuk menyelesaikannya secara mandiri.

5. Berakhirnya Wakalah

Hadits riwayat Abu Daud dan Tirmidzi RA berbunyi:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : أَدَّالَأَ مَا نُهُ إِلَى
 مَنِ اتَّيَمَّنَكَ وَلَا تُخْنُ مِنْ حَا نَكَ. (رواه أبو داود والترمذي)

Artinya :

*“Dari Abu Hurairah RA dari Nabi SAW, Beliau bersabda :
 Tunaikanlah amanat kepada orang-orang yang mempercayakan
 kepadamu dan janganlah engkau mengkhianati orang yang
 mengkhianatimu” (HR Abu Daud dan at-Tirmidzi)*

Hadits diatas berisi mengenai perintah bagi umat Islam untuk menepati janji. Para pihak yang melakukan akad *wakalah bil ujah* memiliki sebuah perjanjian yang harus mereka tepati, termasuk ketika

terjadi kesalahan yang menyebabkan wajibnya satu pihak untuk memberikan ganti rugi.²⁹ Menurut Sayyid Sabiq hal-hal yang menyebabkan berakhirnya akad diantaranya:

- a. Terjadinya kerusakan pada objek sewaan ditangan penyewa
- b. Rusaknya barang saat disewakan, misalnya ruko yang runtuh.
- c. Rusaknya barang saat diupahkan, seperti rusaknya kain saat diupahkan kepada penjahit.
- d. Selesainya masa yang telah ditentukan, atau telah terpenuhinya manfaat yang telah dijanjikan.

KHES pasal 485 menjelaskan pabila akad wakalah berakhir dikarenakan rusaknya objek, maka sang wakil atau penerima kuasa wajib untuk memberikan ganti rugi.

Untuk akad wakalah sendiri, terdapat beberpa hal yang dapat menyebabkan berakhirnya akad wakalah tersebut, antara lain³⁰:

- a. Ketika muwakil mencabut wakalahnya.
- b. Wakil mengundurkan diri.
- c. Muwakil meninggal dunia.
- d. Berakhirnya waktu dan kesempatan.
- e. Tujuan wakalah telah terselesaikan.

²⁹ Alma Dwi Rahmawati, “Tinjauan Fiqih Muamalah Terhadap Akad Pengiriman Barang”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang, Volume 2 No.2 Desember 2020 . Hlm. 101

³⁰ Raihan Fadhilah, “Praktik Jual Beli Denga System Jasa Titip Ditinjau Dalam Perspektif Akad Wakalah Bil Ujrah”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2022. Hlm. 40-41.

f. Objek wakalah tidak lagi menjadi milik muwakil.

Berakhirnya wakalah karena telah tercapainya tujuan dari perwakilan seperti yang telah dijabarkan diatas, dapat terjadi sesuai dengan perjanjian awal antara wakil dan muwakil, atau bisa terjadi ketika terjadi kesepakatan lain.

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

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata lindung, yaitu mengayomi, mencegah, mempertahankan dan membentengi. Sedangkan perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan sebuah usaha untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dari hal-hal yang dapat merugikannya.

Business English Dictionary menjelaskan pengertian dari perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Juga oleh *Black's Law Dictionary* menyatakan pengertian dari perlindungan konsumen ialah *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*.³¹

Perihal perlindungan konsumen di Indonesia sendiri telah ditetapkan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang

³¹ Hamid, Haris, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Makassar: SAH MEDIA, 2017), Hlm. 53

menyatakan pengertian dari perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjaimn njamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen yang dimaksud disini ialah mereka yang memakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain yang tidak untuk diperdagangkan.

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 2 menjelaskan bahwa dasar perlindungan konsumen berasaskan kepada manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan, serta kepastian hukum bagi para konsumen. Undang-Undang ini juga menjelaskan tujuan dari ditetapkannya hukum perlindungan konsumen, yaitu tertuang dalam pasal 3 yang isinya adalah³²:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri sendiri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dan menghindarkan konsumen dari kemungkinan akses negative pemakaian barang atau jasa
- c. Meningkatkan kemampuan konsumen dalam menuntut hak-haknya sebagai seorang konsumen
- d. Menciptakan sistem, kepastian dan keterbukaan akses informasi hukum bagi konsumen

³² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- e. Menumbuhkan kesadaran diri dan rasa tanggung jawab bagi pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen
- f. Meningkatkan kualitas produksi barang atau jasa sehingga menjamin keberlangsungan usaha bagi para pelaku usaha

Diharapkan dengan adanya hukum perlindungan konsumen ini, selain dapat melindungi hak dari seorang konsumen, juga dapat memberdayakan masyarakat agar lebih cerdas dan teliti dalam menjadi konsumen.

3. Konsumen

Konsumen dalam bahasa Inggris adalah *consumer* yang berarti pemakai atau konsumen. Beberapa istilah lain dalam perundang-undangan Indonesia yang mengandung unsur yang sama dengan konsumen ialah, penyewa, pembeli, peminjam, rakyat, nasabah, dan lain-lain.³³

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 juga menjelaskan pengertian dari konsumen ialah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain yang tidak untuk diperjual belikan. Undang-Undang ini juga menjelaskan mengenai hak serta kewajiban seorang konsumen. Berdasarkan pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, hak konsumen antara lain:

³³ Hamid, Haris, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Makassar : SAH MEDIA, 2017), Hlm. 56

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam kegiatan konsumsi
- 2) Hak untuk memilih barang atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya
- 5) Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa dengan baik.
- 6) Hak mendapatkan pembinaan dan pendidikan sebagai konsumen
- 7) Hak diperlakukan atau dilayani secara baik, jujur dan tidak diskriminatif.
- 8) Hak mendapat kompensasi dan anti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai
- 9) Hak-hak yang diatur dalam perundang-undangan lain

Hak konsumen yang telah disebutkan di atas telah meliputi hal-hal mengenai hak dari seorang konsumen yang telah diakui dunia internasional. Namun selain memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban seorang konsumen:

- 1) Membaca dan mengikuti petunjuk pemakaian
- 2) Beritikad baik dalam melakukan pembelian barang atau jasa
- 3) Membayar sesuai nilai tukar yang disepakati
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian sengketa dengan baik

Sebagai seorang konsumen, sudah seharusnya kita menjadi konsumen yang pintar. Sehingga tidak menjerumuskan orang lain, maupun diri sendiri kepada hal yang negatif.

4. Pelaku usaha

Pelaku usaha disebut juga sebagai produsen, berasal dari bahasa Belanda *producent* serta bahasa Inggris *producer* yang memiliki arti penghasil. Pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pengertian pelaku usaha ialah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau tidak, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai kegiatan ekonomi.

Kewajiban dari seorang atau sebuah badan hukum sebagai pelaku usaha yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 antara lain:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan usaha
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang, penggunaan dan pemeliharaan
- 3) Melayani konsumen dengan baik dan jujur tanpa diskriminatif
- 4) Menjamin kualitas barang atau jasa yang diproduksi sesuai dengan ketentuan standar yang berlaku

- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa mereka, serta memberi garansi atas barang atau jasa yang mereka perdagangkan
- 6) Memberi kompensasi atau ganti rugi atas kerugian atas penggunaan barang yang diperdagangkan
- 7) Memberi kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian

Selain memiliki kewajiban kepada para *customer*, pelaku usaha juga memiliki hak-hak mereka selaku pelaku usaha, antara lain:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum atas pengguna yang beritikad tidak baik
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri saat terjadi sengketa
- 4) Hak untuk melakukan rehabilitasi nama baik apabila secara hukum terbukti tidak melakukan pelanggaran terhadap konsumen
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lain

Dibalik hak dan kewajiban di atas, terdapat beberapa perbuatan yang dilarang untuk dilakukan bagi seorang pelaku usaha. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 BAB IV,

pasal 8 hingga pasal 17, yang isi dari masing-masing pasalnya antara lain:

1) Pasal 8

a) Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa yang:

- 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai standar dan ketentuan perundang-undangan
- 2) Label yang tertera tidak sesuai dengan isi bersih, berat bersih, netto atau jumlah hitungan lain yang sebenarnya
- 3) Label yang tertera tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan atau jumlah hitungan lain yang sebenarnya
- 4) Label yang tertera tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran yang sebenarnya.
- 5) Label yang tertera tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan barang yang sebenarnya
- 6) Barang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan pada label, keterangan, iklan atau promosi
- 7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa pada barang produksi

- 8) Tidak mengikuti ketentuan produksi secara halal ketika label halal dicantumkan pada barang produksi
 - 9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan mengenai nama barang, ukuran, berat bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, efek samping, alamat pelaku usaha dan ketentuan lain yang harus dimuat dalam label.
 - 10) Tidak mencantumkan informasi dan petunjuk penggunaan dalam bahasa Indonesia yang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- b) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang rusak, cacat, bekas, atau tercemar tanpa memberi informasi tentang kondisi barang tersebut
 - c) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat, bekas atau tercemar tanpa memberi informasi tentang kondisi barang tersebut
 - d) Bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dan ayat (2) dilarang untuk memperdagangkan barang atau jasa, serta wajib melakukan penarikan dari peredaran

Pasal 8 Undang-Undang diatas menjelaskan mengenai larangan bagi pelaku usaha untuk memproduksi atau memasarkan produk atau jasa mereka dengan curang sehingga membohongi dan merugikan konsumen.

2) Pasal 9

a) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang atau jasa secara tidak benar seperti:

- 1) Barang seolah-olah telah memiliki harga, standar, gaya, karakteristik tertentu
- 2) Barang seolah-olah dalam keadaan baik dan baru
- 3) Barang seolah-olah telah memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan, keuntungan, ciri kerja atau aksesoris
- 4) Barang seolah-olah dibuat oleh perusahaan yang memiliki sponsor, persetujuan dan afiliasi
- 5) Barang seolah-olah tersedia
- 6) Barang seolah-olah tidak mengandung kecacatan
- 7) Barang seolah-olah merupakan kelengkapan barang tertentu
- 8) Barang seolah-olah berasal dari daerah tertentu
- 9) Secara langsung maupun tidak langsung telah merendahkan barang dari pengusaha lain

10) Menggunakan kata-kata yang berlebihan

11) Menawarkan janji yang tidak pasti

b) Barang atau jasa yang dimaksudkan dalam ayat (1) dilarang untuk dipasarkan

c) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melakukan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan jasa

Pasal di atas menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang untuk mempromosikan, menawarkan dan memperdagangkan produk atau jasa mereka, seolah-olah barang mereka dalam kondisi dan harga terbaik.

3) Pasal 10

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar mengenai:

a) Harga atau tarif dari barang atau jasa

b) Kegunaan suatu barang atau jasa

c) Kondisi, jaminan, hak dan anti rugi atas barang atau jasa

d) Tawaran potongan harga atau penawaran hadiah

e) Bahaya penggunaan barang atau jasa

Pasal di atas menjelaskan larangan bagi pelaku usaha untuk menawarkan, mempromosikan atau membuat pernyataan yang tidak

benar mengenai harga, kondisi dan jaminan barang sehingga menyesatkan konsumen.

4) Pasal 11

Penjualan yang dilakukan secara obral atau lelang, dilarang mengelabui atau menyesatkan konsumen dengan:

- a) Menyatakan bahwa barang atau jasa seolah-olah telah memenuhi standar tertentu
- b) Menyatakan bahwa barang atau jasa seolah-olah tidak mengandung kecacatan
- c) Menjual barang tertentu dengan tujuan untuk menjual barang lain
- d) Tidak menyediakan barang tertentu dengan tujuan untuk menjual barang lain
- e) Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu dengan tujuan untuk menjual barang lain.
- f) Menaikan harga atau tarif barang atau jasa sebelum melakukan obral

Pasal diatas menjelaskan jika pelaku usaha melakukan obral atau lelang terhadap barang atau jasa mereka, maka pelaku usaha dilarang menyatakan seolah-olah barang atau jasa mereka dalam standar atau mutu terbaik, tanpa cacat atau bermaksud menjual satu barang demi barang lain.

5) Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan barang dan jasa mereka, seolah-olah dalam keadaan tarif khusus dalam jumlah tertentu.

6) Pasal 13

- a) Pelaku usaha dilarang menawarkan atau mempromosikan barang atau jasa dengan cara seolah-olah menjanjikan akan memberikan hadiah berupa barang atau jasa lain secara cuma-cuma.
- b) Pelaku usaha dilarang menawarkan atau mempromosikan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara seolah-olah menjanjikan akan memberikan hadiah berupa barang atau jasa lain secara cuma-cuma.

7) Pasal 14

Pelaku usaha yang memberikan hadiah kepada konsumen dengan cara undian dilarang untuk:

- a) Tidak melakukan penarikan hadiah
- b) Mengumumkan hasil tidak melalui media massa
- c) Memberikan hadiah yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan
- d) Mengganti hadiah yang tidak setara dengan hadiah yang dijanjikan

Pasal ini menjelaskan bahwa para pelaku usaha yang memberikan hadiah dengan cara undian, dilarang untuk melakukan penarikan hadiah, memberikan atau mengganti hadiah yang tidak sesuai dan tidak berlaku transparan dalam mengumumkan pemenangnya.

8) Pasal 15

Pelaku usaha dilarang menawarkan barang atau jasa dengan cara pemaksaan atau dengan cara lain yang dapat menyebabkan gangguan fisik maupun psikis para konsumen.

9) Pasal 16

Pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa dalam bentuk pesanan dilarang untuk:

- a) Tidak menepati pesanan dan waktu pemesanan sesuai dengan perjanjian
- b) Tidak menepati janji atas suatu pelayanan

Pasal diatas menjelaskan mengenai larangan bagi pelaku usaha untuk tidak menepati janji yang telah disepakati bersama konsumen.

10) Pasal 17

a) Pelaku usaha periklanan dilarang untuk memproduksi iklan yang:

- 1) Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, kegunaan, harga, serta ketepatan waktu penerimaan barang atau jasa

- 2) Mengelabui konsumen mengenai jaminan atau garansi
 - 3) Memuat informasi palsu atau salah yang tidak tepat dengan barang dan jasa
 - 4) Tidak memuat informasi resiko penggunaan barang atau jasa
 - 5) Mengeksploitasi kejadian terhadap seseorang tanpa izin
 - 6) Melanggar etika dan ketentuan perundang-undangan
- b) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang melanggar peraturan ayat (1)

Selanjutnya masih pada Undang-Undang yang sama, pasal 19 mengatur mengenai tanggung jawab selaku pelaku usaha, dimana pelaku usaha bertanggung jawab untuk:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Sesuai dengan pasal 45 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan konsumen, bahwa setiap konsumen yang merasa telah dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.

