

**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

Diajukan Kepada
Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Syari'ah



Oleh :

GALUH RISNA PUTRI

NIM. 16.21.1.1.341

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MU'AMALAH)
FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SURAKARTA
2020**

**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

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

Disusun Oleh:

GALUH RISNA PUTRI

NIM. 16.21.1.1.341

Surakarta, 18 Mei 2020

Disetujui dan disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Andi Cahyono, S.H.I., M.E.I.

NIP. 19801218 201701 1 110

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : GALUH RISNA PUTRI

NIM : 16.21.1.1.341

JURUSAN : HUKUM EKONOMI SYARIAH (MU'AMALAH)

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul **“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”**.

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, 18 Mei 2020



Galuh Risna Putri

NIM. 162. 111. 341

Andi Cahyono, S.H.I., M.E.I.

Dosen Fakultas Syari'ah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta

NOTA DINAS

Kepada Yang Terhormat

Hal : Skripsi

Dekan Fakultas Syariah

Sdri : Galuh Risna Putri
Surakarta

Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Galuh Risna Putri NIM : 162111341 yang berjudul : **“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”** Sudah dapat dimunaqasyahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah).

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

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta,

Dosen Pembimbing



Andi Cahyono, S.H.I., M.E.I.

NIP. 19801218 201701 1 110

HALAMAN PENGESAHAN

**“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”**

Disusun Oleh:

GALUH RISNA PUTRI

NIM. 16.21.1.1.341


Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
Pada hari Rabu tanggal 17 Juni 2020
Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Penguji I



Jaka Susila, S.H., M.H.
NIP: 19661221199403 1 003

Penguji II



Ahmad Hafidh, S.Ag., M.Ag.
NIP: 19740715199803 1 003

Penguji III



Lila Pangestu H, S.Pd., M.Pd.
NIP: 1981041620171 2 141

Dekan Fakultas Syari'ah



Dr. Ismail Yahya, S.Ag., M.A
NIP : 19750409 199903 1 001

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“ Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah : 6)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan mengucap syukur kepada Allah SWT yang telah mengijabah segala doa-doa yang terpanjatkan, memberikan kekuatan dan keikhlasan hati, serta karunia atas kemudahan yang diberikan, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Saya persembahkan karya tulis skripsi ini kepada mereka yang tetap setia mendukung, khususnya teruntuk :

1. Kedua orang tuaku, Bapak Basuki dan Ibu Siti Maesaroh yang telah bersabar membimbingku dan mendoakan kesuksesan anakmu.
2. Adikku Lutfi Hanafi serta seluruh anggota keluargaku.
3. Guru-guruku dari TK sampai SMA yang telah memberikan ilmu.
4. Dosen-dosen yang telah mendidikku.
5. Semua teman-teman seperjuangan, khususnya teman-teman Hukum Ekonomi Syariah kelas I angkatan 2016.
6. Sahabat-sahabat terbaikku yang setia berjuang bersama untuk meraih kesuksesan di masa depan.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi di Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) 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 :

1. 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	Śa	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	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	Za	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	Hamzah	...’...	Apostrop

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

2. 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	Transliterasi
1.	كتب	<i>Kataba</i>
2.	ذكر	<i>Žukira</i>
3.	يذهب	<i>Yažhabu</i>

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	<i>Kaifa</i>
2.	حول	<i>Ḥaula</i>

3. 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	<i>Qāla</i>
2.	قيل	<i>Qīla</i>
3.	يقول	<i>Yaqūlu</i>
4.	رمي	<i>Ramā</i>

4. 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	<i>Rauḍah al-aṭfāl</i>
2.	طلحة	<i>Ṭalḥah</i>

5. 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	<i>Rabbana</i>
2.	نَزَّلَ	<i>Nazzala</i>

6. 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 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.	الرجل	<i>Ar-rajulu</i>
2.	الجلال	<i>Al-Jalālu</i>

7. 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	<i>Akala</i>
2.	تأخذون	<i>Ta'khuduna</i>
3.	النؤ	<i>An-Nau'u</i>

8. 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 ما محمد إلا رسول	<i>Wa mā Muḥammadun illā rasūl</i>
	الحمد لله رب العالمين	<i>Al-ḥamdu lillahi rabbil 'ālamīna</i>

9. 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 هو خير الرازقين	<i>Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqin</i> / <i>Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn</i>
	فأوفوا الكيل والميزان	<i>Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna</i> / <i>Fa aful-kaila wal mīzāna</i>

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikun Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dn hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“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 ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syari'ah IAIN Surakarta.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag., M.Pd. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta.
2. Bapak Dr. Ismail Yahya S.Ag., M.A. selaku Dekan Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta.
3. Bapak Masjupri S.Ag., M.Hum. selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syari'ah.
4. Bapak Anwarudin, M.H.I. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan dan nasehatnya kepada penulis selama menempuh studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta.
5. Bapak Andi Cahyono, S.H.I., M.E.I. Selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
6. Dewan Penguji, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini guna membawa kualitas penulisan kearah yang lebih baik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Syariah yang telah memberikan ilmunya selama menjadi mahasiswa dan semoga segala ilmu yang telah diberikan dapat bermanfaat di kehidupan yang akan datang.

8. Seluruh Staf karyawan Fakultas Syariah dan seluruh Staf karyawan perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Imam Mukhid selaku Kepala Cabang di Indah Logistic Cargo Solo dan seluruh karyawan di Indah Logistic Cargo Solo yang telah bersedia memberikan banyak informasi terkait Indah Logistic Cargo Solo.
10. Ibuku Siti Maesaroh dan Bapakku Basuki, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tidak akan kulupakan.
11. Adikku Lutfi Hanafi yang telah memberikan semangat.
12. Teman-teman angkatan 2016 yang telah memberikan keceriaan kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Syari'ah IAIN Surakarta.
13. Keluarga besar HES angkatan 2016 dan khususnya HES I angkatan 2016 yang telah memberikan kebersamaan, keceriaan dan semangat selama 4 tahun ini.
14. Sahabatku Rahmatillah Aulia Azizah saya ucapkan terimakasih karena sudah memberikan semangat dan dukungan serta kebersamaan yang tak terlupakan.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu yang telah berjasa dan membantuku baik moril maupun spiritnya dalam penyusun skripsi. Tak ketinggalan pada seluruh pembaca yang budiman.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Surakarta, 18 Mei 2020

Penulis

Galuh Risna Putri

16.21.1.1.341

ABSTRAK

GALUH RISNA PUTRI, NIM: 162111341, “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”. Dalam Islam sewa menyewa disebut dengan *Ijārah*. Akad *ijārah* merupakan akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa waktu tertentu dengan pembayaran sewa *Ujrah* tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang atau jasa tersebut. *Ijārah* adalah menukar sesuatu dengan adanya imbalan atau diartikan dalam bahasa Indonesia berarti sewa menyewa atau upah mengupah. Pada dasarnya *Ijārah* yaitu mengambil manfaat dari suatu barang atau jasa dengan memberikan imbalan atas manfaat dari barang atau jasa.

Penelitian ini berupa penelitian lapangan (*field research*) dan merupakan penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif yaitu menggambarkan data yang ada atau fenomena yang telah terjadi sehingga diperoleh suatu gambaran secara menyeluruh. Kemudian dianalisis menggunakan pola pikir deduktif, yaitu memaparkan terlebih dahulu fakta tentang pelaksanaan akad pengiriman barang di Indah Logistic Cargo Solo dan selanjutnya dianalisis dengan teori *ijārah* dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Hasil yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa praktek akad pengiriman barang di Indah Logistic Cargo Solo tidak sesuai dengan hukum Islam. Karena tidak sesuai dengan teori *ijārah* pada saat pemberian ganti rugi dan dirasa tidak adil mengenai jumlah yang akan diberikan terhadap barang konsumen yang rusak atau hilang, baik itu barang yang dikirim dengan diasuransikan maupun tidak diasuransikan. Dan mengacu pada hak konsumen, dalam pemberian ganti rugi untuk barang yang mengalami kerusakan atau kehilangan yang tidak diasuransikan yaitu maksimal 10 kali dari ongkos kirim. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa praktik ganti rugi pada perusahaan jasa pengiriman barang Indah Logistic Cargo Solo tidak sesuai. Bentuk ganti rugi yang adil yaitu sesuai dengan harga barang yang dikirim sesuai dengan ketentuan ganti rugi yang dijelaskan pada Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka kepada pihak Indah Logistic Cargo Solo sebagai perusahaan jasa pengiriman barang dalam melaksanakan suatu transaksi atau pekerjaan hendaknya didasari dengan itikad baik antara kedua belah pihak supaya terjalin suatu transaksi yang sesuai dan tidak ada pihak yang dirugikan. Selanjutnya, bagi pihak pelaku usaha diharapkan memberikan pelayanan yang baik dan memberikan tanggung jawab semestinya jika terdapat kerugian pada konsumen yang disebabkan oleh kelalaiannya.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Ganti Rugi, Jasa Pengiriman

ABSTRACT

GALUH RISNA PUTRI, NIM: 162111341, **“IMPLEMENTATION OF THE PRINCIPLE OF JUSTICE IN CONTRACT DELIVERY OF GOODS AT PT. INDAH LOGISTIC CARGO SOLO IN TERMS OF ISLAMIC LAW AND LAW NUMBER 8 OF 1999”**. Rent of Islam is called *Ijārah*. Ijarah contract is transfer of use rights (benefits) for certain goods or services with lease payments. Without preparation for the transfer of rights to the said goods or services. *Ijārah* is exchanging something with an imbalance or interpreted in Indonesian to mean rent or wages. Basically *Ijārah* is taking the benefits of an item or service by providing an imbalance of the benefits of the goods or services.

The research is the field study method and research is qualitative that produces descriptive data that is describing existing data or phenomena that have occurred in order to obtain an overall picture. Then analyzed using a deductive mindset, which first explains the facts about the implementation of the contract of goods delivery in Indah Logistic Cargo Solo and then analyzed with the theory of blood and Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection.

The results obtained from the study show that the practice of shipping goods contracts at Indah Logistic Cargo Solo is not in accordance with Islamic law. Because it is not in accordance with his theory at the time of the compensation and it is felt that it is unfair about the amount that will be given to consumer goods that are damaged or lost, whether goods are sent insured or uninsured. And referring to the rights of consumers, in the provision of compensation for goods that are damaged or uninsured loss that is a maximum of 10 times the cost of shipping. In Act Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the practice of compensation for Indah Logistic Cargo Solo freight forwarding companies is not appropriate. A fair form of compensation that is in accordance with the price of the goods sent in accordance with the provisions of compensation described in Article 19 paragraph (1) and (2) of Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection.

Based on the conclusion above, the Indah Logistic Cargo Solo as a freight forwarding company in carrying out a transaction or work should be based on good faith between the two parties so that an appropriate transaction is established and no party is harmed. Furthermore, the business actors are expected to provide good service and provide proper responsibility if there is a loss to consumers caused by negligence.