Pasal-Pasal diatas menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 berupaya untuk menyeimbangkan daya tawar antara konsumen terhadap pelaku usaha, serta mendorong para pelaku usaha agar berlaku jujur dan bertanggung jawab atas kegiatan usaha mereka. Hal ini merupakan usaha demi mencapai asas dan tujuan sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 2 yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

BAB III

DESKRIPSI DATA PENELITIAN

A. Perspektif PT SiCepat Ekspres Terhadap Tanggung Jawab Kerusakan dan Kehilangan Barang

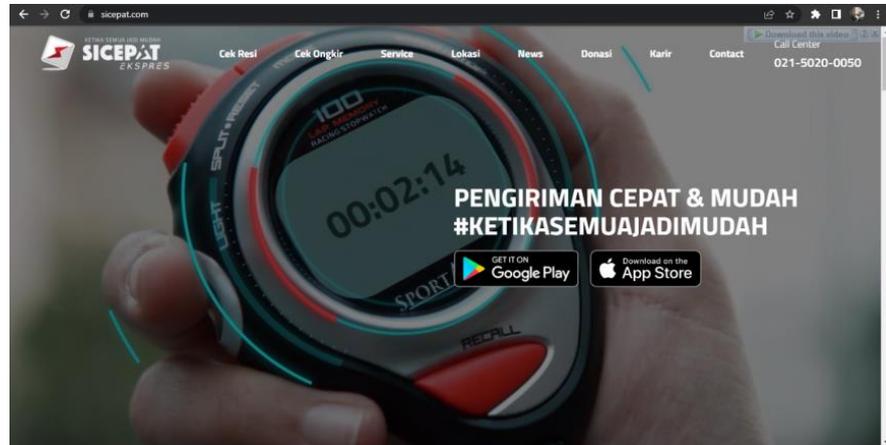
Sicepat Ekspres adalah sebuah badan hukum berbentuk perseroan terbatas yang bergerak dalam penyedia jasa pengangkutan dan pengiriman barang baik di dalam maupun luar negeri. Memiliki kantor pusat di Jakarta, Indonesia, dan telah memiliki lebih dari 730 (tujuh ratus tiga puluh) kantor cabang di seluruh Indonesia.¹ Berdiri pada 21 Februari 2014² oleh Rudy Darwin Swigo bersama dengan Hartono Franscesco atau dikenal juga The Kim Hai selaku founder sekaligus CEO PT. SiCepat. Perusahaan yang bergerak dalam kancah nasional ini

Ada dua model layanan yang disediakan oleh perusahaan ini, yaitu layanan *online* dan *offline*. Pelayanan *online* dapat diakses melalui website resmi PT. SiCepat Ekspres yaitu, <https://www.sicepat.com> atau juga bisa melalui aplikasi SiCepat For Business yang dapat di *download* melalui *play store*.

¹ <https://www.sicepat.com/location>, diakses pada 2 Juni 2022. Pukul 12.48.

² Yovie Carissa Kumala, "Perspektif Hukum Konsumen Terhadap Jasa Pengiriman Sicepat Ekspres Terkait Klausula Eksonerasi Dalam Syarat-Syarat Dan Ketentuan (Terms and conditions) Sicepat Ekspres", *Jurnal Paradigma Hukum Pembangunan*, Vol 4 No 02, Agustus 2019, Hlm. 2.

Website Resmi SiCepat Ekspres



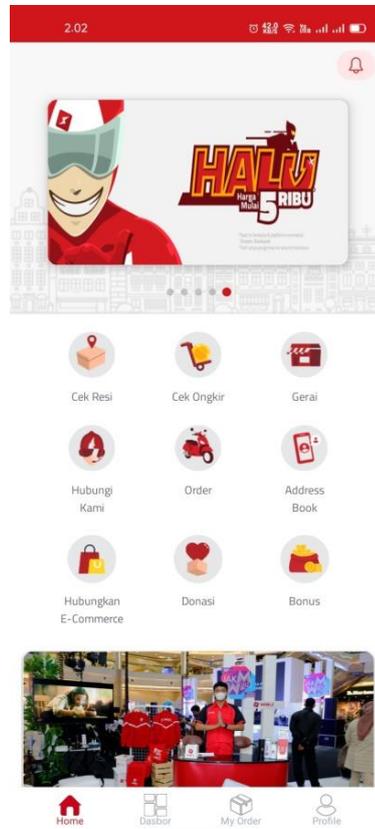
Gambar 3.1

Aplikasi SiCepat For Business



Gambar 3.2

Aplikasi SiCepat For Business



Gambar 3.3

Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, seperti fitur pengecekan resi, informasi biaya pengiriman, informasi lokasi gerai SiCepat Ekspres, donasi, bonus, layanan *customer service*, pengajuan klaim dan lain sebagainya. Dengan adanya web dan aplikasi resmi ini diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi mengenai perusahaan serta berbagai jenis pelayanan yang mereka sajikan.³

³ Eko Prasetyo, Kepala kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

Berdasarkan informasi dari kegiatan wawancara yang telah dilaksanakan, praktik penerimaan pesanan untuk jasa pengiriman barang pada SiCepat Ekspres dapat dilakukan secara *offline* dan juga secara *online*. Pemesanan untuk jasa pengiriman secara *offline* dilakukan dengan cara, *customer* dapat mendatangi gerai atau kantor SiCepat dan menyerahkan barang secara langsung. Sedangkan pemesanan secara *online* dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi SiCepat For Business atau ketika melakukan transaksi berbelanja secara *online*.

Penjelasan lebih detail mengenai pemesanan secara *offline* adalah bahwa *customer* sebagai pengirim barang mendatangi kantor atau gerai SiCepat Ekspres terdekat. Setelah itu pihak dari SiCepat Ekspres akan bertanya kepada *customer* mengenai lokasi tujuan barang akan dikirim, jenis barang serta menawarkan asuransi pengiriman. Asuransi pengiriman bersifat tidak wajib untuk dipilih oleh pengirim barang. SiCepat Ekspres sendiri menetapkan bahwa barang dengan nilai harga diatas Rp.1.000.000,- wajib diasuransikan dengan beban biaya, hitungan biaya asuransi $0,5\% \times \text{total nilai barang} + \text{biaya administrasi sebesar Rp.100.000,-}$ ⁴

Selanjutnya barang akan ditimbang untuk mengetahui berat paket yang akan dikirim, penimbangan barang ini juga berguna untuk mengetahui biaya pengiriman barang tersebut. Sekali lagi pihak SiCepat Ekspres akan bertanya mengenai pihak yang akan menanggung biaya pengiriman, apabila pengirim

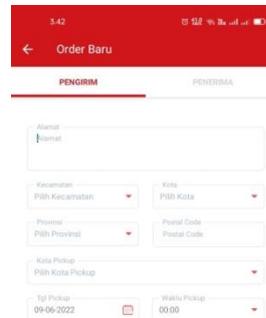
⁴ <https://www.sicepat.com/faq> Diakses pada 07 Oktober 2022 pukul 19.00

merupakan pihak yang menanggung biaya pengiriman maka hendaknya pengirim segera membayar biaya pengiriman guna mendapatkan resi dan struk hasil pembayaran. Sedangkan apabila biaya pengiriman ditanggung oleh penerima, maka paket akan dikategorikan sebagai layanan COD, dan pengirim dapat menerima resi pengiriman.

Sedangkan untuk penerimaan pesanan secara *online*, bisa dilakukan dengan dua cara. Pertama dengan menggunakan aplikasi SiCepat For Business, terdapat fitur “Order” untuk pelayanan pemesanan pengiriman. Pada fitur ini, pemesan diharuskan mengisi alamat pengirim dan penerima, serta waktu penjemputan secara jelas sesuai dengan ketentuan. Fitur ini biasanya digunakan oleh para pengirim dengan jumlah pengiriman yang cukup banyak atau paket dengan ukuran yang cukup besar sehingga tidak memungkinkan untuk mengantarkan ke gerai terdekat.⁵

⁵ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

Fitur Order Aplikasi SiCepat *For Business*

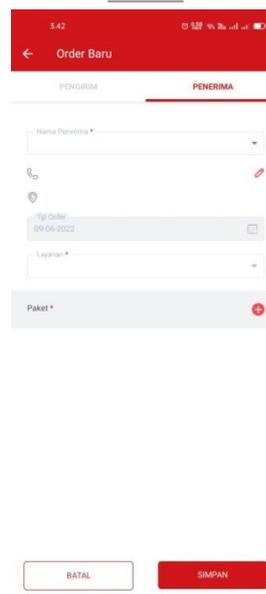


The screenshot shows the 'Order Baru' screen for the 'PENGIRIM' (Sender) section. The form includes the following fields:

- Name: Kemat
- Address: [Empty]
- District: Pilih Kecamatan
- City: Pilih Kota
- Province: Pilih Provinsi
- Postal Code: Pilih Kode Pos
- Pickup Location: Pilih Kota Pickup
- Pickup Date: 09-06-2022
- Pickup Time: 00:00

Gambar 3.4

Fitur Order Aplikasi SiCepat *For Business*



The screenshot shows the 'Order Baru' screen for the 'PENERIMA' (Receiver) section. The form includes the following fields:

- Receiver Name: Nama Penerima
- Phone Number: [Empty]
- Order Date: 09-06-2022
- Service: Layanan
- Package: Paket

At the bottom of the screen, there are two buttons: 'BATAL' (Cancel) and 'SIMPAN' (Save).

Gambar 3.5

Pemesanan pengiriman *online* selanjutnya dapat dilakukan diambil langkahnya ketika *customer* melakukan belanja *online* menggunakan aplikasi e-commerce. PT.SiCepat Ekspres telah melakukan kerjasama dengan

beberapa perusahaan berbelanja *online* di Indonesia, seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada, Blibli, Zalora, Jakmall, Zilingo dan lain-lain,⁶ sehingga dalam pengiriman barang belanjaan kostumer dapat memilih ekspedisi yang mereka kehendaki sesuai dengan jenis jasa pengiriman yang telah disediakan oleh pengirim atau seller.

Dalam melakukan perjanjian atau kerja sama *terms and conditions* berkedudukan sebagai sebuah perjanjian yang mengikat kedua belah pihak yang bertujuan untuk mengatur berjalannya perjanjian atau kerja sama tersebut, sesuai hak dan kewajiban masing masing pelaku. *Terms and conditions* biasanya dibuat oleh pihak yang berkedudukan lebih kuat.

SiCepat Ekspres selaku pihak yang lebih kuat maka sudah sepatutnya memiliki *terms and conditions* yang mengikat, diantaranya⁷:

- a. Pengirim diwajibkan untuk mengemas dengan aman barang yang akan dikirim guna memastikan keamanan isi barang selama proses pengiriman.
- b. Pengirim diwajibkan memberitahu kepada petugas isi dan nilai barang yang akan dikirim dengan benar. Keterangan yang tidak benar akan menjadi tanggung jawab pengirim.
- c. Pengirim menjamin bahwa pengirim adalah orang yang memiliki hak atas pengiriman barang yang diserahkan kepada SiCepat.

⁶ <https://www.sicepat.com/>. Diakses pada 10 Juni 2022. Pukul 13.31.

⁷ <https://www.sicepat.com/termCond>. Diakses pada 9 Juni 2022. Pukul 20.00

- d. Pengirim wajib mencantumkan informasi secara jelas, lengkap dan bisa dibaca mengenai:
- 1) Data pengirim : Nama lengkap, nomor telepon yang bisa dihubungi, alamat lengkap
 - 2) Data penerima : Nama lengkap, nomor telepon yang bisa dihubungi, alamat lengkap (nama jalan, nomor rumah, RT/RW, kelurahan, kecamatan, kode pos)
- e. SiCepat Ekspres tidak menerima barang kiriman yang termasuk dalam kategori barang berbahaya, kecuali jika diatur sesuai syarat dan ketentuan.
- f. SiCepat tidak menerima pengiriman barang yang dilarang oleh ketentuan SiCepat dan ketentuan Undang-Undang, seperti jenazah atau bagian-bagian lainnya, binatang hidup atau mati, narkoba, psikotropika, senjata api, amunisi, senjata tajam, emas, logam mulia, perangkai, barang pecah belah, barang curian, makanan mudah busuk, cek atau uang tunai, perhiasan bernilai tinggi atau barang lain yang dilarang oleh hukum.
- g. SiCepat berhak untuk memeriksa barang kiriman dengan dasar untuk memastikan bahwa barang yang dikirim bukanlah barang yang melanggar ketentuan.
- h. SiCepat bertanggung jawab atas barang kiriman beserta asuransi serta menanggung premi yang berlaku. Ganti rugi barang yang diasuransikan sesuai dengan ketentuan asuransi yang ditetapkan oleh SiCepat.

Sedangkan ganti rugi untuk barang yang tidak diasuransikan adalah maksimal 10 kali biaya pengiriman atau harga barang maksimal 500.000,-.

- i. SiCepat tidak bertanggung jawab dan tidak memberikan ganti rugi kepada pengirim apabila kerugian terjadi akibat hal-hal yang disebutkan diatas, termasuk atas kerugian komersial, keuangan dan kerugian tidak langsung yang terjadi dalam proses pengangkutan barang yang disebabkan oleh hal-hal diluar kemampuan pengawasan perusahaan, termasuk dalam keadaan terpaksa seperti bencana alam, aksi huru-hara, epidemic, perang, kudeta, pemberontakan, kebijakan pemerintah dan sebab lainnya.
- j. Pengajuan klaim dengan menunjukkan nomor resi pengiriman yang batas waktunya ditentukan sesuai dengan ketentuan berikut:
 - 1)Empat belas hari kerja untuk pengaduan kehilangan.
 - 2)Dua hari kerja untuk pengaduan kerusakan.
- k. Saat menyerahkan barang kepada pihak SiCepat, pengirim dianggap telah membaca dan menyetujui segala syarat dan ketentuan
- l. Metode pembayaran pada aplikasi SiCepat dalam dilakukan menggunakan OVO, Gopay, dan ShopeePay. Begitu pula dengan refund.

Demi meminimalisir terjadinya kegagalan dalam proses pengangkutan barang, maka tidak semua hal diterima oleh perusahaan untuk dilakukan jasa

pengangkutan. Hal-hal yang tidak diterima oleh pihak SiCepat Ekspres dalam proses pengangkutan barang antara lain⁸:

- a. Binatang hidup atau diawetkan
- b. Barang yang dilarang seperti makanan minuman yang tidak memiliki izin departemen kesehatan, barang berbentuk cair kecuali dikemas dengan baik, tanaman hidup, obat-obatan, barang berbahaya, barang yang melanggar asusila.
- c. Kendaraan bermotor⁹

Pihak SiCepat Ponorogo menjelaskan bahwa larangan pengiriman barang berbentuk benda cair disini tidak diperbolehkan bagi pengiriman secara pribadi, namun diperbolehkan apabila pengiriman merupakan proses pemesanan melalui e-commerce. Apabila pengirim terbukti mengirimkan barang tersebut tanpa sepengetahuan SiCepat, maka perusahaan tidak akan mengambil langkah apapun untuk bertanggung jawab atas kerusakan serta segala kemungkinan tuntutan dari pihak berwajib. Jika syarat-syarat yang disebutkan diatas telah terpenuhi, maka proses pengangkutan barang dapat langsung dilaksanakan.

Data yang diperoleh dari sesi wawancara bersama pihak SiCepat Ekspres Ponorogo adalah perusahaan ini mengklaim bahwa perusahaan mereka tidak akan membiarkan barang yang teridentifikasi mengalami kerusakan sampai ke tangan *customer* tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

⁸ <https://www.sicepat.com/termCond>. Diakses pada 9 Juni 2022. Pukul 21.14.

⁹ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile* dan *Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

Ketika barang mengalami kerusakan maka cs gerai alamat tujuan akan menerima info yang kemudian cs tersebut akan menghubungi pihak yang bersangkutan. Jika paket memungkinkan untuk dilanjutkan maka paket akan diproses hingga siap untuk dikirim kembali. Namun jika tidak memungkinkan untuk melanjutkan pengiriman, maka *customer* berhak mengajukan klaim.

Sesuai dengan keterangan yang telah tercantum di dalam *terms and conditions*, bagi konsumen yang merasa telah mengalami kerugian dalam proses pengangkutan dapat mengambil langkah klaim untuk kerugian yang mereka terima. Menurut penuturan dari narasumber saat melakukan wawancara, ada beberapa langkah cepat bagi konsumen yang mengalami kendala atau kerugian dalam proses pengangkutan, langkah cepat tersebut diantaranya¹⁰:

1. Menghubungi Call Center SiCepat (021-5020-0050)
2. Mengirim pesan e-mail kepada SiCepat (customer.care@sicepat.com)
3. Mengirim pesan melalui media sosial SiCepat (Line, Whatsapp, Instagram, Twitter)
4. Mendatangi gerai SiCepat terdekat.

Hal yang perlu digarisbawahi bagi para customer saat mengajukan klaim adalah, bahwa pada point (h) *terms and conditions* perusahaan, ganti rugi atas klaim kerusakan atau kehilangan barang bagi mereka yang tidak mengasuransikan barang mereka adalah maksimal 10 kali biaya pengiriman atau harga barang maksimal Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah). Selain itu

¹⁰ Info Kontak, diakses dari <https://www.sicepat.com/> pada 11 Juni 2022. Pukul 17.40.

waktu untuk mengajukan klaim juga perlu diperhatikan oleh konsumen, yaitu dengan jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja untuk pengaduan kehilangan dan 2 (dua) hari kerja untuk pengaduan kerusakan.¹¹

Untuk prosedur klaimnya sendiri, pihak dari SiCepat cabang Ponorogo menyatakan bahwa perusahaan menerima atas segala hal klaim yang berhubungan dengan proses pengangkutan barang. Konsumen yang merasa bahwa barang yang mereka kirim atau terima mengalami kerusakan atau hilang selama proses tersebut bisa langsung mengambil langkah baik secara tertulis maupun lisan, dan akan diterima oleh pihak SiCepat Ponorogo dengan syarat resi pengiriman masih tersedia.

Prosedur klaim kerusakan atau kehilangan barang ini harus disertai dengan resi pengiriman serta bukti *unboxing* sebagai bukti barang yang diterima telah mengalami kerusakan. Setelah melewati proses verifikasi oleh kantor cabang, maka konsumen diharapkan untuk menunggu informasi dari pihak SiCepat Ekspres karena sesuai prosedur yang berlaku, segala keluhan akan masuk ke kantor pusat untuk diproses lebih lanjut. Proses ini biasanya membutuhkan waktu beberapa hari hingga konsumen dapat menerima ganti rugi dari perusahaan.

Kerusakan paket dalam pengiriman disini terbagi menjadi dua, kerusakan eksternal dan kerusakan internal. Kerusakan eksternal adalah kerusakan dimana barang yang dikirim telah rusak sebelum barang diterima oleh pihak SiCepat, dalam artian barang telah rusak pada saat barang masih

¹¹ <https://www.sicepat.com/termCond>. Diakses pada 25 Oktober 2022. Pukul 21.14.

ditangan pengirim atau mungkin saat sudah ada ditangan penerima. Sedangkan kerusakan internal merupakan kerusakan paket pada saat berada ditangan pihak SiCepat Ekspres.¹² Ketika terjadi kerusakan eksternal, biasanya customer akan melakukan laporan kepada kantor pusat atau e-commerce yang bersangkutan. Lalu pusat akan menghubungi kembali kantor cabang untuk melakukan penarikan paket.

Karena tidak semua barang yang mengalami kerusakan merupakan kesalahan dari kurir atau helper, maka dalam proses ini pihak SiCepat Ekspres akan memeriksa hal-hal yang sekiranya bisa menjadi barang bukti apakah barang tersebut benar-benar rusak dikarenakan proses pengiriman atau rusak semenjak dari tangan pengirim. Apabila semua bukti telah memenuhi syarat bahwa konsumen berhak menerima ganti rugi, maka SiCepat Ekspres akan kembali menghubungi konsumen untuk segera melakukan pelunasan ganti rugi. Namun apabila kerusakan disebabkan oleh hal-hal yang terdapat pada point 9 (Sembilan) *terms and conditions* seperti bencana alam, maka SiCepat Ekspres tidak bertanggung jawab atas ganti rugi.¹³

Prosedur investigasi kehilangan barang sendiri tidak jauh berbeda dengan proses investigasi kerusakan barang. Jadi ketika laporan kehilangan barang diterima oleh perusahaan, maka pihak perusahaan akan melakukan *cross check* untuk menemukan penyebab dari hilangnya paket customer.

¹² Rika dan Riana, *Admin Operasional Last Mile dan Admin Operasional COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

¹³ *Ibid*

Apabila barang masih bisa dikembalikan atau diserahkan kembali kepada customer, maka barang akan sesegera mungkin diserahkan kembali kepada customer. Namun jika barang tidak diketemukan, maka pihak perusahaan akan memberikan ganti rugi.¹⁴

Ketentuan tanggung jawab akan berbeda apabila barang sudah dalam proses pengiriman ke alamat penerima. Dimana barang sudah berada di tangan kurir, sehingga tanggung jawab atas segala resiko menjadi tanggungan kurir¹⁵. Namun kostumer yang mengalami kondisi semacam ini masih bisa mengajukan klaim ganti rugi kepada *customer services* untuk kemudian dapat diproses dan divalidasi agar diketahui kerusakan termasuk ke dalam kategori kerusakan eksternal atau kerusakan internal. Namun dibalik kebijakan kurir untuk mengganti rugi tersebut, perusahaan menjamin pekerja mereka ini dengan memberikan tunjangan dalam bentuk uang sewa atau biaya perawatan kendaraan, serta uang bensin dibalik pemberian upah pokok.

Beberapa hal lain yang menjadi tanggung jawab perusahaan dalam menanggulangi paket yang rusak adalah ketika paket tiba di *warehouse* atau gerai dan ditemukan kerusakan dalam pengemasan, maka petugas akan segera melakukan pengemasan kembali terhadap paket tersebut. Namun, jika kasus yang terjadi adalah barang mengalami kerusakan dan bukan hanya sekedar

¹⁴ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile* dan *Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

¹⁵ *Ibid*

kemasannya, maka pihak SiCepat akan menghubungi nomor dari penerima paket untuk diproses lebih lanjut.

Berdasarkan penuturan dari narasumber saat melakukan wawancara, segala laporan mengenai klaim kerusakan atau kehilangan barang akan diterima dan diproses oleh SiCepat Ekspres kantor pusat¹⁶. Dengan kata lain, keseluruhan hak dalam pemeriksaan atas ajuan klaim sepenuhnya dimiliki oleh kantor pusat. Gerai gerai yang terdapat pada daerah atau ibu kota provinsi sebagai pihak yang turun langsung di dekat masyarakat tidak memiliki kewenangan untuk pemeriksaan. Setelah proses pemeriksaan, jika ditemukan kesalahan dalam proses pengangkutan yang diakibatkan oleh pihak perusahaan maka proses ganti rugi dapat dilaksanakan.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 45, apabila dirasa proses pengaduan klaim tidak segera mendapat titik terang, maka konsumen dapat mengambil langkah melalui jalur hukum, baik melalui jalur pengadilan maupun jalur non-pengadilan. Namun menurut penuturan pihak SiCepat Ekspres Ponorogo, semenjak kantor cabang ini diberdirikan belum pernah ada kasus klaim dari konsumen yang berlanjut hingga ke jalur hukum. SiCepat Ekspres Ponorogo terus berupaya agar semua komplain dari konsumen dapat diselesaikan melalui pihak internal terlebih dahulu.

“...Biasanya kostumer yang ngeyel cuma sampai mas Eko aja, belum pernah sampai ke atasan, atau sampai jalur hukum. Jangan sampai sih

¹⁶ *Ibid.*

semoga” Ujar mbak Rika selaku *Admin Operational Last Mile* saat diwawancarai.¹⁷

Jadi dari wawancara yang dilakukan bersama Pak Eko, Mbak Rika dan mbak Riana, dapat disimpulkan bahwa bentuk tanggung jawab dari SiCepat Ekspres Ponorogo adalah dengan tidak membiarkan barang yang teridentifikasi mengalami kerusakan sampai ke tangan konsumen tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu. Apabila memungkinkan untuk dilanjutkan proses pengiriman maka barang akan dilakukan packing ulang lalu barang segera dikirimkan kembali. Jika tidak memungkinkan untuk melanjutkan proses pengiriman, maka konsumen dapat melakukan proses klaim atas kerusakan barang mereka. Namun dengan tetap berdasar kepada syarat dan ketentuan yang berlaku.

B. Perspektif Customer Terhadap Tanggung Jawab Kerusakan dan Kehilangan Barang PT. SiCepat Ekspres

Selain melakukan wawancara bersama pihak SiCepat Ekspres Ponorogo, peneliti juga melakukan wawancara bersama dengan customer SiCepat Ekspres. Peneliti menemui dua orang yang keduanya pernah mengalami kendala saat melakukan pengiriman barang menggunakan jasa dari perusahaan ini. Dua diantaranya adalah “K” dan “J”. Keduanya mengalami kendala dalam proses pengiriman, dimana menurut penuturan mereka, “K” mengalami kehilangan barang atau lebih tepatnya dikirim ke

¹⁷ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile* dan *Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

alamat yang salah.¹⁸ Sedangkan mas “J” sendiri mengalami kerusakan barang.¹⁹

Lebih detailnya mengenai permasalahan yang dialami oleh “K” adalah ketika ia berbelanja secara daring melalui salah satu e-commerce dan memilih pengiriman barangnya menggunakan jasa SiCepat Ekspres. Namun tiba-tiba ia mendapatkan informasi bahwa barang yang seharusnya dikirimkan ke alamat rumahnya di Ponorogo malah diterima oleh seseorang berinisial “F” di Malang. “K” sendiri tidak mengenal siapa penerima ber-inisial “F” ini dan siapa yang beralamat di alamat yang salah tersebut.

Kemudian “K” melakukan laporan kehilangan ke alamat email SiCepat Ekspres dan mengirim *direct message* ke twitter SiCepat Ekspres. “K” juga mencoba mengirim pesan pengaduan ke e-commerce yang ia gunakan untuk berbelanja secara daring. Awalnya belum ada tanggapan oleh pihak SiCepat hingga kemudian ia mencuit di akun twitternya dengan menyebut men-tag akun resmi SiCepat Ekspres. Baru setelah itu pihak SiCepat menanggapi cuitan tersebut dan mengarahkan “K” untuk mengirim *direct message* kembali ke akun resmi SiCepat Ekspres.²⁰

Melalui *direct message*, “K” menceritakan kejadian yang ia alami kepada admin twitter tersebut. Satu hari kemudian ia mendapatkan jawaban dari email SiCepat Ekspres yang mengonfirmasikan “K” untuk mengisi form

¹⁸ “K”, Customer SiCepat Ekspres, *Wawancara Pribadi*, 30 Oktober 2022, Pukul 21.00 WIB.

¹⁹ “J”, Customer SiCepat Ekspres, *Wawancara Pribadi*, 1 November 2022, Pukul 14.00 WIB.

²⁰ “K”, Customer SiCepat Ekspres, *Wawancara Pribadi*, 30 Oktober 2022, Pukul 21.00 WIB.

data pribadi sebagai pelaporan telah terjadinya kehilangan barang. Dalam email tersebut juga disebutkan bahwa laporan akan diproses kurang lebih selama 2x24 jam.²¹

Namun hingga saat wawancara dilakukan bersama dengan “K” pihak Sicepat Ekspres belum memberikan tanggapan apapun mengenai kehilangan barang yang dialami oleh “K”.²² Jadi disimpulkan bahwa pihak SiCepat Ekspres tidak memberikan respon ataupun tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh “K”.

Klaim customer K melalui media online



²¹ *Ibid.*

²² *Ibid.*

Klaim customer K melalui media online

Paket tidak sampai

Saya tidak menerima barangnya. Kurir Si cepat tidak ada antar barang sama sekali. Di Titip sama tetangga juga tidak. Saya tidak pernah ke mana-mana. Selalu ada di rumah. Nomor aktif 24 Jam.

Alasan Pengajuan

Saya telah mengirim barang sesuai dengan pesanan Pembeli sy sudah mengirim sesuai pesanan. jika pembeli merasa barang belum diterima. tlg chek dulu ke pihak ekspedisi.

Gambar 3.7

Sedangkan kasus yang dialami oleh responden “J” adalah dimana ia mengalami kerusakan barang. Lebih rincinya ia menjelaskan bahwa ia mendapatkan paket berisi telepon genggam dari saudaranya. Namun saat paket telah ia terima, ia menemukan bahwa *casing* telepon genggam tersebut mengalami pecah *body*.

Kerusakan yang dialami customer J



Gambar 3.8

Menurut penuturan dari “J”, sebelum kejadian kerusakan yang ia alami kali ini, ia pernah mengalami kehilangan barang dalam proses pengiriman barang di perusahaan ini juga. Namun untuk kehilangan barang sebelumnya ia menyatakan bahwa pihak SiCepat telah bertanggung jawab memberikan ganti rugi dengan besaran nominal Rp.100.000,-.²³ Sehingga untuk kasus kerusakan barang ini ia kurang lebih mengetahui langkah-langkah yang harus ia ambil untuk mengajukan klaim kerusakan barang.