Keywords : Consumer Protection, Compensation, Dilevery Service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQASYAH.....	v
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR	xvi
ABSTRAK	xviii
DAFTAR ISI.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Teori	9
F. Tinjauan Pustaka	16
G. Metode Penelitian	21
H. Sistematika Penulisan	26
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Akad	28
1. Pengertian Akad	28
2. Rukun Akad	30
3. Syarat Akad	34
B. Ijārah	39
1. Pengertian Ijārah	39
2. Dasar Hukum <i>Ijārah</i>	41

3. Rukun dan Syarat <i>Ijārah</i>	44
4. Macam-macam <i>Ijārah</i>	46
5. Pembatalan dan Berakhirnya <i>Ijārah</i>	47
C. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	49
2. Konsumen	51
3. Pelaku Usaha	55

BAB III GAMBARAN UMUM

A. Gambaran Umum PT. Indah Logistic Cargo	70
1. Sejarah Indah Logistic Cargo	70
2. Visi dan Misi PT. Indah Logistic Cargo	73
3. Profil Indah Logistic Cargo Solo	75
4. Struktur Organisasi Perusahaan	76
5. Produk Indah Logistic Cargo	81
B. Praktik Akad Pengiriman Barang di Indah Logistic Cargo Solo	81
C. Pengaduan atau Klaim Barang	83
D. Mekanisme Ganti Rugi di Indah Logistic Cargo Solo	85
E. Pendapat Konsumen Mengenai Implementasi Asas Keadilan dalam Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang di Indah Logistic Cargo	87

BAB IV ANALISIS

A. Implementasi Asas Keadilan dalam Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang di Indah Logistic Cargo Solo	90
B. Implementasi Asas Keadilan dalam Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang Berdasarkan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	93

1. Analisis Hukum Islam Terhadap Implementasi Asas Keadilan dalam Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo	93
2. Analisis Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Implementasi Asas Keadilan dalam Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo	98

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	102
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA	104
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Pihak Indah Logistic Cargo Solo.
- Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan Customer Indah Logistic Cargo Solo.
- Lampiran 3 : Transkrip Hasil Wawancara dengan Kepala Cabang
- Lampiran 4 : Transkrip Hasil Wawancara dengan Konsumen
- Lampiran 5 : Field Note Observasi
- Lampiran 6 : Foto Indah Logistic Cargo Solo
- Lampiran 7 : Foto Syarat dan Ketentuan Pengiriman PT. Indah Logistik
- Lampiran 8 : Foto Syarat & Ketentuan Pengembalian Barang Paket di Kantor
INDAH GROUP oleh Customer
- Lampiran 9 : Foto Pedoman dan Syarat Pengiriman Indah Group
- Lampiran 10 : Foto Sebagian Barang Customer Indah Logistic Cargo Solo
- Lampiran 11 : Foto Customer Indah Logistic Cargo Solo
- Lampiran 12 : Foto Wawancara dengan Bapak Imam Mukhid selaku Kepala Cabang Indah Logistic Cargo Solo
- Lampiran 13 : Foto Wawancara dengan Karyawan Indah Logistic Cargo Solo

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad saw. belum diangkat menjadi Rasul. Perlindungan terhadap konsumen adalah hal yang sangat penting dalam kajian syariah. Menurut pandangan Islam perlindungan konsumen bukan hanya sebagai hubungan keperdataan melainkan juga berhubungan dengan kepentingan publik secara luas. Selain itu menyangkut juga hubungan antara manusia dengan Allah SWT. Dalam konsep syariah perlindungan atas tubuh berkaitan dengan hubungan vertikal (manusia dengan Allah) dan hubungan horizontal (manusia dengan manusia).¹

Setelah Nabi Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam al-Qur'an maupun Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat (279) :

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلَئِنْ رَأَيْتُمْ رُءُوسَ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظَلَّمُونَ

Artinya :

Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu

¹ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2018), hlm. 17.

*bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.*²

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak mendzalimi dan tidak pula didzalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen.³

Mengingat kebutuhan manusia yang semakin hari semakin bertambah menjadikan usaha jasa memiliki peranan yang sangat penting bagi kehidupan. Hal ini pun tidak bisa dipungkiri, sehingga peluang usaha yang sangat besar bagi masyarakat. Adapun salah satu layanan pengiriman yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah layanan jasa pengiriman yang mana ketidakterjangkauannya kebutuhan dalam jarak dekat sehingga membutuhkan berbagai layanan jasa untuk menunjangnya.

Dalam islam sewa menyewa disebut dengan *Ijarah*. Akad ijarah merupakan akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa *Ujrah* tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.⁴ Menurut pendapat ulama fikih antara lain disebutkan oleh Al-Jazairi yang dikutip dari buku Ismail Nawawi dengan judul buku *Fiqh Muamalah Klasik Dan Kontemporer*, sewa

² Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (Edisi yang Disempurnakan)*, (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), hlm.420.

³ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana, 2013), hlm. 41.

⁴ Irma Devita Purnamasari, *Akad Syariah*, (Jakarta : PT. Mizan Pustaka, 2011), hlm.107

(*ijarah*) dalam akad terhadap manfaat untuk masa tertentu dengan harga tertentu. Menurut Sabiq yang dikutip dari buku Ismail Nawawi dengan judul buku *Fiqh Muamalah Klasik Dan Kontemporer*, sewa adalah suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian.

Pendapat lain dikemukakan oleh Zuhaily yang dikutip dari buku Ismail Nawawi dengan judul buku *Fiqh Muamalah Klasik Dan Kontemporer*, ia mengatakan bahwa transaksi sewa identik dengan jual beli, tapi dalam sewa pemilikan dibatasi dengan waktu. Ia juga mengatakan bahwa sewa adalah transaksi pemindahan hak guna atas barang atau jasa dalam batasan waktu tertentu melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan hak pemilikan atas barang.⁵

Menurut Hasbi Ash-Shiddiqie yang dikutip dari buku Mohammad Nadzir dengan judul buku *Fiqh Muamalah Klasik*, bahwa *ijarah* itu akad yang obyeknya ialah penukaran manfaat untuk masa tertentu yaitu pemilikan manfaat dengan imbalan, sama dengan menjual manfaat. Sedangkan menurut Syaikh Umairah yang dikutip dari buku Mohammad Nadzir dengan judul buku *Fiqh Muamalah Klasik*, bahwa yang dimaksud *ijarah* ialah akad atas manfaat yang diketahui dan disengaja untuk member dan membolehkan dengan imbalan yang diketahui ketika itu.⁶

⁵ Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik Dan Kontemporer*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2012), hlm.185

⁶ Mohammad Nadzir, *Fiqh Muamalah Klasik*, (Semarang : CV. Karya Abadi Jaya, 2015), hlm69-70

Al-Qur'an membolehkannya praktik sewa-menyewa, sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Ath-thalaq ayat 6:⁷

أَسْكِنُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِنْ وُجْدِكُمْ وَلَا تُضَارُوهُنَّ لِتُضَيِّقُوا عَلَيْهِنَّ ۗ وَإِنْ كُنَّ أُولَاتٍ حَمْلٍ

فَأَنْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ ۗ فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أَجُورَهُنَّ ۗ وَأُتْمِرُوا بَيْنَكُمْ

بِمَعْرُوفٍ ۗ وَإِنْ تَعَاَسَرْتُم فَسَتُرَضَّعْ لَهُ أُخْرَىٰ ۗ

Artinya :

Tempatkanlah mereka (para isteri) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. Dan jika mereka (isteri-isteri yang sudah ditalaq) itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; dan jika kamu menemui kesulitan maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya.⁸

Ayat diatas mempunyai makna bahwa manusia hidup pasti membutuhkan bantuan orang lain. Orang paling kuat pun yang ada di dunia ini pasti pernah juga menerima bantuan jasa dari orang lain. Manusia diciptakan oleh Allah salah satu tujuannya adalah untuk saling berhubungan dengan manusia lain dalam segala hal asalkan sesuai dengan perintah Allah salah satu contohnya adalah jual beli, baik jual beli barang ataupun jasa.

Adapun beberapa badan usaha yang membuka layanan pada bidang jasa seperti Tiki, SiCepat, dan J&T Express. Semakin bertambahnya jumlah

⁷ Mohammad Nadzir, *Fiqh Muamalah Klasik*, (Semarang : CV Karya Abadi, 2015), hlm. 71.

⁸ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Tafsirnya ...*, hlm. 188.

pelaku usaha dalam pelayanan jasa pengiriman ini membuat setiap pelaku usaha berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan jasa yang terbaik bagi konsumennya sehingga mereka dapat bertahan dalam usaha ini. Dari sekian banyak jasa pengiriman barang nama Indah Logistic Cargo sudah sangat familiar di telinga para pengusaha bisnis di Indonesia terutama para pengusaha bisnis online. Indah Logistic Cargo menjadi jembatan bagi para pengusaha online untuk mengirimkan barang sampai ke plosok nusantara. Perusahaan jasa pengiriman barang Indah Logistic Cargo menawarkan berbagai macam produk layanan jasa pengangkutan barang atau pengiriman barang yang dapat dipilih oleh konsumen.

PT. Indah Logistic Cargo Solo adalah salah satu cabang dari Indah Logistic Cargo yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani No.79, Kenteng, Ngadirejo, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Indonesia. PT Indah Logistic Cargo cabang Kartasura berdiri pada tahun 2010. Setiap harinya ada kurang lebih 20 sampai 25 konsumen yang mengirimkan barang melalui Indah Logistic Cargo Solo, sedangkan setiap bulannya ada kurang lebih 700 sampai 800 konsumen yang mengirimkan barang.⁹

Prosedur pengiriman barang sendiri dengan cara konsumen mendatangi agen perusahaan jasa pengiriman barang Indah Logistic Cargo Solo dengan membawa barang dan melakukan transaksi dan dengan adanya kesepakatan antara konsumen dan pihak Indah Logistic Cargo Solo memberikan bukti

⁹ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Bapak Imam Mukhid, Pimpinan PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 19 Juni 2020, Pukul 11.00 WIB

pembayaran tersebut.¹⁰ Dalam sewa-menyewa atau upah-mengupah sebagaimana perjanjian lainnya, perjanjian tersebut bersifat konsensual atau mempunyai kekuatan hukum. Pada saat akad berlangsung maka penjual harus memenuhi akad tersebut. Jika salah satu pihak melanggar akad tersebut maka akad itu tidak sah.

Hubungan antar pelaku usaha dengan konsumen seringkali terdapat kendala yang diakibatkan oleh berbagai masalah teknis dalam proses pengiriman barang. Mulai dari barang yang hilang, rusak atau mengalami keterlambatan sampainya barang. Akan tetapi jika terjadi demikian maka konsumen lah yang akan dirugikan sebab konsumen sudah melakukan kewajibannya yaitu membayar ongkos kirim namun tidak mendapatkan hak yang semestinya ia dapatkan yaitu sampainya barang tepat waktu dan tanpa kerusakan.

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapat perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya. Perjanjian yang dibuat antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak. Akan tetapi, bahwa masih sering ditemui kendala-kendala dalam proses pengiriman barang. Hal yang demikian konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang No. 8

¹⁰ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Bapak Imam Mukhid, Pimpinan PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 18 April 2020, Pukul 13.00 WIB

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi.¹¹

Kenyataan yang terjadi di perusahaan jasa pengiriman barang Indah Logistic Cargo mencantumkan klausula baku tentang ganti rugi yang terdapat pada syarat dan ketentuan serta tercantum di resi pengiriman yang dinilai tidak adil untuk para konsumen jasa pengirim barang. Peraturan tersebut menyatakan bahwa pemberian ganti rugi untuk barang yang mengalami kerusakan atau kehilangan yang tidak diasuransikan yaitu sebesar maksimal 10 (sepuluh) kali dari ongkos kirim atau tidak melebihi Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) untuk jumlah selebihnya perusahaan akan menolak dengan alasan bahwa konsumen atau pengirim barang tidak mengasuransikan barang tersebut.¹²

Proses pengiriman barang tidak selamanya berjalan dengan mulus, terkadang pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Hal ini membuat konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang merasa dirugikan jika barang tersebut rusak atau hilang.¹³ Apabila terjadi sesuatu dalam pengiriman barang, maka pihak perusahaan wajib bertanggung jawab kepada konsumen sebagai pihak pemilik barang sebagaimana kewajibannya. Pemberian ganti rugi terhadap kerusakan dan

¹¹ Zulham, *Hukum Pelindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 51.

¹² Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Bapak Imam Mukhid, Pimpinan PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 18 April 2020, pukul 13.00 WIB.