Untuk pengajuan klaim kerusakan barangnya kali ini ia mengirimkan email kepada pihak SiCepat beserta dengan resi dan video *unboxing*. Setelah beberapa hari ia menunggu jawaban dari pihak SiCepat, ia kembali menerima email jawaban dari SiCepat. Dimana email tersebut menjelaskan bahwa berdasarkan hasil investigasi perusahaan “J” telah menerima paket dalam keadaan baik dan tanpa kerusakan. Dalam artian SiCepat Ekspres tidak akan memberikan ganti rugi kepada “J” karena menurut SiCepat kerusakan yang dialami “J” bukan termasuk kerusakan internal.²⁴

Karena merasa belum puas dengan jawaban dari pihak SiCepat, “J” mencoba peruntungannya dengan membuat cuitan di twitter. Hal ini dilakukan karena ia menemui banyak orang yang mendapatkan respon dari admin SiCepat dengan menggunakan cara ini. Lalu setelah benar mendapatkan respon, ia diarahkan untuk mengirim dm ke twitter official SiCepat Ekspres beserta dengan nomor resi. Namun jawaban yang ia dapat

²³ “J”, Customer SiCepat Ekspres, *Wawancara Pribadi*, 30 Oktober 2022, Pukul 14.00 WIB.

²⁴ *Ibid.*

adalah bahwa pesanan dengan nomor resi tersebut sudah selesai di proses dan tetap tidak bisa diberikan ganti rugi kerusakan karena bukan termasuk kerusakan internal.

Menurut penurutan dari pihak yang berinisial “J” mengenai respon SiCepat dalam menanggapi klaim yang diajukan customer, awalnya ia merasa cukup puas karena pihak SiCepat Ekspres dengan baik hati memberikan ganti rugi atas kehilangan barang kepadanya. Namun pada kali kedua saat ia mengalami kerusakan barang, ia merasa kecewa karena barang yang ia terima dalam keadaan rusak tidak diberikan ganti rugi sama sekali karena menurut investigasi perusahaan, kerusakan barang customer “J” bukan bukan disebabkan oleh pihak SiCepat Ekspres.

BAB IV

ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT. SICEPAT EKSPRES PONOROGO TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MENURUT HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

A. Analisis Tanggung Jawab Perusahaan PT. Sicepat Ekspres

PT. SiCepat Ekspres merupakan perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang dalam negeri maupun luar negeri, namun harus diketahui bahwa proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar. Terkadang terjadi beberapa kendala atau peristiwa yang dialami oleh para kurir, baik kurir angkut maupun kurir antar. Kendala dan peristiwa ini terkadang bisa menyebabkan paket yang hendak diantarkan mengalami kerusakan atau bahkan hilang dalam proses pengangkutan, sehingga tidak layak untuk diterima oleh konsumen.¹ Ketika terjadi hal yang tidak diinginkan seperti itu, maka SiCepat Ekspres selaku pihak penerima amanat sudah seharusnya memberikan ganti rugi atau kompensasi kerusakan.²

Terdapat dua klasifikasi jenis kerusakan menurut PT. SiCepat Ekspres, dua diantaranya adalah kerusakan internal dan kerusakan

¹ Galuh Risna Putri, "Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999" *Skripsi*, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020. Hlm. 91

² Alma Dwi Rahmawati, "Tinjauan Fiqih Muamalah Terhadap Akad Pengiriman Barang", *Jurnal Ekonomi Syariah*, Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang, Volume 2 No.2 Desember 2020 . Hlm. 101

eksternal.³ Kerusakan internal adalah kerusakan yang diakibatkan kesalahan dari pihak perusahaan, sedangkan kerusakan eksternal merupakan kerusakan yang terjadi bukan karena pihak perusahaan. Dua jenis kerusakan ini akan ditentukan setelah adanya pemeriksaan oleh kantor pusat. Apabila kerusakan terbukti disebabkan oleh faktor internal maka perusahaan akan bertanggung jawab untuk melakukan ganti rugi.⁴ Hal ini merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan dalam memenuhi ketentuan perundang-undangan mengenai hak seorang konsumen, yaitu pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan konsumen, dimana hak seorang konsumen adalah mendapatkan kompensasi atau ganti rugi ketika jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Menurut penuturan dari pihak SiCepat Ekspres cabang Ponorogo, perusahaan tidak akan membiarkan barang yang rusak sampai ke tangan customer tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya. Ketika barang terindikasi rusak dalam proses pengangkutan barang, maka customer services akan menghubungi customer untuk memastikan apakah pengiriman dapat diproses lebih lanjut atau tidak.⁵ Prinsip untuk bertanggung jawab ini menerapkan teori murni yang didasarkan karena

³ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

⁴ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

⁵ *Ibid*

terjadinya kesalahan dalam kontrak.⁶ Dimana secara tidak langsung kontrak antara pihak ekspedisi dan pengirim barang adalah bahwa pihak ekspedisi haruslah mengirim barang dengan selamat hingga ke tangan penerima.

Mengenai kelalaian dalam proses pengangkutan yang mengakibatkan hilangnya barang customer, prosedur tanggung jawab yang diberlakukan oleh perusahaan ini tidak jauh berbeda dengan prosedur kerusakan barang. Apabila hilangnya barang customer terbukti diakibatkan kesalahan dari pihak perusahaan, maka proses klaim ganti dapat diproses atas nama perusahaan.⁷ Praktik tanggung jawab ini termasuk dalam praktik tanggung jawab kolektif menurut Hans Kelsen, karena tanggung jawab dilakukan atas nama keseluruhan anggota dalam satu kelompok hukum.⁸ Tercerminkan dari proses investigasi kerusakan barang yang dialami customer “J”, dimana atas nama keseluruhan anggota, pihak perusahaan melakukan *cross check* untuk mengetahui penyebab kerusakan. Meskipun hasil menyatakan kerusakan yang terjadi pada barang customer “J” bukan disebabkan oleh pihak internal, maka ganti rugi tidak dapat dilakukan.⁹

⁶ Naoris Syita El Bilada, “Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Magersari Sidoarjo”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2017, Hlm. 54

⁷ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

⁸ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni* terj Raisul Mutaqien Nuansa (Bandung, Nusa Media, 2006) Hlm. 89.

⁹ “J”, Customer SiCepat Ekspres, *Wawancara Pribadi*, 1 November 2022, Pukul 14.00 WIB.

Kebijakan tanggung jawab terhadap kerusakan atau kehilangan barang akan berbeda jika barang sudah berada di tangan kurir. Menurut pihak SiCepat Ekspres Ponorogo, apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman barang ke alamat penerima, maka kurir bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada penerima.¹⁰ Praktik ini kurang sesuai dengan ketentuan dalam KUHPdt pasal 1367 alenia pertama yang menjelaskan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas dirinya sendiri, namun juga orang-orang yang menjadi tanggungan dan pengawasannya.¹¹ Juga pada alenia ke-tiga dimana menyebutkan majikan bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan pekerjanya dalam melakukan tugas atau pekerjaan mereka.¹² Dikarenakan kurir adalah orang yang bekerja untuk perusahaan maka seharusnya kurir termasuk dalam tanggung jawab perusahaan.

Menyediakan jasa pengangkutan memiliki resiko pekerjaan yang cukup tinggi, maka demi meminimalisir resiko pengiriman, SiCepat Ekspres membatasi beberapa jenis barang untuk tidak mereka angkut,¹³ seperti kendaraan bermotor, binatang hidup maupun mati yang diawetkan, tanaman hidup, dan makanan atau minuman yang tidak memiliki izin tertentu, serta barang berbahaya dan melanggar asusila. Jika terjadi

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie)

¹² M. Isa Rian Timur AS, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya Barang Pada PT.JNE", *Skripsi*, UII, Yogyakarta, 2019, Hlm. 51

¹³ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

kegagalan dalam proses pengiriman dan terbukti barang yang dikirim merupakan barang yang dilarang pengirimannya oleh ketentuan perusahaan, maka SiCepat Ekspres tidak akan bertanggung jawab atas segala kerusakan atau segala kemungkinan adanya tuntutan dari pihak yang berwajib.¹⁴ Meskipun terkesan dibuat secara sepihak, ketentuan dalam perjanjian pengiriman barang ini dimaksudkan untuk saling menjaga hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yang bersepakat.¹⁵

Informasi mengenai tata cara atau prosedur klaim sudah seharusnya terbuka serta mudah dijangkau oleh setiap customer. Proses klaim dapat dilakukan dengan cara mengakses website resmi, menghubungi call services atau dengan mendatangi langsung kantor SiCepat Ekspres terdekat. Dengan syarat menyertakan nomor resi, bukti video *unboxing* serta tidak melampaui masa tenggat pengajuan klaim, yaitu empat belas hari kerja untuk kehilangan barang dan dua hari kerja untuk kerusakan barang.¹⁶ Kemudian kantor cabang akan meneruskan laporan kepada kantor pusat yang diproses lebih lanjut.¹⁷ Hal ini sudah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 ayat (b) dimana

¹⁴ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

¹⁵ M. Isa Rian Timur AS, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya Barang Pada PT.JNE”, *Skripsi*, UII, Yogyakarta, 2019, Hlm. 61

¹⁶ <https://www.sicepat.com/termCond>. Diakses pada 25 Oktober 2022. Pukul 21.14.

¹⁷ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

kewajiban seorang pelaku usaha antara lain adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur.

Memiliki rasa untuk berani bertanggung jawab merupakan hal yang penting dalam melakukan sebuah usaha ekspedisi. Menurut Hans Kelsen tanggung jawab adalah suatu kondisi dimana seseorang atau sekelompok orang bertanggung jawab atau memikul tanggung jawab atas perbuatan atau kelalaian yang telah mereka perbuat. Berdasarkan data yang didapatkan peneliti, SiCepat Ekspres tergolong pada praktik tanggung jawab mutlak menurut Hans Kelsen,¹⁸ dimana perusahaan bertanggung jawab ketika terjadi kelalaian secara tidak sengaja yang mengakibatkan rusak atau hilangnya barang konsumen selama proses pengiriman.

Ketika terjadi kerusakan atau kehilangan barang, sudah seharusnya bagi perusahaan untuk memberikan ganti rugi. Namun terdapat satu point dalam *terms and condition* dalam perihal ganti rugi yang merugikan konsumen. Dimana point (h) menyebutkan ganti rugi bagi mereka yang tidak mengasuransikan barang mereka maksimal 10 kali biaya pengiriman atau harga barang maksimal Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah).¹⁹ Hal ini mengakibatkan adanya ketidakpastian kepada para konsumen atas ganti rugi akibat kerusakan dan kehilangan barang mereka, Praktik ini

¹⁸ Hans Kelsen, “*Teori Hukum Murni*” terj Raisul Mutaqien Nuansa (Bandung, Nusa Media, 2006) Hlm. 140.

¹⁹ <https://www.sicepat.com/termCond>. Diakses pada 25 Oktober 2022. Pukul 21.14.

sesuai dengan teori tanggung jawab mutlak menurut RC Hoerber,²⁰ dimana konsumen berada dalam posisi tidak menguntungkan karena produsen telah mengambil langkah tertentu, yaitu dengan menetapkan *terms and conditions* untuk mengantisipasi terjadinya gugatan jika terjadi peristiwa yang menyebabkan kerugian pada customernya.

Dalam melakukan usaha, seharusnya pelaku usaha lebih mempertimbangkan idealitas perusahaan dimata customer. Ketentuan mengenai tanggung jawab perusahaan, utamanya dalam nominal ganti rugi, jika dianalisis menggunakan aspek tanggung jawab yang ideal menurut Burhanudin,²¹ yaitu kesadaran, kecintaan dan keberanian, sedangkan dalam praktiknya SiCepat Ekspres kurang menekankan dengan aspek kecintaan atau kesukaan. Baik ketentuan ganti rugi maupun dalam praktik ganti rugi perusahaan ini cenderung tidak membiarkan perusahaan mengalami kerugian dibanding mempertimbangkan empati terhadap kerugian yang dialami konsumen. Praktik ini juga kurang sesuai dengan pendapat Zubaedi, dimana ia tanggung jawab harus diiringi dengan rasa empati dan memiliki.²²

²⁰ Naoris Syita El Bilada, “Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Magersari Sidoarjo”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2017, Hlm. 42

²¹ Parlina, “Hubungan Anatar Self Regulated Learning Dengan Tanggung Jawab Santri Tingkat SLTA Di Pondok Pesantren Modern Zam-Zam Muhammadiyah Kecamatan Colongok Kabupaten Banyumas”, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Purwokerto Purwokerto, 2016, Hlm. 11-12

²² *Ibid*, Hlm. 15

Namun perlu diperhatikan, karena SiCepat Ekspres selaku perusahaan penyedia jasa pengiriman memiliki kebijakan dalam proses pengangkutan. Sebelum melakukan transaksi atau perjanjian pengangkutan, kebijakan perusahaan yang dicantumkan dalam *terms and condition* disini harus dipahami terlebih dahulu oleh kedua belah pihak, terutama dari pihak customer. Dengan menyerahkan kepercayaan kepada SiCepat Ekspres, maka otomatis mereka setuju mengenai segala hak serta kewajiban antara kedua belah pihak selama proses pengangkutan, termasuk mengenai tanggung jawab dan segala resiko yang kemungkinan akan di alami.

Langkah yang diambil perusahaan ini cukup terorganisir dalam menanggapi klaim ganti rugi kerusakan maupun kehilangan barang yang kemungkinan besar pasti terjadi pada customer. Perusahaan ini juga cukup menjelaskan mengenai hal-hal yang tidak dapat mereka terima dalam proses pengangkutan demi meminimalisir terjadinya sengketa. Namun dalam praktik ganti rugi, utamanya perihal besaran jumlah ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan dapat menimbulkan dampak negatif bagi konsumen jika mereka tidak mendapatkan ganti rugi dengan layak. Kurangnya minat masyarakat dalam membaca kontrak pengiriman, serta pengetahuan konsumen mengenai hak-hak mereka sebagai seorang konsumen mungkin bisa lebih dipertimbangkan kembali oleh perusahaan sehingga kebijakan yang ada tidak akan menurunkan citra perusahaan.

B. Analisis Tanggung Jawab SiCepat Ekspres Menurut Hukum Islam

Kegiatan penyediaan jasa pengangkutan barang bukanlah suatu hal yang bertentangan dengan syara. Karena belum ada dalil yang secara spesifik menjelaskan boleh atau tidaknya melakukan transaksi terhadap jasa pengangkutan barang, kecuali dalil yang memperbolehkan menyewa jasa seseorang.²³ Maka dengan ini umat Islam diperbolehkan untuk melakukan transaksi selama hal itu masih sesuai dengan ketentuan syari'at serta ketiadaan dalil Al-Qur'an maupun hadits yang mengharamkannya.²⁴

Dalam perjanjian pengangkutan dalam perusahaan ini, pemenuhan syarat dan rukun transaksinya sudah cukup memenuhi, dimana wakil dan muwakil dalam transaksi ini adalah perusahaan dan customer. Objek dan upah akad atau perjanjian ini juga terpenuhi dengan jelas. Namun disayangkan bahwa sighthat ijab dan qabul oleh kedua belah pihak tidak terpenuhi baik secara langsung maupun tidak langsung.²⁵ Lebih spresifiknya bahwa salah satu rukun dari akad wakalah adalah sighthat dari kedua belah pihak yang berakad.²⁶ KHES juga menentukan bahwa akad wakalah harus disertai *ijab* dan *qabul*, baik secara lisan, tertulis maupun isyarat.