¹³ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Mas Rinto Aristianto, Konsumen PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 22 April 2020, pukul 20.00 WIB.

kehilangan barang atau paket cukup banyak kasusnya. Hal ini yang membuat tidak berjalannya proses pemberian ganti rugi yang seharusnya didapatkan konsumen serta menguntungkan pihak Indah Logistic Cargo karena tidak mengeluarkan dana untuk ganti rugi yang semestinya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“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”**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di Indah Logistic Cargo Solo?
2. Bagaimana analisis hukum Islam dan Undang-undang Perlindungan Konsumen terhadap keadilan dalam pelaksanaan pengiriman barang di Indah Logistic Cargo Solo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan acuan pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui keadilan dalam pelaksanaan pengiriman barang di Indah Logistic Cargo Solo.

2. Untuk mengetahui Analisis Hukum Islam dan Undang-undang Perlindungan Konsumen terhadap keadilan dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang di Indah Logistic Cargo Solo.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau pertimbangan dalam melakukan kajian atau penelitian selanjutnya, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Surakarta. Selain itu penelitian ini juga dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian berikutnya.

2. Secara Praktis

Penelitian ini berguna sebagai wawasan ilmu Pengetahuan yang pada akhirnya dapat berguna ketika peneliti sudah berperan aktif dalam kehidupan masyarakat. Hasil penelitian ini akan sangat bermanfaat sebagai pengetahuan bagi masyarakat untuk pemahaman yang jelas bagaimana analisa hukum Islam dan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

E. Kerangka Teori

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁴ Indonesia telah memiliki peraturan perundang-undangan yang secara khusus membahas perlindungan konsumen. Peraturan perundang-

¹⁴ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2018), hlm. 38.

undangan yang melindungi konsumen antara lain UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa: “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.¹⁵

Perlindungan terhadap konsumen adalah hal yang sangat penting dalam kajian syariah. Menurut pandangan islam perlindungan konsumen bukan hanya sebagai hubungan keperdataan melainkan juga berhubungan dengan kepentingan publik secara luas. Selain itu menyangkut juga hubungan antar manusia dengan Allah Swt. Hubungan konsumen dengan pelaku usaha terdapat kajian dalam hukum ekonomi, yang selanjutnya disebutkan dengan Ekonomi Syariah.¹⁶

Menurut UU No 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat 2 tentang perlindungan konsumen, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kebutuhan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁷

Dengan kata lain sebagian besar konsumen adalah pengguna akhir dari suatu barang atau jasa. Bila pembelian barang bertujuan untuk dijual kembali, maka pembeli tersebut adalah distributor atau pengecer. Secara

¹⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 1.

¹⁶ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2018), hlm. 17.

¹⁷ Undang-Undang No 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Visimedia, 2007), hlm.3 .

umum konsumen dapat dikenali dengan mudah, yaitu para pengguna suatu barang maupun jasa. Mengacu pada pengertian konsumen diatas, jenis konsumen sebagai berikut, konsumen perorangan (*personal consumer*) dan konsumen organisasi (*organizational consumer*).

2. *Ijārah*

Pengertian, Rukun dan Syarat *Ijārah*

Al- Ijārah mengambil dari bahasa arab yang mempunyai makna “upah, sewa, jasa, atau imbalan”. *Al- Ijārah* merupakan salah satu format muamalah dalam memenuhi keperluan hidup manusia, seperti sewa menyewa, kontrak, atau memasarkan jasa perhotelan dan lain-lain. Berdasarkan pendapat *syara'* mempunyai arti “aktivitas akad untuk mengambil manfaat sesuatu yang diterima dari orang lain dengan jalan membayar sesuai dengan perjanjian yang telah ditentukan dengan syarat-syarat tertentu”.¹⁸

Secara etimologi *Ijārah* berasal dari kata *Ajara* (أَجْرٌ) yang berarti menyewa atau mengontrak.¹⁹ *Ijārah* artinya upah, sewa, jasa atau imbalan. Salah satu kegiatan manusia dalam muamalah adalah sewa-menyewa,

¹⁸ Akhmad Farroh Hasan, *Fiqh Muammalah dari Klasik hingga Kontemporer* (Teori dan Praktek), (Malang : UIN-Maliki Malang Press, 2018), hlm. 49.

¹⁹ Atabik Ali dan Ahmad Zuhdi Muhdlor, *Kamus Kontemporer Arab Indonesia*, (Yogyakarta: Multi Karya Grafika, 2003), hlm. 28.

kontrak, menjual jasa dan lain-lain. Ulama Madzhab Hanafi mendefinisikan *Ijārah* yaitu:²⁰

عَقْدٌ عَلَى الْمَنَافِعِ بِعَوَضٍ

“*Transaksi terhadap suatu manfaat dengan suatu imbalan*”.

Ulama Madzhab Syafi’i mendefinisikannya:²¹

عَقْدٌ عَلَى مَنَفَعَةٍ مَّفْصُودَةٍ مَعْلُومَةٍ مَبَا حَةٍ قَا بِلَةٍ لِّلْبَدَلِ وَلَا بَا حَةٍ بِعَوَضٍ مَعْلُومٍ

“*Transaksi terhadap manfaat yang dituju tertentu bersifat bila dimanfaatkan, dengan suatu imbalan tertentu*”.

Adapun dasar hukum *Ijārah* ulama fiqh beralasan kepada firman Allah:

فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآ تُوهُنَّ أَجُورُهُنَّ

Artinya:

“*Jika menyusukan (anak-anak)mu untukmu, maka berikanlah upah kepada mereka.*²²

Sebagai sebuah transaksi akad umum, *Ijārah* baru dianggap sah apabila telah memenuhi rukun dan syaratnya. Menurut Hanafiyah rukun Al- *Ijārah* hanya satu yaitu ijab dan qabul dari dua belah yang

²⁰ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 227.

²¹ *Ibid.*, hlm, 227.

²² Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur’an Dan Tafsirnya ...*, hlm. 188.

bertransaksi. Adapun menurut Jumhur ulama rukun *Ijārah* ada empat yaitu:²³

a. Dua orang yang berakad

Pihak yang pertama disebut orang yang menyewakan (*mu'jir*) dan pihak yang kedua disebut penyewa (*musta'jir*).

b. Shighat (*Ijab dan Qabul*).

Ijab dan *Qabul* sebagai manifestasi dari perasaan suka sama suka, dengan catatan keduanya terdapat kecocokan atau kesesuaian. *Qabul* diucapkan setelah selesai pernyataan *Ijab* tanpa jeda, seperti halnya dalam jual beli.

c. Sewa atau imbalan

Dalam hal sewa-menyewa barang yang berwujud (*Ijārah 'ain*), disyaratkan upah harus diketahui jenis, kadar dan sifatnya, layaknya harga dalam akad jual beli. Karena *ijārah* merupakan akad yang berorientasi keuntungan, yaitu tidak sah tanpa menyebutkan nilai kompensasi layaknya jual beli.

d. Manfaat

Manfaat barang adakalanya diukur dengan waktu, fungsi atau tempat, keluasan dan lain sebagainya. Manfaat yang dibatasi waktu misalnya saja menyewakan rumah, pakaian, tempat dan perabotan rumah tangga misalnya selama setahun, sebulan, seminggu atau sehari.

²³ Abdul Rahman Ghazali, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 278

Adapun syarat akad *Ijārah* sebagaimana yang ditulis Nasrun Haroen sebagai berikut:²⁴

- 1) Yang terkait dengan dua orang yang berakad. Menurut ulama Syafi'iyah disyaratkan telah baligh dan berakal. Oleh sebab itu, apabila orang yang belum atau tidak berakal, seperti anak kecil dan orang gila *ijārah* nya tidak sah. Akan tetapi, ulama Hanafiyah dan Malikiyah berpendapat bahwa kedua orang yang berakad itu tidak harus mencapai usia baligh. Oleh karenanya, anak yang baru *mumayyiz* pun boleh melakukan akad *Ijārah*, hanya pengesahannya perlu persetujuan walinya.
- 2) Kedua belah pihak yang berakad menyatakan kerelaannya melakukan akad *ijārah*. Apabila salah seorang di antaranya terpaksa melakukan akad ini, maka akad *ijārah* nya tidak sah.
- 3) Manfaat yang menjadi objek *ijārah* harus diketahui, sehingga tidak muncul perselisihan dikemudian hari. Apabila manfaat yang menjadi objek tidak jelas, maka akadnya tidak sah. Kejelasan manfaat itu dapat dilakukan dengan menjelaskan jenis manfaatnya dan penjelasan berapa lama manfaat itu ditangan penyewanya.
- 4) Objek *ijārah* itu boleh diserahkan dan digunakan secara langsung dan tidak ada cacatnya. Oleh sebab itu, para ulama fiqh sepakat, bahwa tidak boleh menyewakan sesuatu yang tidak boleh

²⁴ Abdul Rahman Ghazali, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 279-280

diserahkan dan dimanfaatkan langsung oleh penyewa. Misalnya, seseorang menyewa rumah, maka rumah itu dapat langsung diambil kuncinya dan dapat langsung boleh ia manfaatkan.

- 5) Objek *Ijārah* itu sesuatu yang dihalalkan oleh *syara'*. Oleh sebab itu, para ulama fiqh sepakat mengatakan tidak boleh menyewa seseorang untuk menyantet orang lain, menyewa seorang untuk membunuh orang lain, demikian juga tidak boleh menyewakan rumah untuk dijadikan tempat maksiat.
- 6) Yang disewakan itu bukan suatu kewajiban bagi penyewa, misalnya menyewa orang untuk melaksanakan shalat untuk diri penyewa atau menyewa orang yang belum haji untuk menggantikan haji penyewa. Para ulama fiqh sepakat mengatakan bahwa akad sewa menyewa seperti ini tidak sah, karena shalat dan haji merupakan kewajiban penyewa itu sendiri.
- 7) Objek *ijārah* itu merupakan sesuatu yang biasa disewakan seperti rumah, kendaraan dan alat-alat perkantoran. Oleh sebab itu tidak boleh dilakukan akad sewa-menyewa terhadap sebatang pohon yang akan dimanfaatkan penyewa sebagai sarana penjemur pakaian.
- 8) Upah atau sewa dalam ijarah harus jelas, tertentu dan sesuatu yang memiliki nilai ekonomi.

F. Tinjauan Pustaka

Dalam kajian pustaka berguna sebagai bahan acuan yang relevan dengan penelitian yang terdahulu, kajian pustaka juga berguna untuk menghindari adanya plagiasi atau penjiplakan atas karya orang lain.

Dibawah ini peneliti ajukan referensi yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain:

1. Skripsi Didin Sumasyhari, Institut Agama Islam Surakarta, Tahun 2016 yang berjudul “Perlindungan Konsumen *E-Commerce* Pada Lazada.Co.Id Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Dan Hukum Positif”.²⁵ Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa Perlindungan konsumen lazada menurut tinjauan hukum ekonomi Islam telah sesuai, seperti terdapat konsep *khiyar*. Terkandung di dalamnya konsep *khiyar* syarat, *khiyar* rukyat dan *khiyar ‘aib* (cacat), yaitu dalam pengembalian produk (*return*) dan pengembalian dana (*refund*). Perlindungan konsumen lazada menurut tinjauan hukum positif sebagian telah sesuai aturan hukum positif, seperti memberikan kejelasan informasi bagi konsumen dalam platform lazada.

Persamaan skripsi ini dengan yang penulis teliti, terdapat pada perlindungan konsumen. Namun, perbedaannya yaitu dalam konsep hukum islam disini menggunakan konsep *khiyar* dalam pembahasan sedangkan penulis menggunakan konsep *ijārah*.