²³ Naoris Syita El Bilada, "Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Magersari Sidoarjo", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2017.

²⁴ A. Dzajuli, *Kaidah-Kaidah Fikih*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2017) Hlm. 10

²⁵ Harun, MH, *Fiqh Muamalah*, (Surakarta : Muhammadiyah University Press, 2017) Hlm. 44

²⁶ Galuh Risna Putri, "Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999", *Skripsi*, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020, Hlm. 44

Sedangkan praktik penerimaan barang di SiCepat Ekspres, hal yang dipertanyakan oleh bagian pick up hanya mengenai alamat, pembayaran, isi paket serta keamanan packing, tanpa disertai dengan akad persetujuan baik secara langsung maupun tidak langsung.²⁷ Hal ini dicerminkan dengan ketiadaannya ijab dan qabul baik secara langsung melalui perkataan, maupun secara tidak langsung dengan kiasan perkataan atau lain sebagainya. Menurut Zuhaili, sighat dilakukan demi mencegah kesimpang siuran perjanjian sehingga sukar untuk dipahami. Jika rukun ini tidak dipenuhi, maka akad perjanjian antar keduanya menjadi cacat.²⁸

Sebelum melakukan *entry* barang, perusahaan ekspedisi harus memastikan barang yang akan dikirim oleh customer adalah barang yang aman dan tidak menyalahi aturan. Selanjutnya petugas bertanya mengenai keamanan packing, alamat dan sistem pembayaran, selanjutnya nomor resi akan bisa dicetak.²⁹ Transaksi pembayaran disini sesuai dengan konsep akad wakalah menurut KHES pasal 469 tentang Ketentuan Umum tentang Wakalah, apabila diisyaratkan upah bagi penerima kuasa, maka pihak penerima kuasa berhak atas pembayaran atau upah. Selain itu praktek untuk mempertanyakan jenis barang yang akan dikirimkan, juga telah memenuhi

²⁷ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

²⁸ Wahbah As-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islam wa Adillatuhu*, terj Abdul Hayyie al-Kattani, dkk, (Depok: Gema Insani, 1989). Hlm. 59

²⁹ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

ketetapan KHES pasal 470, bahwa SiCepat Ekspres selaku pihak penerima usaha harus mengetahui jenis barang yang mereka terima dari customer.³⁰

Dalam sebuah perjanjian, hak dan kewajiban kedua belah pihak harus jelas dan dipenuhi oleh masing-masing pihak. Jika customer telah memenuhi kewajibannya untuk membayar jasa pengangkutan barang, maka seharusnya perusahaan juga memenuhi kewajiban mereka untuk mengantarkan barang customer sampai ke tujuan dengan selamat. Maka jika terjadi kerusakan yang menyebabkan kerugian pada customer, perusahaan juga wajib seharusnya bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi.³¹

Islam melalui sabda Rasulullah telah memerintahkan umatnya untuk menepati janji. Perintah ini tertuang dalam hadits riwayat Abu Daud dan Tirmidzi RA yang menjelaskan perintah untuk menjaga amanat atau menepati janji.³² Akad akan mengikat kedua belah pihak yang bertransaksi untuk sama-sama menjalankan kewajiban mereka, sehingga hak masing-masing pihak dapat dilindungi. Mengingat karena tidak semua transaksi dapat berjalan sesuai rencana.³³

³⁰ Naoris Syita El Bilada, "Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Magersari Sidoarjo, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2017, Hlm. 58.

³¹ Galuh Risna Putri, "Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999", *Skripsi*, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020, Hlm. 96

³² Galuh Risna Putri, "Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999", *Skripsi*, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020, Hlm. 96

³³ *Ibid*

Customer telah memilih SiCepat Ekspres sebagai pihak yang mereka percayai untuk mengantarkan barang mereka dengan aman dan selamat. Dengan kata lain SiCepat Ekspres telah menerima amanat yang harusnya mereka emban dengan baik. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang dalam proses pengangkutan, maka hendaknya pihak yang menerima amanat memberikan ganti rugi dengan adil sehingga tidak merugikan satu atau kedua belah pihak yang ber-akad.³⁴ Meskipun SiCepat Ekspres bertanggung jawab untuk menanggung premi asuransi yang berlaku, namun dalam praktiknya, perusahaan hanya memberikan ganti rugi sebesar maksimal 10 kali biaya pengiriman atau harga barang maksimal 500.000,- untuk barang yang tidak diasuransikan, dan ganti rugi sebesar ketentuan asuransi yang ditetapkan SiCepat untuk barang yang diasuransikan.³⁵

Praktik diatas cenderung lebih menguntungkan pihak perusahaan dibanding dengan kerugian yang kemungkinan dialami oleh konsumen. Sedangkan Allah SWT mengharamkan manusia untuk mencari keuntungan dan memakan harta orang lain secara batil, serta memberikan ganti rugi yang adil. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT ayat Al-Baqarah ayat 194 yang memerintahkan manusia untuk memberikan ganti rugi secara seimbang apabila seseorang menyebabkan kerugian kepada orang lain.³⁶ Selain itu

³⁴ Naoris Syita El Bilada, “Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Magersari Sidoarjo”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2017, Hlm. 59

³⁵ <https://www.sicepat.com/termCond>. Diakses pada 9 Juni 2022. Pukul 20.00

³⁶ Galuh Risna Putri, “Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999”, *Skripsi*, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020, Hlm. 47

menurut pendapat Sayyid Sabiq, meskipun kerusakan objek dapat membatalkan akad, apabila seorang pelaku usaha melakukan kelalaian yang menyebabkan kerugian kepada customer, maka pelaku usaha diharuskan untuk memberikan ganti rugi yang sama nilainya dengan kerugian yang dialami customer.³⁷ KHES pasal 485 juga menetapkan bahwa ketika barang berada di tangan wakil terjadi kerusakan atau kehilangan karena kalalaiannya, maka wakil harus memberikan ganti rugi.

Meskipun proses pengiriman selesai dilaksanakan, pihak perusahaan tetap berkewajiban menerima keluhan dari customer apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang. Seperti kasus yang dialami oleh customer “K” dan “J” dimana mereka tetap melakukan laporan kerusakan dan kehilangan barang meskipun proses pengiriman barang sudah selesai dilakukan. SiCepat Ekspres Ponorogo sendiri menetapkan batas waktu pengajuan klaim adalah empat belas hari kerja untuk pengaduan kehilangan dan dua hari kerja untuk pengaduan kerusakan barang.³⁸ Kebijakan perusahaan ini juga telah memenuhi ketentuan KHES yang menyatakan akad dapat diubah atau diperpanjang sesuai kesepakatan kedua belah pihak.³⁹

Dalam bertanggung jawab, wajar bagi perusahaan ekspedisi untuk mempertimbangkan fakta bahwa belum tentu semua kerusakan terjadi sebagai

³⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Solo: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2016), Hlm. 31

³⁸ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

³⁹ Mardani, *Hukum Kontrak Keuangan Syariah Dari Teori ke Aplikasi*, (Jakarta : Kencana, 2021) Hlm. 172

akibat dari proses pengiriman. SiCepat Ekspres sendiri tidak bertanggung jawab atas kerusakan yang diakibatkan oleh terjadinya peristiwa alam atau keadaan yang diluar batas kemampuan pengangkut untuk menghindarinya.⁴⁰ Hal ini tercantum dalam *terms and condition* SiCepat Ekspres point (i).⁴¹ Kebijakan semacam ini diperbolehkan oleh KHES, dimana pasal 313 menjelaskan bahwa kerusakan barang menjadi tanggung jawab perusahaan kecuali apabila terdapat perjanjian lain.

Disamping itu, langkah yang diambil perusahaan demi meminimalisir terjadinya kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengangkutan sudah cukup tepat. Langkah yang diambil oleh Sicepat Ekspres cukup memenuhi ketentuan mengenai hal-hal yang dapat membatalkan akad. Dimana menurut Sayyid Sabiq salah satu hal yang dapat membatalkan akad adalah apabila mati atau hancurnya objek yang diperjanjikan.⁴² Ketentuan ini dapat diartikan sebagai salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan untuk mengurangi kerugian yang kemungkinan dialami oleh konsumen. Jika dalam proses pengangkutan terbukti barang merupakan barang yang melanggar ketentuan, maka SiCepat Ekspres tidak akan bertanggung jawab termasuk jika terjadinya tuntutan dari pihak berwajib.⁴³

⁴⁰ <https://www.sicepat.com/termCond>. Diakses pada 9 Juni 2022. Pukul 20.00

⁴¹ <https://www.sicepat.com/termCond>. Diakses pada 2 November 2022. Pukul 20.00

⁴² Galuh Risna Putri, "Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999", *Skripsi*, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020, Hlm. 47

⁴³ <https://www.sicepat.com/termCond>. Diakses pada 2 November 2022. Pukul 21.14.

Salah satu syarat ber-akad ialah bahwa kedua belah pihak haruslah seseorang yang sudah baligh dan berakal, atau mereka yang disetujui oleh walinya. Hal ini dapat diartikan bahwa pihak yang melakukan akad haruslah mereka yang memiliki kemampuan untuk memahami isi dari keseluruhan ketentuan akad.⁴⁴ Yang dalam hal ini, customer harusnya membaca serta memahami seluruh syarat dan ketentuan dalam perjanjian pengangkutan barang, termasuk mengenai kemungkinan kerusakan yang terjadi. Sayangnya baik pihak perusahaan ekspedisi maupun customer kurang memperhatikan hal ini. Setidaknya, perusahaan sebagai pihak yang menetapkan syarat dan ketentuan harus lebih memperhatikan permasalahan ini sehingga perjanjian dapat menjangkau kedua belah pihak yang melakukan perjanjian.

An-Nahl ayat 93 menjelaskan bahwa pada akhirnya, setiap perilaku manusia akan dimintai pertanggung jawaban.⁴⁵ SiCepat Ekspres selaku pihak penyedia jasa pengiriman barang yang kinerjanya tidak selalu berjalan dengan lancar, apabila terjadi kelalaian sehingga menyebabkan kerugian terhadap orang lain wajib untuk bertanggung jawab. Baik disengaja maupun tidak disengaja, sebaiknya perusahaan memberikan ganti rugi yang adil kepada konsumen sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.⁴⁶

⁴⁴ Wahbah As-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islam wa Adillatuhu*, terj Abdul Hayyie al-Kattani, dkk, (Depok: Gema Insani, 1989). Hlm. 387

⁴⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2000), Hlm. 206

⁴⁶ Galuh Risna Putri, "Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999", *Skripsi*, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020, Hlm. 97.

C. Analisis Tanggung Jawab SiCepat Ekspres Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Hukum dibuat dengan tujuan demi mengatur tingkah laku manusia. Hal ini sesuai dengan pendapat Roscoe Pound yang menjelaskan bahwa hukum merupakan seperangkat aturan yang mengatur perilaku manusia.⁴⁷ Di Indonesia sendiri, perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen.⁴⁸ Hukum semacam ini dimaksudkan demi memberikan kepastian hukum kepada konsumen, serta menumbuhkan rasa kesadaran diri bagi para pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan atas konsumen.

Menurut Baharudin, kesadaran dan keberanian dalam berperilaku yang benar dengan segala konsekuensi cukup baik untuk dimiliki seseorang atau sekelompok orang dalam melakukan tanggung jawab.⁴⁹ Dalam hal ini, SiCepat Ekspres Ponorogo tidak menolak untuk memberikan tanggung jawab atau ganti rugi kepada customer yang mengalami kendala pengiriman ketika menggunakan jasa pengiriman dari perusahaan mereka. Kebijakan tersebut juga sesuai dengan ketentuan pasal 4 ayat (h) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dimana seorang konsumen memiliki hak untuk

⁴⁷ A'an Efendi, S.H., M.H., *Ilmu Hukum*, (Jakarta: Prenadamedia Group) 2021, Hlm. 25.

⁴⁸ Asas dan Tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen

⁴⁹ Parlina, "Hubungan Anatar Self Regulated Learning Dengan Tanggung Jawab Santri Tingkat SLTA Di Pondok Pesantren Modern Zam-Zam Muhammadiyah Kecamatan Colongok Kabupaten Banyumas", *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Purwokerto 2016, Hlm. 11-12

mendapatkan ganti rugi atau kompensasi ketika barang atau jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan perjanjian.

SiCepat Ekspres juga mengklaim bahwa mereka bertanggung jawab atas barang yang dengan jelas teridentifikasi rusak selama proses pengiriman. Perusahaan tidak akan membiarkan barang sampai ke tangan customer dalam keadaan rusak tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu.⁵⁰ Untuk kasus yang terjadi kepada customer “J” perusahaan menjelaskan bahwa tidak ada identifikasi kerusakan selama proses pengiriman berlangsung. Sehingga perusahaan tidak dapat menginformasikan terjadinya kerusakan serta tidak dapat memproses ganti rugi kerusakan yang ia alami.⁵¹ Hal tersebut tidak menyalahi ketentuan perundang-undangan, karena menurut pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tanggung jawab ganti rugi tidak berlaku apabila perusahaan dapat membuktikan bahwa mereka tidak bersalah.⁵²

Dalam menjalankan usaha, sebuah perusahaan sudah harusnya memberikan pelayanan terbaik kepada customernya. Demi memenuhi kriteria tersebut, SiCepat Ekspres berusaha untuk menerima semua klaim serta bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kelalaian pihak perusahaan yang mengakibatkan terjadinya kerugian terhadap customer

⁵⁰ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

⁵¹ “J”, Customer SiCepat Ekspres, *Wawancara Pribadi*, 1 November 2022, Pukul 14.00 WIB.

⁵² Rudolf Sam Mamengko, “Pembuktian Unsur Kesalahan Dalam Gugatan Ganti Rugi Oleh Konsumen Terhadap Pelaku Usaha”, *Lex Privatum*, Vol. 4 No. 5, 2016, Hlm. 175

mereka.⁵³ Hal ini sudah memenuhi ketentuan mengenai hak konsumen yang ditetapkan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 dimana hak seorang konsumen diantaranya adalah hak untuk didengarkan keluhannya serta hak untuk tidak dilayani secara deskriminatif.⁵⁴

Informasi mengenai call center yang bisa dihubungi sudah cukup jelas dan terbuka. Customer bisa mengajukan klaim secara *online* atau dengan langsung mendatangi gerai SiCepat terdekat dengan syarat dan jangka waktu tertentu.⁵⁵ Keterbukaan informasi ini sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai kewajiban seorang pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur.⁵⁶ Untuk kasus yang dialami sustomer “K” dan “J”, SiCepat Ekspres sama-sama menerima dan merespon keluhan mereka. Pada email yang dikirimkan kepada keduanya, pihak perusahaan menjelaskan bahwa proses investigasi akan dilakukan kurang lebih 2x24 jam.⁵⁷ Meskipun kenyataannya “J” tidak menerima ganti rugi dan “K” juga tidak mendapat jawaban sampai saat ini penelitian ini ditulis.