²⁵ Didin Sumasyhari, “Perlindungan Konsumen E-Commerce Pada Lazada.Co.Id Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Dan Hukum Positif”, *Skripsi* Institut Agama Islam Surakarta, Surakarta, 2016

2. Skripsi Tantri Lestari, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Tahun 2018, yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang Dan Resikonya Di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Tiki Cabang Pecangaan”.²⁶ Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa Akad jasa pengiriman barang termasuk ke dalam akad *Ijārah*, dalam konsep akad bahwa akad pengiriman barang yang dilakukan antara perusahaan Tiki cabang Pecangaan dengan konsumen tidak memenuhi syarat dan rukunnya. Kesepakatan tersebut dilakukan secara tertulis yang tertuang di dalam bukti pembayaran yang dipegang oleh konsumen. Setelah melakukan akad bukti pembayaran tersebut memuat SSP mengenai segala ketentuan untuk perusahaan maupun konsumen. Dalam segi hukum dan sifatnya, akad pengiriman barang merupakan akad yang *ghairu shahih*. Hukum dari akad ini adalah berlakunya seluruh akibat hukum yang ditimbulkan akad ini dan mengikat kepada pihak-pihak yang berakad. Tapi dalam prakteknya jasa pengiriman barang di perusahaan Tiki tidak sesuai hukum Islam.

Persamaan skripsi ini dengan yang penulis teliti, terdapat pada akad yang digunakan yaitu *ijārah*. Namun, perbedaannya skripsi ini bukti pembayaran tersebut memuat SSP mengenai segala ketentuan untuk perusahaan maupun konsumen.
3. Skripsi Andi Riyanto, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Tahun 2015, yang berjudul “Perlindungan Konsumen Jasa

²⁶ Tantri Lestari, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang Dan Resikonya Di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Tiki Cabang Pecangaan”, *Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*, Semarang, 2018.

Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta Dengan Tiki Cabang Yogyakarta Dilembaga Perlindungan Konsumen Yogyakarta)".²⁷ Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa upaya perlindungan yang diberikan oleh TIKI hanya berlandaskan pada klausul baku yang hanya menguntungkan pihak pelaku saja. Hal ini tidak sesuai dengan UUPK pasal 9 ayat (1) dan (2) yaitu tentang penggantian yang sejenis atau setara nilainya.

Perlindungan konsumen yang diberikan Lembaga Konsumen Yogyakarta yaitu dengan cara penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak Lembaga Konsumen Yogyakarta sudah sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Tindakan yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta sesuai dengan pasal 47 UUPK yang pada intinya untuk mencapai kesepakatan dengan mediasi.

Persamaan skripsi ini dengan yang penulis teliti, pada saat pemberian ganti rugi berlandaskan pada klausul baku yang hanya menguntungkan pihak pelaku saja dan merugikan konsumen. Namun, perbedaannya yaitu dalam skripsi ini hanya membahas tentang perlindungan konsumen dan tidak membahas tentang *ijārah* sedangkan penulis merujuk pada pembahasan perlindungan konsumen dan *ijārah*.

4. Skripsi Liantika Rizky Rindani, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Tahun 2016, yang berjudul "Perlindungan Konsumen

²⁷ Andi Riyanto, "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta Dengan Tikki Cabang Yogyakarta Dilembaga Perlindungan Konsumen Yogyakarta)", *Skripsi* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta, 2015.

Jasa Pos Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Hukum Islam (Studi Kasus Di PT. Pos Indonesia Merjosari Malang)”²⁸ Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa perlindungan yang diberikan oleh pihak pos adalah dengan adanya surat bukti pembayaran sebagai sarana perlindungan yang diberikan oleh pihak pos. Yang kemudian adalah pihak pos memberikan kesempatan kepada para pengguna jasa pos untuk mendengarkan keluhan dan pendapat pengguna pos terhadap jasa yang diselenggarakannya. Namun disamping itu masih terdapat hak konsumen yang terabaikan jadi perlindungan yang diberikan oleh pihak pos kepada konsumen masih belum maksimal apabila ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan hukum Islam.

Tanggung jawab yang diberikan oleh pihak pos terdapat kerugian yang dialami oleh pengguna jasa pos adalah dengan pemberian ganti rugi, yang dalam pemberian ganti ruginya sudah ditetapkan dari pihak pos. Namun dalam pengaturan pemberian ganti rugi yang dibuat pihak pos masih terdapat kekeliruan sehingga menyebabkan pengguna jasa pos merasa dirugikan. Dengan demikian tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak pos tidak sepenuhnya telah sesuai dengan undang-undang yang berlaku ataupun hukum Islam.

Persamaan skripsi ini dengan yang penulis teliti, dalam pemberian ganti ruginya sudah ditetapkan dari pihak ekspedisi. Namun, perbedaannya

²⁸ Liantika Rizky Rindani, “Perlindungan Konsumen Jasa Pos Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Hukum Islam (Studi Kasus Di PT. Pos Indonesia Merjosari Malang)”, *Skripsi* Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2016.

yaitu skripsi ini hanya membahas tentang perlindungan konsumennya saja. Sedangkan, skripsi penulis juga membahas tentang pelaksanaan akad ijārah.

5. San Lucia Yoseph Boku, Universitas Jember, tahun 2011, yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pengiriman Barang Melalui Jasa Kilat Khusus PT. Pos Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”.²⁹ Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap kerugian konsumen pengguna jasa pengiriman barang melalui kilat khusus adalah tanggung jawab untuk mengganti kerugian dalam bentuk uang senilai harga barang tersebut. Jika terjadi keterlambatan pengiriman barang, maka ganti ruginya maksimal 2 (dua) kali ongkos kirim. Jika dirugikan akibat terjadi kerusakan terhadap barang yang dikirim maka ganti kerugiannya adalah senilai kerusakan pada barang tersebut dan jika terjadi kehilangan terhadap barang yang dikirim maka ganti rugi kerugiannya adalah keseluruhan nilai barang yang hilang tersebut. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan atau menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan.

Persamaan skripsi ini dengan yang penulis teliti, menggunakan tinjauan hukum perlindungan konsumen sebagai dasar acuan pembahasan dan

²⁹ San Lucia Yoseph Boku, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pengiriman Barang Melalui Jasa Kilat Khusus PT. Pos Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Skripsi* Universitas Jember, Jember, 2011.

penelitian. Namun, perbedaannya dalam pemberian ganti rugi barang yang hilang pihak pos mengganti kerugian senilai barang tersebut. Sedangkan yang penulis teliti dalam pemberian ganti rugi hanya 10x biaya ongkos kirim.

Dengan demikian, setelah melakukan eksplorasi terhadap beberapa karya tulis yang diantaranya telah disebutkan di atas, penulis meyakini bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan dalam beberapa karya tulis tersebut. Dalam penelitian ini secara khusus membahas mengenai “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”.

G. Metode Penelitian

Dalam memecahkan suatu masalah pastinya diperlukan sebuah cara atau metode tertentu yang sesuai dengan pokok masalah yang akan diteliti. Metode tersebut dipilih agar penelitian dapat menghasilkan data-data positif dan dapat dipercaya kebenarannya. Maka dari itu dalam penelitian ini penulis menggunakan metode :

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*), Penelitian lapangan pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan data-data yang spesifik dan realis tentang apa yang sedang terjadi dalam kehidupan masyarakat, yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi suatu

lingkungan unit sosial, individu, kelompok atau lembaga maupun sosial masyarakat.³⁰

2. Sumber Data

- a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumbernya.³¹ Data ini dapat diperoleh dari observasi dan wawancara dengan informan dalam hal ini adalah Manager, karyawan Indah Logistic Cargo, dan konsumen yang sedang bertansaksi di perusahaan Indah Logistic Cargo.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung.³² Dapat berupa buku-buku, jurnal dan hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan *Ijārah* dan perlindungan konsumen dalam hal pengiriman barang.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan secara langsung pada Perusahaan Ekspedisi Indah Logistic Cargo Kartasura yang terletak di Jalan Ahmad Yani No.79, Kenteng, Ngadirejo, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Indonesia.

b. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, 1 bulan pengumpulan

³⁰ Sumali Suryabatra, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo, 1994), hlm. 23.

³¹ Soemitro, *Metodologi Penelitian hukum*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1990), hlm. 10.

³² Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hlm. 91.

data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Interview (wawancara)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pelaku, yaitu pihak pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.³³ Dalam pemilihan narasumber peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dalam mengambil sampelnya.³⁴ Alasan digunakannya *purposive sampling* karena peneliti mencari kriteria narasumber yang pernah menggunakan jasa Indah Logistic Cargo Solo dan pernah mengalami keterlambatan maupun kerusakan barang.

Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara dengan Manager, Karyawan Indah Logistic Cargo Solo dan Konsumen yang sedang melakukan transaksi.

b. Observasi (pengamatan)

³³ Lexy Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 186.

³⁴ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 97.

Metode ini digunakan untuk memperoleh data melalui pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti.³⁵ Yang merupakan suatu metode dengan cara melihat dan mengamati hal-hal yang berhubungan dengan penerapan konsep pertanggung jawaban terhadap pengiriman barang yang bermasalah dan lain-lain yang ada di dalam Indah Logistic Cargo yang diperlukan dalam penelitian ini. Dalam hal ini penulis akan melakukan observasi di Perusahaan Ekspedisi Indah Logistic Cargo Solo yang terletak di Jalan Ahmad Yani No.79, Kenteng, Ngadirejo, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Indonesia.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya, karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, dan lain-lain.³⁶

Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang telah didokumentasikan antara lain: data tentang sejarah berdirinya Perusahaan

³⁵ Koetjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1977), hlm. 140.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 240.

Ekspedisi Indah Logistic Cargo Solo, staf, karyawan, sarana dan prasarana.

5. Teknik Analisis Data

Setelah penulis mendapatkan data-data yang diperlukan, langkah penulis selanjutnya adalah menganalisis data tersebut dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan pola berpikir deduktif yaitu membandingkan antara teori dengan kejadian kasuitis dari lapangan. Metode deskriptif kualitatif,³⁷ yaitu mengelompokan data yang diperoleh dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian, yang kemudian dihubungkan dengan masalah yang akan diteliti berdasarkan kualitas serta kebenarannya, kemudian diuraikan sehingga diperoleh gambaran dan penjelasan tentang kenyataan yang sebenarnya, guna menjawab permasalahan.

Model analisis data dalam penelitian ini mengikuti konsep yang diberikan Miles and Huberman. Miles and Huberman mengungkapkan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas. Komponen dalam analisis data :³⁸

1. Reduksi data

³⁷ Muslan Aburrahman, *Sosiologi dan metode penelitian hukum*, (Malang : UMM Press, 2009), hlm. 122.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : ALFABETA, 2008), cet. IV, hlm. 244.

Data yang diperoleh dari laporan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab yang merupakan suatu kesatuan alur pemikiran dan menggambarkan proses penelitian, adalah sebagai berikut:

BAB I, merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, tinjauan pustaka, metode penelitian.

BAB II, merupakan landasan teori yang berisi tentang Akad ijarah yang meliputi pengertian, dasar hukum, rukun dan syarat, macam-macam ijarah dan berakhirnya ijarah serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi pengertian perlindungan konsumen, konsumen, pelaku usaha dan perjanjian atau klausula baku.

BAB III, merupakan pembahasan tentang gambaran umum perlindungan konsumen dalam pengiriman barang di Perusahaan Ekspedisi Indah Logistic Cargo. Pembahasan pada bab ini juga memuat gambaran umum tentang sejarah dan perkembangan perusahaan dan bentuk perlindungan konsumen di Perusahaan Ekspedisi Indah Logistic Cargo.

BAB IV, merupakan analisis hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap tanggung jawab atas keterlambatan, kerusakan atau kehilangan barang yang dikirim di Perusahaan Ekspedisi Indah Logistic Cargo.

BAB V, merupakan penutup yang memuat kesimpulan-kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan dan dilengkapi dengan saran-saran. Dalam bab terakhir ini akan dilengkapi dengan daftar pustaka dan lampiran.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Akad

1. Pengertian Akad

Lafal akad, berasal dari lafal arab yaitu **عقد - يعقد - عقدا** yang berarti menyimpulkan dan membuhulkan tali.³⁹ Dalam Ensiklopedia Hukum Islam, Akad (*al-'aqd*) adalah perikatan, perjanjian, dan permufakatan (*al-ittifaq*).⁴⁰ Istilah *aqad* (akad dalam bahasa Indonesia) atau perikatan, akad (*al-'Aqd*) merupakan jama' dari *al uqud*, secara bahasa berarti *al-rabth* (ikatan, mengikat) yaitu menghimpun atau mengumpulkan dua ujung tali dan mengikatkan salah satu pada yang lainnya hingga keduanya bersambung dan menjadi seutas tali yang satu.⁴¹

Sedangkan menurut istilah akad adalah ikatan antara *Ijab* dan *Qabul* yang di selenggarakan menurut ketentuan syari'ah di mana terjadi konsekuensi hukum atas sesuatu karenanya akad diselenggarakan. Pengertian ini bersifat lebih khusus karena terdapat pengertian akad secara istilah yang lebih luas dari pengertian ini. Namun ketika berbicara

³⁹ Mahmud Yunus, *Kamus Arab Indonesia*, (Jakarta: PT. Mahmud Yunus Wa Dzurriyah, 2010), hlm. 274.

⁴⁰ Abdul Aziz Muhammad, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : Amzah, 2010), hlm. 15.

⁴¹ Ghufron A Mas'adi, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 75.

mengenai akad, pada umumnya pengertian inilah yang paling luas dipakai oleh fuqaha'.⁴²

Akad dalam terminologi ahli bahasa mencakup makna ikatan, pengokohan dan penegasan dari satu pihak atau kedua belah pihak. Makna secara bahasa ini sangat sesuai sekali dengan apa yang dikatakan oleh kalangan ulama fiqh, dimana kita mendapati kalangan ulama fiqh menyebutkan akad adalah setiap ucapan yang keluar sebagai penjelas dari dua keinginan yang ada kecocokan, sebagaimana mereka juga menyebutkan arti akad sebagai setiap ucapan yang keluar yang menerangkan keinginan walaupun sendirian.⁴³

Jumhur ulama mendefinisikan akad adalah pertalian antara *Ijab* dan *Qabul* yang di benarkan oleh *syara'* yang menimbulkan akibat hukum terhadap objeknya. *Ijab* adalah suatu pernyataan dari seseorang (pihak pertama) untuk menawarkan sesuatu. Sedangkan *Qabul* adalah suatu pernyataan dari seseorang (pihak kedua) untuk menerima tawaran dari pihak pertama. Apabila antara *Ijab* dan *Qabul* yang dilakukan oleh kedua pihak saling berhubungan, maka terjadilah akad di antara mereka.⁴⁴

Abu Bakar Al-Jashshash berkata yang dikutip dari buku Abdul Aziz Muhammad dengan judul buku *Fiqh Muāmalah* : “setiap apa yang diikatkan oleh seseorang terhadap satu urusan yang akan dilaksanakannya

⁴² Nurul Huda, *Fiqh Muamalah*, (Semarang : CV Karya Abadi Jaya, 2015), cet ke- 1, hlm. 107.

⁴³ Abdul Aziz Muhammad, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : Amzah, 2010), hlm. 15-16.

⁴⁴ Amalia Nuril Hidayati, Implementasi Akad Murabahah pada Bank Syariah, dalam *Ahkam*, edisi 2 Desember 2013, hlm. 163.

atau diikatkan kepada orang lain untuk dilaksanakan secara wajib, karena makna asal dari akad adalah ikatan lalu dialihkan kepada makna sumpah dan akad seperti akad jual beli dan yang lainnya, maka maksudnya adalah *Ilzam* (mengharuskan) untuk menunaikan janji dan ini dapat terjadi jika ada harapan-harapan tertentu yang akan didapatkan pada waktu-waktu tertentu. Dinamakan jual beli, nikah, sewa menyewa, dan akad-akad jual beli lain karena setiap pihak telah memberikan komitmen untuk memenuhi janjinya dan dinamakan sumpah terhadap sesuatu dimasa mendatang sebagai akad karena pihak yang bersumpah telah mengharuskan dirinya untuk memenuhi janjinya baik dengan berbuat atau dengan meninggalkan.⁴⁵

2. Rukun Akad

Dalam pengertian *fuqaha'* rukun adalah : asas, sendi atau tiang. Yaitu sesuatu yang menentukan sah (apabila dilakukan) dan tidaknya (apabila ditinggalkan) suatu pekerjaan tertentu dan sesuatu itu termasuk di dalam pekerjaan itu. Seperti ruku' dan sujud merupakan sesuatu yang menentukan sah atau tidaknya shalat, keduanya merupakan bagian yang tak terpisahkan dari perbuatan "shalat". Dalam muāmalah, seperti: *Ijab Qabul* dan orang yang menyelenggarakan akad tersebut. Menurut jumhur ulama rukun akad ada tiga yaitu 'āqid (orang yang menyelenggarakan

⁴⁵ Abdul Aziz Muhammad, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : Amzah, 2010), hlm.16.

akad seperti penjual dan pembeli), harga dan barang yang ditransaksikan (*ma'qud alaih*) dan shighatul '*aqd* (bentuk ucapan akad).⁴⁶

Setelah diketahui bahwa akad merupakan suatu perbuatan yang sengaja dibuat oleh dua orang atau lebih berdasarkan keridhaan masing-masing, maka timbul bagi kedua belah pihak *haq* dan *iltijam* yang diwujudkan oleh akad, rukun-rukun akad ialah sebagai berikut :⁴⁷

a. '*Aqid*

Ialah orang yang berakad, terkadang masing-masing pihak terdiri dari satu orang, terkadang terdiri dari beberapa orang, misalnya penjual dan pembeli beras dipasar biasanya masing-masing pihak satu orang, ahli waris sepakat untuk memberikan sesuatu kepada pihak yang lain yang terdiri dari beberapa orang. Seseorang yang berakad terkadang orang yang memiliki *haq* ('*āqid ashli*) dan terkadang merupakan wakil dari yang memiliki *haq*.

b. *Ma'qud 'alaīh*

Ialah benda-benda yang diakadkan, seperti benda-benda yang dijual dalam akad jual beli, dalam akad hibbah (pemberian), dalam akad gadai, utang yang dijamin seseorang dalam akad kafalah.

c. *Maudhu' al-'aqd*

Ialah tujuan atau maksud pokok mengadakan akad. Berbeda akad, maka berbedalah tujuan pokok akad. Dalam akad jual beli tujuan

⁴⁶ Nur Huda, *Fiqh Muamalah*, (Semarang : CV Karya Abadi Jaya, 2015), hlm. 110.

⁴⁷ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010).hlm.47.

pokoknya ialah memindahkan barang dari penjual kepada pembeli dengan diberi ganti. Tujuan akad hibbah ialah memindahkan barang dari pemberi kepada yang diberi untuk dimilikinya tanpa ada pengganti (*'iwadh*). Tujuan pokok akad *ijārah* adalah memberikan manfaat dengan adanya pengganti. Tujuan pokok *ijārah* adalah memberikan manfaat dari seseorang kepada yang lain tanpa ada pengganti.

d. *Sighat al-'aqd*

Ialah *Ijab* dan *Qabul*, *Ijab* ialah permulaan penjelasan yang keluar dari salah seorang yang berakad sebagai gambaran kehendaknya dalam mengadakan akad, sedangkan *Qabul* ialah perkataan yang keluar dari pihak yang berakad pula, yang diucapkan setelah adanya *Ijab*.

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam *shigat al 'aqd* ialah :⁴⁸

- 1) *Shigat al 'aqd* harus jelas pengertiannya. Kata-kata dalam *Ijab Qabul* harus jelas dan tidak memiliki banyak pengertian, misalnya seseorang berkata: “aku serahkan barang ini”, kalimat ini masih kurang jelas sehingga masih menimbulkan pertanyaan apakah benda ini diserahkan sebagai pemberian, penjualan, atau titipan. Kalimat yang lengkapnya ialah: “aku serahkan benda ini kepadamu sebagai hadiah atau pemberian”.
- 2) Harus bersesuaian antara *Ijab* dan *Qabul*. Antara yang ber*ijab* dan yang menerima tidak boleh berbeda lafal, misalnya seseorang berkata: “aku terima benda ini kepadamu sebagai titipan”, tetapi yang

⁴⁸ Nur Huda, *Fiqh Muamalah*, (Semarang: CV Karya Abadi Jaya, 2015), hlm. 111.

mengucapkan *Qabul* berkata: “aku terima benda ini sebagai pemberian”. Adanya kesimpangsiuran dalam *Ijab* dan *Qabul* akan menimbulkan persengketaan yang dilarang oleh Islam, karena pertentangan dengan islah diantara manusia.

- 3) Menggambarkan kesungguhan kemauan dari pihak-pihak yang bersangkutan, tidak terpaksa, dan tidak karena diancam atau ditakuti oleh orang lain karena dalam jual beli harus saling merelakan.

Para ulama fiqh menerangkan beberapa cara yang ditempuh dalam akad, yaitu :⁴⁹

- a) Dengan cara tulisan (*kitabah*)

Cara ini ditempuh misalnya karena dua ‘*āqid* berjauhan tempatnya, maka *Ijab Qabul* boleh dengan cara kitabah.

- b) Isyarat

Bagi orang-orang tertentu akad atau *Ijab* dan *Qabul* tidak dapat dilaksanakan dengan ucapan dan tulisan, misalnya seseorang yang bisu tidak dapat mengadakan *Ijab Qabul* dengan bahasa, orang yang tidak pandai tulis baca tidak mampu mengadakan *Ijab* dan *Qabul* dengan tulisan. Maka orang yang bisu dan tidak pandai tulis baca tidak dapat melakukan *Ijab Qabul* dengan ucapan dan dengan tulisan.

Dengan demikian, *Qabul* atau akad dilakukan dengan isyarat.

- c) *Ta’athi* (saling memberi)

⁴⁹ Abdul Rahman Ghazali, *Fiqh Mumalat*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2010). hlm.53.

Seseorang yang melakukan pemberian kepada seseorang dan orang tersebut memberikan imbalan kepada yang memberi tanpa ditentukan besar imbalan. Dengan contoh yang jelas dapat diuraikan sebagai berikut “seorang pengail ikan sering memberikan ikan hasil pancingannya kepada seorang petani, petani tersebut memberikan beberapa liter beras kepada pengail yang memberikan ikan, tanpa disebutkan besar imbalan yang dikehendaki oleh pemberi ikan.

d) *Lisān al-ḥāl*

Menurut sebagian ulama , apabila seseorang meninggalkan barang-barang di hadapan orang lain, kemudian dia pergi dan orang yang ditinggali barang-barang itu berdiam diri saja, hal itu dipandang telah ada akad *ida'* (titipan) antara orang yang meletakkan barang dengan yang menghadapi letakan barang titipan dengan jalan *dalālah al-ḥāl*.

3. Syarat Akad

Syarat adalah sesuatu yang kepadanya tergantung sesuatu yang lain, dan sesuatu itu keluar dari hakikat sesuatu yang lain. Secara umum akad dilihat dari sumbernya dua bagian:⁵⁰

a. Syarat Syar'i

Yaitu syarat yang ditetapkan oleh syara' yang harus ada untuk bisa terwujudnya suatu akad seperti syarat ahliyah (kemampuan) pada si *'āqid* untuk keabsahan suatu akad.

1) Akad *Ja'li*

⁵⁰ Mohammad Nadzir, *Fiqh Muamalah Klasik*, (Semarang: CV Karya Abadi Jaya, 2015), hlm.34-35.

Yaitu syarat yang ditetapkan oleh orang yang berakad sesuai dengan keinginannya, untuk mewujudkan terlaksananya suatu keinginan dari akad tersebut. Syarat tersebut bisa berbarengan dengan akad atau dikaitkan dengan akad, seperti mengkaitkan kafalah dengan thalaq.