⁵³ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

⁵⁴ M. Isa Rian Timur AS, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya Barang Pada PT.JNE”, *Skripsi*, UII, Yogyakarta, 2019, Hlm. 51.

⁵⁵ Berdasarkan wawancara pribadi bersama Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

⁵⁶ Az. Nasution, *Perlindungan Konsumen; Tinjauan Singkat UU Nomor 8/1999 – L.N. 1999 No.42, April-Juni 2002*, Hlm. 114-115

⁵⁷ “K”, Customer SiCepat Ekspres, *Wawancara Pribadi*, 30 Oktober 2022, Pukul 21.00 WIB.

SiCepat Ekspres Ponorogo juga menjelaskan jika terjadi kerusakan akibat faktor eksternal, mereka akan membantu pihak penerima untuk membuat laporan kepada pihak pengirim atau e-commerce yang bersangkutan. Namun fakta dilapangan menyatakan kenyataan yang berbeda. Dimana customer “K” melakukan pelaporan sendiri kepada pihak e-commerce tempat ia berbelanja daring. Meski pihak e-commerce menjelaskan bahwa mereka akan bekerja sama dengan pihak jasa pengangkut,⁵⁸ SiCepat Ekspres sendiri tidak memberikan penjelasan apapun hingga saat penelitian ini ditulis. Kemungkinan hal ini dikarenakan kehilangan terjadi disaat barang sudah berada di tangan kurir. Demi perwujudan dari ketentuan pasal 16, dimana pelaku usaha harus menepati janji atas suatu pelayanan,⁵⁹ setidaknya perusahaan tetap memberikan tanggapan sehingga tidak menimbulkan kebingungan pada pihak customer.

Meskipun penyedia jasa pengiriman seperti ini memiliki resiko yang tinggi, belum tentu semua kerusakan dan kehilangan merupakan kesalahan dari pihak perusahaan. Maka dari itu proses investigasi sangatlah penting demi menemukan bukti yang menunjukkan faktor apakah yang menyebabkan barang mengalami kerusakan atau hilang.⁶⁰ Apabila terbukti kerusakan bukan

⁵⁸ “K”, Customer SiCepat Ekspres, *Wawancara Pribadi*, 30 Oktober 2022, Pukul 21.00 WIB.

⁵⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 16.

⁶⁰ Rudolf Sam Mamengko, Pembuktian Unsur Kesalahan Dalam Gugatan Ganti Rugi Oleh Konsumen Terhadap Pelaku Usaha, *Lex Privatum*, Vol. 4 No. 5, 2016, Hlm. 178

merupakan kesalahan pihak internal maka perusahaan tidak akan memberikan ganti rugi.⁶¹ Hal ini diperbolehkan oleh ketentuan pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Pasal 19 ayat (5). Ayat tersebut menjelaskan bahwa pemberian ganti rugi tidak perlu dilakukan apabila terbukti kerusakan atau kehilangan bukan kesalahan pihak perusahaan.⁶² Selain itu SiCepat Ekspres juga tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang diakibatkan oleh kejadian atau peristiwa yang tidak memungkinkan untuk dihindari, seperti bencana alam, perang, kudeta, dll.⁶³

Sebuah perusahaan ekspedisi pasti memiliki kurir hantar yang bertugas untuk mengirimkan barang ke alamat penerima. Sebagai seseorang yang bekerja dibawah naungan dan perintah perusahaan, harusnya kurir hantar mendapatkan perlindungan yang layak dari perusahaan. Namun kenyataannya, perusahaan tidak bertanggung jawab apabila barang mengalami kerusakan atau kehilangan di tangan kurir antar. Jadi jika terjadi sesuatu terhadap paket atau barang, ganti rugi akan menjadi tanggung jawab kurir sepenuhnya.⁶⁴ Hal ini tidak sesuai dengan ketentuan KUHPdt pasal 1367 alenia ke-tiga yang menjelaskan bahwa majikan atau pelaku usaha

⁶¹ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

⁶² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19.

⁶³ <https://www.sicepat.com/termCond>. Diakses pada 9 Juni 2022. Pukul 21.14.

Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pekerjanya atau orang yang berada di bawah pengawasannya.⁶⁵

Selain berkewajiban untuk menepati janji, dalam melakukan ganti rugi perusahaan harus berlaku adil dan tidak deskriminatif. Besaran ganti rugi yang diberikan SiCepat Ekspres sendiri tergantung kepada apakah barang tersebut diasuransikan atau tidak. Untuk kerusakan atau kehilangan barang yang diasuransikan, maka ganti rugi sesuai dengan ketentuan asuransi yang ditetapkan perusahaan. Sedangkan untuk barang yang tidak diasuransikan maksimal 10 kali biaya pengiriman atau harga maksimal Rp.5000.00,-. Namun disamping itu SiCepat Ekspres mewajibkan barang dengan nilai di atas Rp.1.000.000,- untuk diasuransikan, dengan hitungan biaya $0,5 \times \text{total nilai barang} + \text{biaya administrasi sebesar Rp.100.000,-}$.⁶⁶

Analisis mengenai besaran tanggung jawab ganti rugi di atas, dapat dilihat bahwa ganti rugi yang diberikan kurang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Dalam prakteknya, baik bagi konsumen yang mendaftarkan atau tidak mendaftarkan asuransi tidak memiliki kepastian hukum mengenai jumlah yang akan mereka diterima sebagai ganti rugi,⁶⁷ utamanya bagi customer yang memiliki nilai barang yang tinggi. Sedangkan pasal 19 ayat (2) mewajibkan perusahaan untuk

⁶⁵ M. Isa Rian Timur AS, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya Barang Pada PT.JNE", *Skripsi*, UII, Yogyakarta, 2019, Hlm. 51.

⁶⁶ <https://www.sicepat.com/termCond>. Diakses pada 21 November 2022. Pukul 21.11.

⁶⁷ Galuh Risna Putri, "Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999", *Skripsi*, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020, Hlm. 100.

bertanggung jawab atas pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.⁶⁸ Praktek semacam ini cenderung menguntungkan pihak SiCepat Ekspres.

Apabila customer merasa bahwa tanggung jawab yang diberikan perusahaan tidak sesuai, maka customer boleh melakukan gugatan melalui lembaga peradilan. Undang-Undang sendiri juga memperbolehkan tindakan customer untuk melayangkan gugatan kepada pelaku usaha. Dimana pasal 23 dan pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur mengenai kondisi macam apa dan bagaimana langkah untuk menyelesaikan sengketa. Menurut penuturan dari narasumber, kantor cabang SiCepat Ponorogo sendiri belum pernah ditemui kasus klaim dari konsumen yang berlanjut sampai ke jalur hukum. Meskipun begitu SiCepat Ekspres tetap menjaga hak konsumen mereka jika dirasa penyelesaian bersama pihak perusahaan dirasa belum menemui titik terang.⁶⁹

Jika dianalisis berdasarkan aspek tanggung jawab yang baik menurut Zubaedi,⁷⁰ praktik tanggung jawab ganti rugi di perusahaan ini juga kurang memenuhi kriteria sebagai tanggung jawab yang baik. Dimana berdasarkan teori ini SiCepat kurang menunjukkan rasa empati dalam bertanggung jawab

⁶⁸ Chikie Nangin, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Lex Crimen*, Vol. 6 No. 4, 2017, Hlm. 65

⁶⁹ Rika dan Riana, *Admin Operational Last Mile dan Admin Operational COD* kantor cabang SiCepat Ponorogo, *Wawancara Pribadi*, 20 Mei 2022, Pukul 10.00 WIB.

⁷⁰ Parlina, "Hubungan Anatar Self Regulated Learning Dengan Tanggung Jawab Santri Tingkat SLTA Di Pondok Pesantren Modern Zam-Zam Muhammadiyah Kecamatan Colongok Kabupaten Banyumas", *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Purwokerto, 2016, Hlm. 15

serta tidak memposisikan diri sebagai orang lain. Tidak hanya kepada customer namun juga tanggung jawab kepada pekerjanya. Ketentuan tanggung jawab ganti rugi mereka juga kurang disiplin menurut teori Zubaedi, dimana disiplin berarti tertib dan mengikuti aturan,⁷¹ yang dikarenakan perusahaan ini beroperasi di Indonesia maka sudah seharusnya mengikuti aturan perundang-undangan di Indonesia.

Selain menjadi tanggung jawab dari seorang pelaku usaha, seorang konsumen juga harus memiliki kesadaran diri. Kesadaran diri disini meliputi kesadaran bahwa sebagai konsumen mereka memiliki hak dan kewajiban yang harus ditepati dan dilindungi. Kualitas hidup dan pendidikan yang layak sebagai konsumen menjadi faktor yang penting dalam membantu kedua belah pihak yang berjanji dalam pemenuhan hak serta kewajiban agar terjalin suatu hubungan yang dinamis.⁷² Karena pada dasarnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bukan hanya bertujuan untuk melindungi konsumen dan membatasi pelaku usaha semata, namun juga demi memberdayakan, mencerdaskan konsumen serta demi menumbuhkan kesadaran pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab.⁷³

⁷¹ *Ibid*, Hlm. 15-16.

⁷² Galuh Risna Putri, "Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999", *Skripsi*, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020, Hlm. 100.

⁷³ Az. Nasution, Perlindungan Konsumen; Tinjauan Singkat UU Nomor 8/1999 – L.N. 1999 No.42, April-Juni 2002, Hlm. 114-115

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Proses panjang dari penelitian serta penyusunan skripsi mengenai Analisis Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Menurut Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah penulis paparkan dalam BAB I hingga BAB IV, yang di dalamnya menghasilkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. SiCepat Ekspres tidak menolak untuk bertanggung jawab atau memberikan ganti rugi bagi customer mereka yang mengalami kendala pengiriman, dengan syarat apabila kerusakan tersebut terbukti sebagai kerusakan internal. Mereka juga menyatakan bahwa perusahaan tidak akan membiarkan barang sampai ke tangan customer dalam keadaan rusak tanpa adanya konfirmasi terlebih dahulu. Perusahaan juga membatasi beberapa jenis barang untuk tidak mereka terima dalam proses pengangkutan. Hal ini dilakukan demi meminimalisir terjadinya kerugian serta demi melindungi hak dan kewajiban kedua belah pihak. Namun dalam praktiknya, ada hal yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh perusahaan perihal tanggung jawab mereka terhadap customer. Dilihat dari apa yang terjadi pada customer K dimana tanggapan yang diberikan oleh perusahaan terkesan tidak menemui titik terang.

2. Penyediaan jasa pengangkutan barang seperti yang dilakukan oleh SiCepat Ekspres ini termasuk ke dalam praktek akad wakalah. Namun praktek yang terjadi di dalamnya tidak memenuhi syarat dan rukun terjadinya akad dalam Islam karena ketiadaanya proses *ijab* dan *qabul* baik secara langsung maupun tidak langsung atau kiasan. Praktek ganti rugi yang dilakukan SiCepat Ekspres juga belum sesuai dengan syari'at Islam, karena ganti rugi yang diberikan perusahaan maksimal 10 kali biaya pengiriman atau harga barang diambil nilai paling rendah maksimal Rp. 500.000,-. Dimana praktek ini lebih menguntungkan pihak perusahaan, sedangkan Allah SWT berfirman dalam surat Al-Baqarah ayat 194 untuk membalas seimbang dengan kerugian yang orang lain terima
3. Kebijakan perusahaan untuk berani bertanggung jawab ketika terjadi kendala selama proses pengiriman sudah memenuhi ketentuan pasal 4 ayat (h) UU perlindungan konsumen. Namun besaran ganti rugi maksimal 10 kali biaya pengiriman atau harga barang diambil nilai paling rendah maksimal Rp. 500.000,- tidak sejalan dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19 ayat (1) dan (2) bahwa pengembalian barang atau jasa haruslah sejenis atau setara nilainya. Tenggat waktu pemberian ganti rugi juga tidak pasti sehingga kurang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19 ayat (3). Namun dibalik itu perusahaan menerima segala keluhan dan tindakan hukum yang diajukan oleh

customer sebagai upaya untuk melindungi hak mereka sebagai customer.

Perlu disadari oleh keseluruhan pihak yang terikat dalam kontrak atau perjanjian pengiriman, dengan menitipkan barang mereka untuk dikirimkan menggunakan jasa yang disediakan SiCepat Ekspres maka mereka secara tidak langsung telah terikat dengan kontrak atau kebijakan perusahaan. Kebijakan perusahaan memang sudah seharusnya dipahami oleh seluruh customer sebelum melakukan transaksi. Jadi meskipun akad yang terjadi di lapangan terkesan bahwa tanggung jawab perusahaan cenderung merugikan customer mereka, namun dengan melepaskan barang mereka untuk dikirimkan menggunakan jasa perusahaan ini berarti mereka telah menyetujui dan merelakan segala hak dan kewajiban mereka atas ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan fakta yang terjadi selama proses penelitian ini, izinkan peneliti untuk menyampaikan beberapa saran untuk SiCepat Ekspres Ponorogo. Bahwa dalam melakukan usaha hendaknya diawali dengan iktikad baik untuk menghasilkan hasil atau timbal balik yang baik pula. Sehingga dalam menjalankan usaha, usaha yang kita jalankan dapat dipenuhi dengan keberkahan.

Kurangnya minat baca dari masyarakat sehingga belum tersampainya *terms and conditions* perusahaan harusnya menjadi hal yang

kedepannya harus dipertimbangkan serta dibenahi. Caranya dapat dilakukan seperti dengan menjelaskan kepada customer setiap penyerahan barang sebelum pengiriman atau lain sebagainya.

Selanjutnya diharapkan untuk pihak perusahaan utamanya posisi *customer services* dengan nomor yang telah dicantumkan pada web atau brosur perusahaan, untuk hendaknya lebih berperan aktif terhadap komplain dan klaim yang diajukan oleh konsumen. Sehingga kepuasan pelayanan yang didapatkan masyarakat bisa lebih meningkat kedepannya.

Hukum di Indonesia telah menetapkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang didapatkan oleh konsumen sebagai akibat dari kelalaian kinerja mereka. Maka sudah seharusnya SiCepat Ekspres memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang kostumer selama masa pengangkutan. Hal ini juga harus didukung dengan kesadaran diri pihak kostumer untuk mendapatkan hak atas perlindungan konsumen.