2) *Ijab dan Qabul*

Ijab dan Qabul yang oleh Hanafiah dipandang sebagai satu-satunya rukun akad, timbul dari orang yang melakukan akad. Dialah pelaku dari setiap transaksi. Namun tidak semua orang layak untuk melakukan akad. Sebagian dari manusia ada yang sama sekali tidak layak melakukan semua akad dan sebagian yang lain layak untuk melakukan semua akad. Kelayakan dan kepatutan seseorang untuk melakukan akad tergantung pada kecakapannya untuk melakukan akad, baik untuk dirinya sendiri atau untuk mewakili orang lain.

Syarat akad secara luas dibagi menjadi dua, yang pertama syarat-syarat yang bersifat umum, yaitu syarat yang wajib sempurna wujudnya dalam berbagai akad. Yang kedua adalah syarat yang bersifat khusus yaitu syarat-syarat yang wujudnya wajib ada dalam sebagian akad. Syarat khusus ini juga bisa disebut dengan syarat *idhafi* (tambahan) yang harus ada disamping syarat-syarat yang umum, seperti syarat adanya saksi dalam pernikahan.

Berikut macam-macam dari syarat-syarat akad baik yang bersifat umum ataupun khusus :

a. Syarat-syarat yang bersifat umum diantaranya:⁵¹

- 1) Kedua orang yang melakukan akad cakap bertindak (ahli). Tidak sah akad orang yang tidak cakap bertindak, seperti orang gila, orang yang berada di bawah pengampunan (*mahjur*), dan karena boros.
- 2) Yang dijadikan objek akad dapat menerima hukumnya.
- 3) Akad itu diijinkan oleh syara', dilakukan oleh orang yang mempunyai hak melakukannya, walaupun dia bukan '*āqid* yang memiliki barang.
- 4) Janganlah akad itu akad yang dilarang oleh syara'
- 5) Akad dapat memberikan faedah, sehingga tidaklah sah bila *rāhn* (gadai) dianggap sebagai imbalan amanah (kepercayaan)
- 6) *Ijab* itu berjalan terus, tidak dicabut sebelum terjadi *Qabul*. Maka apabila orang yang ber*ijab* menarik kembali *Ijab* nya sebelum kabul maka batallah *Ijab* nya.
- 7) *Ijab* dan *Qabul* mesti bersambung, sehingga bila seseorang yang ber*ijab* telah berpisah sebelum adanya *Qabul*, maka *Ijab* tersebut menjadi batal.

b. Syarat-syarat yang bersifat khusus diantaranya⁵²

⁵¹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm.50.

⁵² Nur Huda, *Fiqh Muamalah*, (Semarang: CV Karya Abadi Jaya,2015), hlm.116.

- 1) Syarat *ta' liqiyah* adalah syarat yang harus diseratakan ketika akad berlangsung, bila syarat itu tidak ada maka akad pun tidak terjadi. Misal, penjualan tanah berlaku jika disetujui oleh orang tuanya.
- 2) Syarat *taqyid* adalah syarat yang belum dipenuhi namun akad telah terjadi dengan sempurna dan hanya dibebankan oleh salah satu pihak. Misal jual beli mobil dengan ongkos kirim kerumah pembeli dibebankan kepada penjual.
- 3) Syarat *idhafah* adalah syarat yang sifatnya menanggukkan pelaksanaan akad. Contoh saya menyewakan rumah ini dua bulan yang akan datang.

Beberapa unsur akad yang kemudian dikenal sebagai rukun akad memerlukan syarat agar dapat terbentuk dan mengikat antar pihak.

a. Syarat terbentuknya akad

Dalam hukum islam syarat terbentuknya akad dikenal dengan nama *al-syuruth al-in 'iqad*, syarat ini terkait dengan sesuatu yang harus dipenuhi oleh rukun-rukun akad, yaitu:

- 1) Pihak yang berakad (*'āqid 'ain*), disyaratkan tamyiz dan berbilang.
- 2) Shighat akad (pernyataan dalam kehendak) adanya kesesuaian ijab dan qabulnya dilakukan dalam suatu majlis akad.
- 3) Objek akad dapat diserahkan, dapat ditentukan dan dapat ditransaksikan (dapat dikuasai dan dimiliki).
- 4) Tujuan akad tidak bertentangan dengan syari'at islam.

b. Syarat keabsahan akad

Syarat keabsahan akad adalah syarat tambahan yang dapat mengabsahkan akad setelah syarat *in 'iqad* tersebut terpenuhi. Setelah rukun akad terpenuhi beserta beberapa persyaratannya yang menjadikan akad terbentuk, maka akad sudah terwujud. Akan tetapi ia belum dipandang sah jika tidak memenuhi syarat-syarat tambahan yang terkait dengan rukun-rukun akad, yaitu:

- 1) Pernyataan kehendak harus dilakukan secara bebas, tanpa ada tekanan dari pihak-pihak tertentu.
 - 2) Pernyataan akad tidak menimbulkan madharat.
 - 3) Bebas dari *gharar* (tipuan).
- c. Syarat-syarat berlakunya akibat hukum (*al-syurut annafadz*)

Syarat tersebut adalah syarat yang diperlukan bagi akad agar akad tersebut dapat dilaksanakan akibat hukumnya. Syarat-syarat itu adalah:

- 1) Adanya kewenangan mutlak atas objek akad.
 - 2) Adanya kewenangan atas tindakan hukum yang dilakukan.
- d. Syarat mengikat (*al-syarth al-luzum*)

Sebuah akad yang sudah memenuhi rukun-rukunnya dan beberapa macam syarat sebagaimana yang dijelaskan diatas, belum tentu membuat akad tersebut dapat mengikat pihak-pihak yang melakukan akad seperti akad kafalah (penanggungan) dan khiyar.⁵³

⁵³ Mohammad Nadzir, *Fiqh Muamalah Klasik*, (Semarang: CV Karya Abadi Jaya, 2015), hlm.36-37.

B. Ijārah

1. Pengertian Ijārah

Dalam fiqh muāmalah, sewa menyewa disebut dengan kata *ijārah*. *Ijārah* berasal dari kata *al-ajru* yang secara bahasa berarti *al-iwadhu* yaitu menyewa atau mengontrak.⁵⁴ Menurut istilah syara', *ijārah* adalah suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian. Menurut Rachmat Syafi'i, *ijārah* secara bahasa adalah *bay'ul manfa'at* (menjual manfaat). Arti luas *ijārah* yaitu suatu akad yang berisi penukaran manfaat dengan jalan memberikan imbalan dalam jumlah tertentu. Dalam praktik sewa menyewa yang berpindah hanya manfaat dari benda yang disewakan, sedangkan kepemilikannya tetap pada pemilik barang.⁵⁵

Definisi fiqh *al-ijārah* merupakan pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau upah, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri. Terdapat beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ulama tentang *ijārah*, yaitu sebagai berikut:⁵⁶

a. Menurut Hanafiyah

عَمْدٌ يُفِيدُ تَمْلِيكَ مَنَفَعَةٍ مَعْلُومَةٍ مَقْصُودَةٍ مِنَ الْعَيْنِ الْمُسْتَأْجَرَةِ بِعَوَضٍ

Artinya:

⁵⁴ Atabik Ali dan Ahmad Zuhdi Muhdlor, *Kamus Kontemporer Arab Indonesia*, (Yogyakarta: Multi Karya Grafika, 2003), hlm. 28.

⁵⁵ Sohari Sahrani dan Ru'fah Abdullah, *Fiqh Muamalah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 167.

⁵⁶ *Ibid.*, hlm. 167

"Akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan disengaja dari suatu zat yang di sewa dengan imbalan.⁵⁷"

b. Menurut Syafi'iyah

عَقْدٌ عَلَٰ مَنَفَعَةٍ مَّعْلُومَةٍ مَّقْصُودَةٍ بَلَاءَ لِلْبَلَدِ وَالْأُمَّةِ حَتَّىٰ بِعَوَاضٍ مَّعْلُومٍ

Artinya:

Akad atas manfaat yang dituju serta diketahui yang membutuhkan tenaga dan diperbolehkan oleh syara' dengan imalan tertentu.⁵⁸

c. Menurut Malikiyah

عَقْدٌ يُعَيِّدُ تَمْلِكُ مَنَافِعِ شَيْءٍ مَّبَاحٍ مُدَّةً مَّعْلُومَةً بِعَوَاضٍ

Artinya:

Nama bagi akad-akad untuk kemanfaatan yang bersifat manusiawi dan untuk sebagian yang dapat dipindahkan.⁵⁹

d. Menurut ulama Hanabilah

عَقْدٌ مَنَفَعَةٍ مَّبَاحَةٍ مَّعْلُومَةٍ تُؤَدَّى حُدُودًا شَيْئًا فَشَيْئًا مُدَّةً مَّعْلُومَةً بِعَوَاضٍ مَّعْلُومَةٍ

Artinya:

Akad terhadap manfaat yang diperbolehkan oleh syara', dapat diambil sewaktu-waktu pada waktunya yang telah ditentukan, baik berupa benda tertentu maupun sifat dalam tanggungan atau pekerjaan tertentu dengan adanya imbalan.⁶⁰

Menurut MA. Tihami seperti yang dikutip oleh Sohari Sahrani dan Ruffah Abdullah dalam bukunya fikih Muamalah yaitu *al-ijārah* (sewa-

⁵⁷ Abdur Rahman al-Jaziri, *Terjemah Fiqh Empat Madzhab*, A. Terjemah H. Moh. Zuhri, dkk., (Semarang: CV. Asy-Syifa, 1994), hlm. 166.

⁵⁸ *Ibid.*, hlm. 172.

⁵⁹ *Ibid.*, hlm. 170.

⁶⁰ *Ibid.*, hlm. 173.

menyewa) adalah akad perjanjian yang berkenaan dengan kemanfaatan (mengambil manfaat sesuatu) tertentu, sehingga suatu itu legal untuk diambil manfaatnya dengan memberikan pembayaran (sewa) tertentu.⁶¹

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa *ijārah* merupakan suatu kesepakatan yang dilakukan oleh satu atau beberapa orang yang melaksanakan kesepakatan tertentu dan mengikat, yang dibuat oleh kedua belah pihak untuk dapat menimbulkan hak serta kewajiban antara keduanya.

2. Dasar Hukum *Ijārah*

a. Dasar Al-Qur'an

1) Surah al-Baqarah ayat 279 yang berbunyi:

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

Artinya :

*Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.*⁶²

2) Surah Ath-Thalaq ayat 6 yang berbunyi:

⁶¹ Sohari Sahrani dan Ru'fah Abdullah, *Fiqh Muamalah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 167.

⁶² Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (Edisi yang Disempurnakan)*, (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), hlm. 420.

أَسْكِنُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِنْ وُجْدِكُمْ وَلَا تُضَارُّوهُنَّ لِتُضَيِّقُوا عَلَيْهِنَّ ۗ وَإِنْ كُنَّ
 أَوْلَاتٍ حَمَلٍ فَانْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ ۗ فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ
 أُجُورَهُنَّ ۗ وَأَمْرُوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ ۗ وَإِنْ تَعَاَسَرْتُم فَاسْتَزِيعْ لَهُ الْآخَرَ

Artinya:

Tempatkanlah mereka (para isteri) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. Dan jika mereka (isteri-isteri yang sudah ditalaq) itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; dan jika kamu menemui kesulitan maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya.⁶³

b. Dasar Hukum al-Sunnah

1) Riwayat ‘Abdullah ibn ‘Abbas dikatakan :

عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ قَالَ : اِحْتَجِمَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَأَعْطَى الْحَاجِمَ

أَجْرَهُ (رواه البخارى)

Artinya:

Diriwayatkan dari Ibnu Abbas ra. Bahwasanya Rasulullah SAW, pernah berbekam, kemudian memberikan kepada tukang bekam tersebut upahnya. (HR Bukhari).⁶⁴

2) Hadits Rasulullah Saw. yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah, yang berbunyi:

⁶³ *Ibid.*, hlm. 188.

⁶⁴ Muhammad bin Ismail al-Bukhari, *Shahih al-Bukhari*, (Beirut: Dar-al-Kutub al-Ilmiyah, 2007), Ed.5 hlm. 407

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ

قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْفُهُ

Artinya:

Dari Abdillah bin Umar ia berkata: Berkata Rasulullah SAW: Berikan kepada seorang pekerja upahnya sebelum keringatnya kering. (HR. Ibnu Majah, shahih).⁶⁵

c. Ijma'

Umat Islam pada masa sahabat telah berijma' bahwa *ijārah* dibolehkan sebab bermanfaat bagi manusia. Selain bermanfaat bagi sesama manusia sebagian masyarakat sangat membutuhkan akad ini, karena termasuk salah satu akad tolong-menolong.⁶⁶ Dari definisi-definisi tersebut di atas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya tidak ada perbedaan yang mendasar diantara pendapat para ulama' fiqih dalam mendefinisikan *ijārah* atau sewa menyewa.

Dari definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa *ijārah* atau sewa menyewa adalah akad atas manfaat dengan suatu imbalan tertentu. Dengan demikian, objek sewa menyewa adalah atas manfaat sutau barang atau jasa. *Ijārah* dalam bentuk sewa-menyewa maupun dalam bentuk upah mengupah merupakan muamalah yang telah disyariatkan dalam Islam. Hukum asalnya menurut jumhur ulama' adalah mubah atau boleh bila dilaksanakan sesuai dengan ketentuan

⁶⁵ Al-Hafidh Ibnu Hajar Al Asqalani, *Bulughul Maram & Penjelasannya*, terj. Imam Fauji dan Ikhwanuddin Abdillah, Cet ke-1, (Jakarta: Ummul Qura, 2015), hlm. 675.

⁶⁶ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 117.

yang ditetapkan oleh *syara'* berdasarkan ayat al-Quran, hadist, dan ketetapan *ijma'* Ulama'.

3. Rukun dan Syarat *Ijārah*

Rukun adalah unsur-unsur yang membentuk sesuatu, sehingga sesuatu itu terwujud karena adanya unsur-unsur tersebut yang membentuknya. Misalnya rumah, terbentuk karena adanya unsur-unsur yang membentuknya, yaitu pondasi, tiang, lantai, dinding, atap, dan seterusnya. Dalam konsep Islam, unsur-unsur yang membentuk sesuatu itu disebut rukun.⁶⁷ Menurut Ulama' Hanafiyah rukun *al-ijārah* hanya satu, yaitu ijab (ungkapan menyewakan dan qabul persetujuan terhadap sewa menyewa) dari dua belah pihak yang bertransaksi.⁶⁸ Ulama' Hanafiyah menyatakan bahwa orang yang berakad sewa/imbalan dan manfaat, termasuk syarat-syarat *ijārah*, bukan rukunnya. Akan tetapi, menurut jumhur ulama' rukun *ijārah* ada empat, yaitu:⁶⁹

- 1) Dua orang yang berakad (*'āqid*) yakni antara *mu'jir* (orang yang menyewakan) dan *musta'jir* (orang yang menyewa).
- 2) *Sighat* yaitu *Ijab* dan *Qabul*
- 3) Uang sewa atau imbalan (*ujrah*)

⁶⁷ Samsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah: Studi Tentang Teori Akad Dalam Fiqih Muamalat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 95.

⁶⁸ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2013), hlm. 320.

⁶⁹ Wahbah Az-juhaili, *al-Fiqih al-islami Wa Adilatuhu*, Terj. Abdul Hayyie al-Kattani (Jakarta: Gema Insani, 2011), jilid V, cet. Ke 10, hlm. 387.

- 4) Manfaat, manfaat dari suatu barang yang disewa atau jasa dan tenaga dan tenaga orang yang bekerja.

Sedangkan syarat-syarat akad *ijārah* adalah sebagai berikut:⁷⁰

- 1) Untuk kedua orang yang berakad (*al-muta'qidain*) menurut ulama Syafi'I dan Hanabilah, disyaratkan telah baligh dan berakal. Dan menurut ulama Hanafiyah dan Malikiyah berpendapat bahwa kedua orang yang berakad tidak harus mencapai usia baligh, dan apabila anak mumayyiz tersebut melakukan *ijārah* maka harus disetujui oleh walinya.
- 2) *Mu'jir* dan *musta'jir* yaitu orang yang melakukan akad sewa-menyewa atau upah-mengupah. *Mu'jir* adalah orang yang memberikan upah dan yang menyewakan, *musta'jir* adalah orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan yang menyewa sesuatu, disyaratkan kepada keduanya adalah baligh, berakal, cakap melakukan tasharruf (mengendalikan harta), dan saling meridhai tanpa adanya paksaan.
- 3) Manfaat yang menjadi obyek *al-ijārah* harus diketahui secara sempurna sehingga tidak muncul perselisihan di kemudian hari. Apabila manfaat yang akan menjadi obyek *al-ijārah* tidak jelas, maka akadnya tidak sah.
- 4) Obyek akad *ijārah* boleh diserahkan dan dipergunakan secara langsung dan tidak bercacat.
- 5) Obyek *ijārah* itu sesuatu yang diharamkan oleh *syara'*. Artinya manfaat yang menjadi obyek akad harus manfaat yang dibolehkan oleh agama.

⁷⁰ Ibid., hlm. 388.

- 6) Yang disewakan itu bukan suatu kewajiban bagi penyewa.

4. Macam-macam *Ijārah*

Dilihat dari segi objek *ijārah* berupa manfaat suatu benda maupun tenaga manusia itu terbagi menjadi dua bentuk sebagai berikut:⁷¹

- a. *Ijārah ‘ain* adalah *ijārah* yang berhubungan dengan penyewaan benda yang bertujuan untuk mengambil manfaat dari benda tersebut tanpa pemindahan kepemilikan benda tersebut, seperti sewa menyewa rumah, toko, mobil, pakaian dan perhiasan. Manfaat itu merupakan manfaat yang dibolehkan *syara’* untuk dipergunakan, maka para ulama fiqh sepakat menyatakan boleh dijadikan objek sewa menyewa. Apabila terjadi kerusakan pada objek yang disewa, maka yang bertanggungjawab adalah pemilik barang (*mu’jir*) dengan syarat kecelakaan itu, akibat dari kelalaian penyewa (*musta’jir*). Sedangkan kerusakan objek diakibatkan dari kelalaian penyewa (*musta’jir*), maka yang bertanggung jawab atas kerusakan objek tersebut adalah penyewa itu sendiri.
- b. *Ijārah amal* adalah *ijārah* terhadap perbuatan atau tenaga manusia yang diistilahkan upah mengupah. Jadi *ijārah* ini digunakan untuk memperoleh jasa dari seseorang dengan membayar upah atau jasa dari pekerjaan yang dilakukannya. Menurut para ulama fiqh, *ijārah* jenis ini hukumnya dibolehkan apabila jenis pekerjaan itu jelas, seperti buruh bangunan tukang jahit, buru pabrik dan tukang sepatu. Jasa pengiriman

⁷¹ Panji Adam, *Fikih Muamalah Maliyah (Konsep, Regulasi, dan Implementasi)*, (Bandung: PT Refika Aditama), hlm. 204-205.

barang juga tergolong upah mengupah dalam praktik *ijārah*. Pada dasarnya pembayaran upah harus diberikan saat itu juga, namun dalam perjanjian diperbolehkan dengan mendahulukan atau mengakhirkan upah.

5. Pembatalan dan Berakhirnya *Ijārah*

Setiap transaksi dalam *ijārah* tentunya ada batas waktu yang telah disepakati bersama oleh kedua belah pihak, keduanya harus menepati perjanjian yang telah disepakati, tidak saling menambah dan mengurangi waktu yang ditentukan. Ulama fiqh berpendapat bahwa berakhirnya akad *ijārah* adalah sebagai berikut:⁷²

- a. Tenggang waktu yang disepakati dalam akad sudah berakhir. Apabila yang disewakan tanah pertanian, rumah, pertokoan, tanah perkebunan, maka semua barang sewaan tersebut harus dikembalikan kepada pemiliknya, dan apabila yang disewa itu jasa seseorang, maka ia segera dibayar upahnya.
- b. Akad *ijārah* habis, menurut ulama Hanafiyah, akad *ijārah* berakhir dengan meninggalnya salah satu pihak yang berakad, karena manfaat tidak dapat diwariskan. Sedangkan menurut jumhur ulama, akad *ijārah* tidak dapat dibatalkan dengan meninggalnya salah satu pihak yang berakad, karena sifat akad *ijārah* adalah akad lazim (mengikat para pihak) seperti halnya akad jual-beli dan manfaat dari *ijārah* termasuk harta (*al-maal*) sehingga dapat diwariskan sampai berakhirnya waktu

⁷² Abu Azam Al Hadi, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), hlm. 77.

akad. Misalnya, seorang kepala keluarga mengontrak rumah untuk tempat tinggal keluarganya, kemudian pemilik rumah atau kepala keluarga meninggal dunia, maka kontrak rumah masih bisa dilanjutkan sampai habis masa kontraknya.

- c. Akad *ijārah* berakhir dengan *iqalah* (menarik kembali). *Ijārah* adalah akad *mu'awadhah* (mencari keuntungan atau profit oriented) yang terjadi proses pemindahan benda dengan benda sehingga memungkinkan untuk jual-beli.
- d. Sesuatu yang disewakan hancur atau mati, misalnya hewan sewaan mati atau rumah sewaan hancur.

Sedangkan menurut Sayyid Sabiq, *ijārah* akan menjadi batal dan berakhir jika ada beberapa hal sebagai berikut:⁷³

- a. Terjadi cacat pada barang sewaan ketika ditangan penyewa.
- b. Rusaknya barang yang disewakan, seperti runtuhnya bangunan gedung.
- c. Rusaknya barang yang diupahkan, seperti bahan baju yang diupahkan untuk dijahit.
- d. Telah terpenuhinya manfaat yang diakadkan sesuai dengan masa yang telah ditentukan dan selesainya pekerjaan.

Ijārah merupakan jenis akad lazim, yaitu akad yang tidak membolehkan adanya *fasakh* pada salah satu pihak. *Ijārah* adalah akad pertukaran, kecuali apabila didapati hal-hal yang mewajibkan *fasakh*.

⁷³ Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 284.

Kedua belah pihak yang melakukan akad harus bertanggung jawab atas segala resiko yang akan terjadi.⁷⁴

C. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 1 - Pasal 28

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, perlindungan berasal dari kata dasar lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan dan membentengi.⁷⁵ Bentuk perlindungan yang terpenting adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum, sebab hukum dapat mengakomodir berbagai kepentingan dan memiliki daya paksa sehingga bersifat permanen karena sifatnya yang konstitusional yang diakui dan ditaati keberlakuannya dalam kehidupan bermasyarakat. Di Indonesia dalam menjamin dan melindungi kepentingan konsumen atas produk barang dan jasa yang dibeli yaitu memberlakukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku efektif pada tanggal 20 April 2000, yang merupakan awal pengakuan perlindungan konsumen secara legitimasi formal yang menjadi sarana dan kekuatan hukum bagi konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha sebagai penyedia atau pembuat produk.⁷⁶

⁷⁴ Mohammad Nadzir, *Fiqh Muamalah Klasik*, (Semarang: CV Karya Abadi Jaya, 2015), hlm. 80.

⁷⁵ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2008), hlm. 864.

⁷⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditia Bakti, 2010), hlm. 48.

- a. Tujuan Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut:⁷⁷
- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
 - 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
 - 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
 - 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
 - 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
 - 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat dengan adanya undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang yang berakibat merugikan hak konsumen. Dengan adanya undang-undang sebagai sarana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen.

⁷⁷ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Pasal 3.