Dan dibalik itu semua, para customer seharusnya lebih meningkatkan kesadaran diri untuk membaca, terutama sebelum melakukan kontrak bersama siapapun. Sehingga dengan kesadaran diri semacam ini, dapat timbul rasa membatasi diri untuk memahami hak serta kewajiban kedua belah pihak yang melakukan perjanjian, tanpa menyalahkan salah satunya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andira, dkk, “Studi Simulasi Sistem Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang dan Ekspedisi”, *Jurnal Rekayasa Sistem Industri* Volume 9 No 3, 2020.
- Anggito, Albi & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, Sukabumi : CV Jejak, 2018.
- Antonio, Muhammad Syafi’I, “Bank Syari’ah Dari Teori ke Praktik”, Jakarta : Gema Insani Press, 2021.
- Asqalani, Al-Hafidh Ibnu Hajar Al, *Bulughul Maram & Penjelasannya*, Terj. Imam Fauji dan Ikhwanudin Abdillah, Jakarta: Ummul Qura’, 2015.
- Anggi Aulia Syahrir, “Analisis Penerapan Akad Wakalah Bil Ujrah Pada Bank BTN Syariah Parepare”, *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Parepare, Parepare, 2022.
- Bilada, Naoris Syita El, “Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Magersari Sidoarjo”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2017.
- Barkatullah, Abdul Halim, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, 2017.
- Cahaya Kepri Express, “Pengertian dan Cara Kerja Jasa Ekspedisi”. Diakses tanggal 30 Desember 2022, jam 23.00 WIB.
- Daniri, M. A. “Standarisasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan”, *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol.6, No.2, 2009.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, Solo: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2016.
- Dzajuli, A., *Kaidah-Kaidah Fikih*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2017
- Effendi, A’an, *Ilmu Hukum*, Jakarta : Prenadamedia Group, 2021
- Fadhilah, Raihan, “Praktik Jual Beli Denga System Jasa Titip Ditinjau Dalam Perspektif Akad Wakalah Bil Ujrah”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2022.

- Fadli, Muhammad Rajli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif" *Humanika Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, Vol. 21. No. 1. 2021.
- Hamid, Haris, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar : SAH MEDIA, 2017.
- Haroen, Nasrun, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000.
- Harun, MH, *Fiqh Muamalah*, Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017.
- Hasnaa Madinah, Siti, dkk, "Analisis Akad Wakalah Bil Ujah Pada Jasa Titip Beli Online Dalam Prespektif Kaidah Fikih Ekonomi", *El-Qist*, Vol. 9 Nomor 2, 2019.
- Intani, Syal Sabilla, "Prosedur Pelayanan Pengiriman Barang Pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan Di Masa Pandemi Covid-19", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Riau, 2021.
- Kamus Besar Bahas Indonesia (KBBI) Daring.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Kurniawati, Yulia Shinta, "Tanggung Jawab Antara SiCepat Ekspres Dan Pengirim Dalam Melakukan Pengiriman Barang", *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2020.
- Kumala, Yovie Carissa, "Perspektif Hukum Konsumen Terhadap Jasa Pengiriman Sicepat Ekspres Terkait Klausula Eksonerasi Dalam Syarat-Syarat Dan Ketentuan (*Terms and conditions*) Sicepat Ekspres", *Jurnal Paradigma Hukum Pembangunan*, Vol 4 No 02, 2019.
- Kustian, Nunu, "Penentuan Dalam Pemilihan Jasa Pengiriman Barang Transaksi E-Commerce Online", *Journal of Applied Business and Economics*, Vol.2 No.4, 2016.
- Lestari, Tantri, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang Dan Resikonya Di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang TIKI

Cabang Pecangan”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Wali Songo, Semarang, 2018.

Mamengko, Rudolf Sam, Pembuktian Unsur Kesalahan Dalam Gugatan Ganti Rugi Oleh Konsumen Terhadap Pelaku Usaha, *Lex Privatum*, Vol.4 No.05, 2016.

Mardani, *Hukum Kontrak Keuangan Syariah Dari Teori ke Aplikasi*, Jakarta : Kencana, 2021.

Mukhid, Abdul, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, Surabaya: Jakad Media Publishing, 2021.

M. Ali Hasan, “Berbagai Macam Transaksi dalam Islam”, Jakarta : Fajar Interpratamadasar, 2003.

Nangin, Chikie, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Lex Crimen*, Vol. 4 No. 4, 2017.

Nasution Az, Perlindungan Konsumen; Tinjauan Singkat UU Nomor 8/1999 – L.N. 1999 No.42, 2002.

Parlina, “Hubungan Anatar Self Regulated Learning Dengan Tanggung Jawab Santri Tingkat SLTA Di Pondok Pesantren Modern Zam-Zam Muhammadiyah Kecamatan Colongok Kabupaten Banyumas”, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Purwokerto, 2016.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Putri, Galuh Risna, “Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999”, *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2020.

- Pradana, Mahir, “Klasifikasi Bisnis E-Commerce Di Indonesia”, *MODUS*, Vol.27 No.2, 2015.
- Raharjo, Handri, *Hukum Perusahaan*, Yogyakarta: Media Press Digital, 2012.
- Rahmawati, Alma Dwi, “Tinjauan Fiqih Muamalah Terhadap Akad Pengiriman Barang, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang, Volume 2 No.2 Desember 2020 .
- Rahmi Handayani, In. *Manusia & Tanggung Jawab*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia, 2010.
- Rijali, Ahmad, “Analisis Data Kualitatif”, *Jurnal Ilmu Dakwah Alhadharah*, Vol 17, No 33, 2018.
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenada Media Group, 2018.
- Sofyan, *Metodologi Penelitian Hukum Islam*, Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Siti Tarwiyah, “Penerapan SOP (Standart Operating Procedures) Untuk Meningkatkan Kualiatas Kerja Pada Suatu Kantor”, Diakses dari https://www.academia.edu/38098745/pop_sutd=false, pada 31 Januari 2022.
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Depok: Raja Grafindo Persada, 2016.
- Timur, M. Isa Rian, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya Barang Pada Pt.JNE”, *Skripsi*, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2019.
- Tersiana, Andra, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2018
- Undang-Undang No.19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syari’ah Negara
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Vikrasari, Cahya, “Sistem Informasi Manajemen Pada Jasa Expedisi Pengiriman Barang Berbasis Web”, *Jatisi*, Vol. 4 No. 2, 2018.

Widagdo, Prasetyo Budi, *Perkembangan Electronic Commerce (E-Commerce) di Indonesia*, Diakses dari https://www.researchgate.net/publication/311650384_Perkembangan_Electronic_Commerce_E-Commerce_di_Indonesia, pada 31 Desember 2022.

Wiguno, Raharjo Gigih Kusumo, “Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman, Hilang Atau Rusaknya Benda Di Jet And Tony Express (Jnt) Tlogosari”, *Skripsi*, Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA), Semarang, 2020.

Website Resmi SiCepat Ekspres, <https://www.sicepat.com/>

William, Sejarah Sicepat Sebagai Ekspedisi Modern Pertama, 2019. Diakses dari <https://indoforwarding.com/sejarah-sicepat/> pada 27 Mei 2022.

Lampiran I

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Lampiran
- Lampiran II : Lampiran Nomor Gambar
- Lampiran III : List Pertanyaan Wawancara
- Lampiran IV : Transkrip hasil wawancara dengan pihak SiCepat
Ekspres Ponorogo (Eko Prasetyo)
- Lampiran V : Transkrip hasil wawancara dengan pihak SiCepat
Ekspres Ponorogo (Rika dan Riana)
- Lampiran VI : Transkrip hasil wawancara dengan customer SiCepat
Ekspres Ponorogo (Customer K)
- Lampiran VII : Transkrip hasil wawancara dengan customer SiCepat
Ekspres Ponorogo (Customer J)
- Lampiran IIX : Riwayat Hidup

Lampiran II

Perihal : Lampiran Nomor Gambar

- Gambar 3.1 : Website Resmi SiCepat Ekspres
- Gambar 3.2 : Aplikasi SiCepat For Business
- Gambar 3.3 : Aplikasi SiCepat For Business
- Gambar 3.4 : Fitur Order Aplikasi SiCepat *For Business*
- Gambar 3.5 : Fitur Order Aplikasi SiCepat *For Business*
- Gambar 3.6 : Klaim customer K melalui media online
- Gambar 3.7 : Klaim customer K melalui media online
- Gambar 3.8 : Kerusakan yang dialami customer J

Lampiran III

Perihal : List Pertanyaan Wawancara

Lokasi : Kantor SiCepat Ekspres Ponorogo

Narasumber :

- a. Bapak Eko selaku kepala kantor cabang
- b. Mbak Rika selaku admin operasional *last mile*
- c. Mbak Riana selaku admin operasional COD

1. Bagaimana sejarah singkat berdirinya SiCepat Ekspres?
2. Bagaimana pembagian struktur organisasi SiCepat Ekspres?
3. Bagaimana visi misi SiCepat Ekspres?
4. Apa saja macam-macam produk layanan yang disediakan SiCepat Ekspres?
5. Apa syarat-syarat pengiriman barang di SiCepat Ekspres?
6. Bagaimana prosedur penerimaan pesanan secara *offline* dan *online*?
7. Berapa biaya / ongkos kirim pengiriman barang di SiCepat Ekspres?
8. Bagaimana bentuk tanggung jawab SiCepat Ekspres terhadap kerusakan dan kehilangan barang kostumer?
9. Bagaimana cara kostumer untuk mengajukan pengajuan complain terhadap kerusakan dan kehilangan barang?
10. Berapa besarnya kerugian customer agar dapat mendapatkan ganti rugi?
11. Berapa besar ganti rugi yang akan diterima kostumer?
12. Apa saja permasalahan yang sering timbul
13. Setelah mendapat ganti rugi, apakah barang akan di ambil alih kepemilikannya oleh perusahaan?

14. Berapa lama jangka ganti rugi dapat diajukan?
15. Presentase jumlah komplain dalam kurun waktu tertentu
16. Adakah kerjasama antara perusahaan dan perusahaan asuransi, baik untuk pegawai dan konsumen?
17. Pernahkan ganti rugi sampai ke ranah hukum?

Lampiran IV

Transkrip Hasil Wawancara Dengan Pihak Sicepat Ekspres Ponorogo

Narasumber : Eko Prasetyo (Kepala Kantor Cabang)

| | |
|-----------|--|
| Penulis | : Selamat siang pak |
| Bapak Eko | : Selamat siang |
| Penulis | : Mohon untuk meminta waktu bapak sebentar ya pak |
| Bapak Eko | : Iya silahkan. |
| Penulis | : Oke langsung saja bagaimana sejarah singkat berdirinya SiCepat Ekspres? |
| Bapak Eko | : Untuk sejarah singkat perusahaan bias diakses dari wesbsite dan artikel artikel terdahulu ya mbak. |
| Penulis | : Bagaimana pembagian struktur organisasi SiCepat Eskpres? |
| Bapak Eko | : Sama untuk struktur organisasi perusahaan dapat diakses dari artikel terdahulu, namun untuk nama-nama pegawai di struktur organisasi di kantor Ponorogo kami termasuk masalah internal jadi mohon maaf kami tidak bisa dibuka ke publik. |
| Penulis | : Bagaimana visi misi SiCepat Ekspres? |
| Bapak Eko | : Visi misi kami adalah Fokus, Aktif dan Kreatif, Servis terbaik, dan kerja sama tim. Untuk penjelasan lebih lanjutnya bisa diakses dari website. |

| | |
|-----------|--|
| Penulis | : Selanjutnya untuk pertanyaan mengenai pelayanan disini ya pak. |
| Bapak Eko | : Untuk masalah pelayanan bisa ditanyakan langsung ke cs, Mbak Rika dan Mbak Riana. Nanti mungkin juga akan dijelaskan mengenai web dan fitur dari aplikasi SiCepat. Semoga bisa mempermudah masyarakat khususnya mbak Syakila untuk menyusun tugas akhir. |
| Penulis | : Baik pak, terima kasih banyak atas waktunya. |

Lampiran V

Transkrip Hasil Wawancara Dengan Pihak Sicepat Ekspres Ponorogo

Narasumber : Mbak Rika (Admin Operasional Last Mile)

Mbak Riana (Admin Operasional COD)

| | |
|------------------------|--|
| Penulis | : Selamat siang mbak |
| Mbak Rika & Mbak Riana | : Selamat siang |
| Penulis | : Langsung saja ya mbak, apa saja macam-macam produk layanan yang disediakan SiCepat Ekspres? |
| Mbak Rika | : Untuk bentuk produk layanan, kurang lebih sama dengan eskpedisi-ekspedisi lain, tapi untuk penamaannya itu ada di website kami di www.sicepat.com . Kurang lebih disana sudah lengkap kok, ongkir, tempat, lokasi gerai, dan lain-lain. |
| Penulis | : Apa syarat-syarat pengiriman barang di SiCepat Ekspres? Apakah ada barang-barang tertentu yang tidak diterima dalam pengangkutan SiCepat? |
| Mbak Rika | : Ada, macam-macam barangnya ada dan sudah dicantumkan di ketentuan perusahaan. Seperti motor, tumbuhan, benda cair, gas dan lain lain. |
| Peneliti | : Untuk benda cair, tapi saya lihat di e-commerce |

| | |
|------------------------|--|
| | banyak yang menjual minuman dan benda benda cair lain itu bagaimana ya mbak? |
| Mbak Riana | : Kalo pengiriman pribadi nggak bisa, tapi kalo dari e-commerce gitu bisa. |
| Mbak Rika | : Asalkan ada resi pengiriman dari e-commerce-nya. |
| Peneliti | : Oh begitu, lalu selanjutnya bagaimana prosedur penerimaan pesanan secara <i>offline</i> dan <i>online</i> ? |
| Mbak Rika | : Penerimaan pesanan secara <i>offline</i> dulu ya, kalau ini kan berarti pengiriman secara pribadi. Jadi barang diantar ke sini langsung dikasih ke bagian pick up. Tapi sebelum data diinput, ditanya terlebih dahulu, paket isinya apa, aman atau tidak packingnya, kalo tidak aman kita tidak bisa meneruskan pengiriman tapi kalau sudah aman maka bisa diteruskan. |
| Peneliti | : Di SiCepat Ponorogo menyediakan jasa packing apa tidak ya? |
| Mbak Rika & Mbak Riana | : Belum ada |
| Peneliti | : Kalau penerimaan pesanan secara <i>online</i> ? |
| Mbak Riana | : Bisa melewati aplikasi SiCepat atau bisa juga kalau pemesanan lewat e-commerce |
| Peneliti | : Untuk pick up barang dari pemesanan <i>online</i> |

| | |
|------------|---|
| | biasanya di pick up dirumah kostumer atau harus diantar ke gerai? |
| Mbak Riana | : Iya di pick up dirumah, apalagi kalau barangnya banyak. |
| Mbak Rika | : Tapi ada juga yang di anter ke gerai. |
| Peneliti | : Selanjutnya, untuk biaya atau ongkos kirim pengiriman barang di SiCepat Ekspres berapa ya mbak? |
| Mbak Riana | : Untuk biaya pengirimannya itu dihitung per-kecamatan dalam kota, sudah diatur dalam sistem. Kalau konsumen mau mengecek bisa dilihat dari web atau aplikasi SiCepat Ekspres |
| Mbak Rika | : Atau selain jarak, berat dan volume barang juga mempengaruhi biaya ongkos kirim. Semua nanti kita hitung saat penginputan barang masuk. |
| Penulis | : Dalam pengiriman kan terkadang tidak berjalan sesuai rencana ya mbak, terus bagaimana bentuk tanggung jawab SiCepat Ekspres, utamanya dalam kasus kerusakan dan kehilangan barang kostumer? Lalu jika terjadi kejadian tersebut apakah pihak perusahaan langsung mengabari customer, atau harus customer yang mengajukan klaim? |
| Mbak Rika | : Jadi untuk kerusakan atau kehilangan barang itu |

| | |
|-------------------|---|
| | <p>pihak SiCepat Ekspres sudah memiliki penanganan khusus sendiri. Contoh untuk barang yang teridentifikasi rusak, jadi kita tidak langsung menyerahkannya ke kostumer. Jadi diinfokan ke cs terlebih dahulu, baru setelahnya cs menginfokan kepada ybs kalau paket mereka rusak sehingga tidak bisa lagi diantarkan atau jika masih bisa akan diproses sehingga bisa lanjut pengantarannya sampai ke tujuan. Jadi jangan sampai paket sampai ke tangan ybs sebelum kami infokan, begitu.</p> |
| <p>Penulis</p> | <p>: Berarti itu penanganan jika kondisi luar paket atau packingnya sudah teridentifikasi rusak ya mbak. Kalau kasus yang terjadi, kerusakan ada di dalam paket bagaimana?</p> |
| <p>Mbak Riana</p> | <p>: Biasanya kita melakukan investigasi terlebih dahulu seperti melakukan <i>cross-check</i> dari gerai ke gerai, melihat bukti cctv, video <i>unboxing</i> dari customer dan lain-lain sampai ketemu dimana letak kelalaian yang menyebabkan kerusakan barang seperti itu. Karena bisa juga kerusakan barang sudah terjadi saat masih ditangan pengirim, jadi bukan merupakan tanggung jawab perusahaan begitu. Jadi kami bertanggung jawab atas setiap</p> |

| | |
|------------|--|
| | klaim asalkan syarat dan ketentuan dipenuhi serta terbukti bahwa kesalahan terjadi akibat kelalaian pihak perusahaan. |
| Penulis | : Lalu untuk kehilangan barang, proses klaim dan investigasinya bagaimana ya? |
| Mbak Rika | :Kehilangan dan kerusakan kurang lebih investigasinya sama ya mbak, tetap di cross check biar kita tahu dimana letak kesalahann kok bisa barang itu hilang. Kalo nanti barang ketemu bisa kita proses biar segera diterima oleh ybh. |
| Mbak Riana | : Mungkin yang beda itu jangka waktu pelaporannya ya. |
| Penulis | : Kalo ternyata barang rusak atau hilang pas sudah ada di tangan kurir yang nganter barang ke rumah, kebijakan perusahaannya akan tetap sama atau berbeda ya mbak? |
| Mbak Rika | : Oh itu berbeda, karena sudah ada di tangan kurir, jika ada kerusakan nanti jadi tanggung jawab jadi hubungan antara kurir dan penerimanya. |
| Penulis | : Kalau tata cara pengajuan komplainnya gimana ya mbak? |
| Mbak Riana | : Pengajuan complain bisa dilakukan langsung ke gerai SiCepat terdekat asal masih dalam masa |

| | |
|------------|---|
| | tenggang dan masih memiliki nomor resi. Tapi semua klaim atau complain yang diterima di gerai nanti kita ajukan ke pusat lagi. |
| Mbak Rika | : Atau bisa juga langsung menghubungi hotline-nya SiCepat, semuanya ada di web SiCepat. |
| Penulis | : Biar bisa menerima ganti rugi itu kira-kira harga atau nominal barang harus berapa besar ya mbak? Dan berapa besar juga kira-kira nominal yang akan dikembalikan ke customer sebagai ganti rugi? |
| Mbak Rika | : Kita nggak menentukan harga sih ya, semua barang bisa diajukan ganti rugi, tapi untuk nominalnya nanti tergantung customer mengajukan asuransi atau tidak. Itu semua juga sepenuhnya menjadi kewenangan dari pusat untuk menentukan besaran nominal ganti rugi. |
| Mbak Riana | : Untuk kira-kira besaran ganti ruginya ada di <i>terms and condition</i> perusahaan mbak. |
| Penulis | : Disini apa saja permasalahan yang sering timbul? |
| Mbak Riana | : Rusak sih ya |
| Mbak Rika | : Iya barang rusak sih |
| Penulis | : Setelah mendapat ganti rugi, apakah barang akan di ambil alih kepemilikannya oleh perusahaan? Seperti menjadi bukti dalam laporan atau |

| | |
|------------|---|
| | semacamnya? |
| Mbak Rika | : Dilihat dulu, barang sudah diterima oleh ybs atau belum. |
| Penulis | : Jadi penanganannya berbeda? |
| Mbak Rika | : Oh iya jelas beda. Jadi kan ada beberapa barang yang luarnya terlihat baik ternyata dalamnya rusak. Berarti kurang lebih itu sudah ada di tangan ybh, nah itu disebut <i>broken</i> eksternal. Maka biasanya ybh akan melakukan komplain kepada pusat baik SiCepat atau Shopee atau Tokopedia “kok barang saya seperti ini”. Baru setelah itu kantor pusat akan menghubungi kantor cabang untuk melakukan istilahnya penarikan paket. Tapi kalau kerusakan internal pas barang masih ada ditangan perusahaan atau kurir maka penanganannya seperti yang tadi sebelumnya, cs akan menghubungi ybh. |
| Penulis | : Untuk jangka waktunya, berapa lama jangka ganti rugi dapat diajukan? |
| Mbak Riana | : Sesuai dari <i>terms and conditions</i> dari pusat jadi klaim dilakukan dibatasi dua hari kerja untuk kerusakan barang dan empat belas hari kerja untuk kehilangan barang. |
| Penulis | : Ada nggak mbak presentase jumlah complain |

| | |
|------------|--|
| | dalam kurun waktu tertentu? |
| Mbak Rika | : Kalo presetase kita nggak ada ya, cuma terkadang terasa sedikit banyak yang menghubungi cs pas ada event daripada hari-hari biasa. |
| Mbak Riana | : Lumayan jarang sih ya, malah minggu ini bulan ini belum ada yang masuk ya mbak |
| Mbak Rika | : Iya alhamdulillah.. |
| Penulis | Adakah kerjasama antara perusahaan dan perusahaan asuransi, baik untuk pegawai dan konsumen? |
| Mbak Riana | : Ada, semua pegawai, semua karyawan itu semua dapet asuransi dan semua disama ratakan. Terus untuk asuransi barang atau paket itu kembali ke pengirim, mereka mau mengasuransikan barang mereka atau tidak. Terutama barang-barang yang nominal harganya maHlm. |
| Mbak Rika | : Tapi kalau dari pusat sendiri menetapkan barang diatas satu juta wajib asuransi sih mbak. Tapi tidak menutup kemungkinan barang dengan harga dibawahnya juga ada yang mengasuransikan. Terakhir kali itu saya terima barang tiga ratus ribu diasuransikan. |
| Penulis | : Oke yang terakhir mbak, pernahkah klaim ganti |

| | |
|------------|---|
| | rugl berakhir sampai di ranah hukum? |
| Mbak Riana | : Nggak, nggak pernah |
| Mbak Rika | : Biasanya kostumer yang ngeyel cuma sampai mas Eko aja, belum pernah sampai ke atasan, atau sampai jalur hukum. Jangan sampai sih semoga |

Lampiran VI

Transkrip Hasil Wawancara Dengan Customer Sicepat Ekspres Ponorogo

Narasumber : "K" (Customer kehilangan barang)

| | |
|---------|---|
| Penulis | : Halo kak selamat malam |
| K | : Halo kak, gimana aku bisa bantu apa? |
| Penulis | : Jadi saya dengar "K" punya masalah sama pengiriman barang di SiCepat Ponorogo ya? |
| K | |
| Penulis | : Bisa dijelasin lebih detail kendala pengirimannya kak? |
| K | : Boleh. Jadi beberapa hari yang lalu aku mesen paket aerostreet x shinchuan pake jasa kurir SiCepat, disana aku nulis alamat di rumah aku, tapi tanggal 27 Oktober paket tiba-tiba sudah diterima di Malang, diterima oleh Faiz. Padahal saya nulis nama saya bukan Faiz. Saya bahkan nggak kenal Faiz siapa |
| Penulis | : Kalo boleh tau, kakak mengajukan klaim lewat mana aja ya? Whatsapp email dm atau datang langsung ke gerai SiCepat? |
| K | : Aku sempet kirim email, dm sama ini tadi aku tag akun twitternya karena nggak ada balesan. Aku |

| | |
|---------|---|
| | juga sempet lapor ke Tokopedia |
| Penulis | : Pesan yang kakak kirim ke alamat pengaduan semua dibalas atau hanya beberapa kak? |
| K | : Email dibales. Kemarin yang aku tag di twitter juga akhirnya dm aku dibales. Kemarin aku juga mengajukan complain ke tokopedia dan disuruh jelasin kronologinya. Mereka bilang akan maksimal proses investigasi, juga bakal bantu proses pengajuan klaim. Disuruh nunggu 2 hari. Tapi sampe sekarang belum ada kejelasan. Dulu aku kira gara-gara weekend, tapi sampai sekarang belum ada respon. |
| Penulis | : Jadi kakaknya lapor ke dua pihak ya? Tokopedia sama SiCepat gitu? |
| K | : Iya soalnya aku beli di Tokopedia |
| Penulis | : Berarti sampai sekarang belum ada kelanjutan dari kedua-duanya tentang ganti rugi atau tidaknya ya kak? |
| K | : Belum kak |
| Penulis | : Boleh minta tolong nanti kalau sudah ada jawaban tolong kabarin aku ya kak. |

| | |
|---------|---|
| K | : Kalo boleh tau kakak siapanya SiCepat ya? |
| Penulis | : Aku bukan siapa-siapa hehe |
| K | : Terus ini buat apa? |
| Penulis | : Ini buat materi penelitian aku kak |
| K | : Oh gitu, oke nanti kalo ada tanggapan lagi dari pihak SiCepat atau Tokopedia aku kabarin ya kak |
| Penulis | : Oke, terima kasih banyak kak. |

Lampiran VII

Transkrip Hasil Wawancara Dengan Customer Sicepat Ekspres Ponorogo

Narasumber : "J" (Customer kerusakan barang)

| | |
|---------|--|
| Penulis | : Selamat siang kak |
| J | : Selamat siang, gimana kak? |
| Penulis | : Info yang aku dapet kakaknya mengalami kerusakan barang di proses pengiriman SiCepat ya kak? |
| J | : Iya kak, kemarin hp aku casingnya pecah pas baru banget dateng |
| Penulis | : Bisa diceritain detailnya nggak ya kak? |
| J | : Kakaknya kerja di SiCepat? |
| Penulis | : Nggak kak, aku cuma butuh responden buat penelitian aku |
| J | : Oh gitu, jadi kemarin aku dikirim sama saudara aku iphone 11 nah buat jaga jaga aku bikin videonya buat bukti, soalnya kan rada rawan kalo elektronik kan. Nah tapi bener ternyata casing belakangnya pecah. Akhirnya aku lapor ke email pengaduan tapi nggak ada jawaban, akhirnya karena aku tau banyak orang tag akun SiCepat di twitter yang dapet respon dari SiCepat makanya aku juga ikutan tag akun SiCepat. Dan ternyata bener ada tanggapan. Disitu aku disuruh dm mereka dan |

| | |
|---------|--|
| | nyerahin nomer resi. Aku jelasin aku udah nyoba kirim email ke mereka. Akhirnya mereka nyuruh aku nunggu buat di cek gitu. |
| Penulis | : Lalu sekarang sudah ada tanggapan atau belum kak? |
| J | : Sudah, tapi mereka kekeuh bukan salah pengiriman mereka, jadi mereka nggak mau ganti rugi. |
| Penulis | : Berarti sudah ada jawaban ya walaupun jawabannya kurang memuaskan. Kira-kira berapa hari kakaknya nunggu jawaban mereka ya kak? |
| J | : Seminggu lebih beberapa hari gitu kali ya. |
| Penulis | : Kalo boleh tau kan kakaknya mengirim hp berarti lumayan mahal ya, kakaknya pakai asuransi atau tidak ya? |
| J | : Setauku pake sih soalnya barang mahal gitu. Yang ngirim kan kakak aku jadi yang bayar kakak aku. Sebelum ini aku pernah sih kehilangan barang, tapi mereka tanggung jawab ganti rugi, ya itu Cuma 100.000 aja sih jadi mungkin nggak berat-berat banget buat mereka. |
| Penulis | : Oh jadi kakak pernah ngalamin kejadian juga dulu? |
| J | : Iya kak, pas itu aku lumayan puas sama mereka soalnya tanggung jawab ngilangin paket aku. Tapi yang sekarang enggak. |

| | |
|---------|--|
| Penulis | : Lalu tanggapan kakaknya masalah hp rusak itu bagaimana? Ya udah ikhlas aja berarti ya? |
| J | : Pertamanya aku udah nyoba kayak orang-orang sambat di twitter, ada tuh tanggepan dari admin SiCepat, aku suruh dm mereka sambal ngirim resi. Tapi sama aja mereka bilang kasus aku ini udah terselesaikan dan mereka nggak bisa tanggung jawab. Yaudah soalnya mereka bilang itu udah keputusan dari pusat gitu. |
| Penulis | : Mungkin ada tambahan lain dari kakaknya buat nambah statement kakak? |
| J | : Udah itu aja sih kejadian kemarin. |
| Penulis | : Oke kak kalo gitu makasih informasinya. |
| J | : Sama-sama kak, semoga membantu. |

Lampiran IIX

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Syakila Mufida

NIM : 182111223

Tempat Tanggal Lahir : Ponorogo, 21 November 1999

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jl.Tamanan No.16 Rt.02/01
Carat – Kauman – Ponorogo – Jawa Timur

Nama Ayah : Abdul Aziz

Nama Ibu : Sugi Hartatik

Riwayat Pendidikan :

- a. RA. Muslimat Carat
- b. SD N 4 Mlorah
- c. SD N 2 Carat
- d. MTs Wali Songo Ngabar
- e. MA Wali Songo Ngabar

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 21 November 2022

Syakila Mufida