2. Konsumen

Secara umum masyarakat Indonesia sudah memahami siapa yang dimaksud dengan konsumen, tetapi hukum positif Indonesia baru mengenalnya tahun 1999, dengan terbitnya Undang – Undang tentang perlindungan konsumen. Oleh karena itu, istilah konsumen tergolong baru dalam hukum positif kita. Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris – Amerika), atau *cosument / konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *cosument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada.⁷⁸

Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah lawan dari produsen, setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris – Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai “pemakai atau konsumen”. Menurut Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) Departemen Kehakiman, konsumen (konsumen akhir) diartikan sebagai “pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain, dan tidak untuk diperjualbelikan”. Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), memberi batasan tentang konsumen sebagai berikut, “pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali”.⁷⁹

⁷⁸ Masrukhin, *Buku Daras Hukum Perlindungan Konsumen*, (Surakarta : Fakultas Syariah IAIN Surakarta, 2014), hlm. 15.

⁷⁹ *Ibid.*, hlm. 15-16

Dari batasan-batasan tentang konsumen sebagaimana yang telah disebutkan diatas, terlihat beberapa hal mengenai pengertian konsumen sebagai berikut :

- a. Konsumen dapat terdiri dari mereka yang menggunakan barang atau jasa untuk tujuan membuat barang atau jasa lain, atau diperdagangkan kembali (untuk dijual komersial).⁸⁰
 - 1) Mereka ini disebut sebagai konsumen antara
 - 2) Melihat pada sifat penggunaan barang atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya tidak lain dari pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun pengusaha berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik negara), dan dapat antara lain terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir (produsen), atau penyedia atau penjual produk akhir (suplier, distributor, atau pedagang)
- b. Konsumen dapat pula terdiri dari mereka yang menggunakan produk akhir untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup mereka, keluarganya dan atau rumah tangga (sebagai konsumen akhir dan untuk tujuan non komersial).⁸¹
 - 1) Mereka di sebut konsumen akhir

⁸⁰ *Ibid.*, hlm. 17

⁸¹ *Ibid.*

2) Mereka pada pokoknya adalah orang alami dan menggunakan produk konsumen tidak untuk diperdagangkan dan atau tujuan komersial lainnya.

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Presiden Jhon F Kennedy mengemukakan empat hak konsumen yang harus dilindungi yaitu :⁸²

1) Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)

Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang / jasa yang membahayakan keselamatan kosumen. Pada posisi ini, intervensi, tanggungjawab, dan peranan pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen yang sangat penting.

2) Hak memilih (*the right to choose*)

Bagi konsumen, hak memilih merupakan hak prerogatif konsumen, apakah ia akan membeli suatu barang / jasa. Oleh karena itu tanpa ditunjang oleh hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak banyak artinya.

3) Hak mendapat informasi (*the right to be informed*)

Hak ini mempunyai arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya. Setiap keterangan mengenai sesuatu yang akan dibelinya atau akan mengikat dirinya, haruslah diberikan selengkap mungkin dan penuh kejujuran.

⁸² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 47-48

4) Hak untuk di dengar (*the right to be heard*)

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin konsumen bahwa kepentingannya harus diperhatikan dan tercermin dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut di dengar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut. Selain itu, konsumen juga harus di dengar setiap keluhannya dan harapannya dalam mengkonsumsi barang/jasa yang dipasarkan oleh produsen.

Dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen Indonesia menetapkan bahwa hak hak konsumen adalah :⁸³

- 1) Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi, memilih barang dan /atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang dan kondisi jaminan barang dan /atau jasa.
- 4) Hak untuk di dengar pendapat atau keluhannya atas barang dan /atau jasa yang digunakannya.
- 5) Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

⁸³ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Pasal 5.

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Selain memperoleh hak-hak tersebut, konsumen juga memiliki kewajiban untuk :⁸⁴

- 1) Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan /atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen yang berlaku.

3. Pelaku Usaha

a. Pengertian Pelaku Usaha

Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut, “pelaku usaha adalah setiap perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan

⁸⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 52.

dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama – sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Penjelasan, “pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.⁸⁵

Pengertian pelaku usaha diatas cukup luas, karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dikualifikasi sebagai pelaku usaha (produsen) adalah pembuat produk jadi, penghasil bahan baku, pembuat suku cadang, setiap orang yang menampakkannya dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli pada produk tertentu, importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan, pemasok, dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.⁸⁶

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang

⁸⁵ Masrukhin, *Buku Daras Hukum Perlindungan Konsumen*, (Surakarta : Fakultas Syariah IAIN Surakarta, 2014), hlm. 21.

⁸⁶ *Ibid.*, hlm. 21-22.

dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat. Namun akan lebih baik lagi seandainya UUPK tersebut memberikan rincian sebagaimana dalam *Directive* (pedoman bagi negara Masyarakat Uni Eropa), sehingga konsumen dapat lebih mudah untuk menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan produk.⁸⁷

Dalam pasal 3 *Directive* ditentukan bahwa :

- 1) Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau suatu tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai produsen.
- 2) Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, disewakan, atau untuk *leasing*, atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangannya dalam masyarakat Eropa, akan dipandang sebagai produsen dalam arti *Directive* ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen.
- 3) Dalam hal produsen atau suatu produk tidak dikenal identitasnya, maka setiap leveransir/ supplier akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali ia memberitahukan orang yang menderita kerugian dalam waktu yang tidak begitu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya.

⁸⁷ *Ibid.*, hlm. 22.

Pelaku usaha meliputi berbagai bentuk / jenis usaha sebagaimana yang dimaksud dalam UUPK, sebaiknya ditentuka urutan-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala dirugikan oleh pelaku usaha. Urutan-urutan tersebut sebaiknya disusun sebagai berikut :⁸⁸

- a) Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan.
- b) Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri.
- c) Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.

b. Hak Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha sebagai berikut:⁸⁹

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen

⁸⁸ *Ibid.*, hlm. 23.

⁸⁹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Pasal 6.

- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Jika terdapat hak, pasti terdapat pula kewajiban bagi pelaku usaha yang harus dipenuhi yaitu sebagai berikut:⁹⁰

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d) Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau yang diperdagangkan
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan;

⁹⁰ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Pasal 7.

g) Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

c. Tanggung Jawab pelaku usaha

Tanggung jawab yang merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan dalam berusaha. Tanggung jawab juga disebut dengan istilah product liability (tanggung gugat produk). Product liability adalah suatu konsep hukum yang intinya untuk memberi perlindungan konsumen, yaitu dengan jalan membebaskan konsumen dari beban untuk membuktikan bahwa kerugian konsumen timbul akibat kesalahan dalam proses produksi sekaligus melahirkan tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi.⁹¹

Dari pengertian tersebut, maka pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari hasil produksi atau jasanya. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 19 yaitu sebagai berikut:⁹²

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian

⁹¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 84.

⁹² Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Pasal 19.

santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana 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

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1), dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi sebagai berikut:

- a) Tanggung jawan ganti kerugian atas kerusakan.
- b) Tanggung jawab kerugian atas pencemaran.
- c) Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.

d. Perbuatan yang Dilarang Pelaku Usaha

Larangan bagi pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai :⁹³

- 1) Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa
- 2) Kegunaan suatu barang dan/atau jasa

⁹³ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Pasal 10.

- 3) Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa
- 4) Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan
- 5) Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

e. Perjanjian atau Klausula Baku

Klausula Baku adalah setiap aturan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁹⁴ Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasanya dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku seringkali merugikan pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Apabila konsumen menolak klausula baku tersebut maka konsumen tidak akan mendapatkan barang atau jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku yang serupa akan ditemukan juga di tempat lain.

Ketentuan Pencantuman Klausula Baku, pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:⁹⁵

⁹⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 66.

⁹⁵ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Pasal 18.

- a) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
 - b) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
 - c) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
 - d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
 - e) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
 - f) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 - g) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (a) dan ayat (b) dinyatakan batal demi hukum.
 - h) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.
- 2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

- 3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (a) dan ayat (b) dinyatakan batal demi hukum.
- 4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Penerapan klausula baku yang dilakukan oleh pihak dengan posisi lebih kuat akan merugikan pihak lain dengan posisi yang lebih lemah, biasanya model perjanjian ini dikenal dengan penyalahgunaan keadaan.⁹⁶ Memosisikan pelaku usaha dalam posisi yang kuat daripada posisi konsumen tidaklah selamanya benar. Karena dalam kasus tertentu posisi konsumen justru lebih kuat daripada posisi pelaku usaha, dan justru konsumenlah yang merancang klausula baku tersebut. Dengan demikian pendapat diatas tidak selamanya benar.

f. Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Asas hukum menurut Paul Scholten adalah kecenderungan yang memberikan suatu penilaian yang bersifat etis terhadap hukum. Begitu pula menurut H.J. Hommes, asas hukum bukanlah norma hukum yang konkrit, melainkan sebagai dasar umum atau petunjuk bagi hukum yang berlaku. Mirip dengan pendapat itu, menurut Satjipto Rahardjo asas

⁹⁶ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Surabaya: Universitas Airlangga, 2000), hlm. 160.

hukum mengandung tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan dan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakat.⁹⁷

Ada lima asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 UUPK, yaitu:⁹⁸

- 1) Asas manfaat
- 2) Asas keadilan
- 3) Asas keseimbangan
- 4) Asas keamanan dan keselamatan
- 5) Asas kepastian hukum.
 - a) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan

⁹⁷ Janus Sidabolok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 45

⁹⁸ *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 2.

masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.⁹⁹

- b) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha (produsen).¹⁰⁰
- c) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen), dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan

⁹⁹ Janus Sidabolok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 31

¹⁰⁰ *Ibid.*

bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.¹⁰¹

- d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaiknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu, undang-undang ini membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.¹⁰²
- e) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya undang-undang ini mengharuskan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung didalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh pengadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan

¹⁰¹ *Ibid.*

¹⁰² *Ibid.*

menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.¹⁰³

Setiap peraturan perundang-undangan yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen harus mengacu dan mengikuti kelima asas tersebut, karena dijunjung tinggi dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Memperhatikan substansi Pasal 2 UUPK demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia. Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu:¹⁰⁴

- 1) Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen
- 2) Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan
- 3) Asas kepastian hukum.

Sebagai asas hukum, dengan sendirinya menempatkan asas ini yang menjadi rujukan pertama baik dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat didalamnya. Keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum juga oleh banyak *jurist* menyebut sebagai tujuan hukum. Persoalannya, sebagai tujuan hukum,

¹⁰³ *Ibid.*

¹⁰⁴ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Surabaya: Universitas Airlangga, 2000), hlm. 26.

baik Radbruch Friedman maupun Achmad Ali mengatakan adanya kesulitan dalam mewujudkan secara bersamaan. Achmad Ali mengatakan, kalau dikatakan tujuan hukum sekaligus mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum, apakah hal itu tidak menimbulkan masalah? Dalam kenyataan sering antara tujuan yang satu dan lainnya terjadi benturan. Dicontohkannya, dalam kasus hukum tertentu bila hakim menginginkan putusannya “adil” menurut persepsinya, maka akibatnya sering merugikan kemanfaatan bagi masyarakat luas, demikian pula sebaliknya.¹⁰⁵

¹⁰⁵ *Ibid.*

BAB III

PRAKTIK AKAD PENGIRIMAN BARANG

A. Gambaran Umum PT. Indah Logistic Cargo

1. Sejarah Indah Logistic Cargo

PT. Indah Cargo merupakan Group Company dari perusahaan CV. Indah Travel yang melayani angkutan penumpang, baik angkutan darat, laut maupun udara dengan pelayanan yang handal serta jaringan disemua kota yang ada di Indonesia. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa pengiriman, PT. Indah Cargo berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya demi terwujudnya suatu integritas dan kualitas yang memuaskan.¹⁰⁶

Dengan dukungan para karyawan yang berpengalaman dan armada transportasi serta cabang dan agen yang tersebar di kota-kota di Indonesia yang ada di propinsi Sumatra, Jawa, dan Bali serta kabupaten kabupatennya, membuat PT. Indah Cargo semakin yakin dalam peningkatan mutu pelayanan terhadap konsumen yaitu dengan memberikan pelayanan *door to door* dengan moto kami “lebih cepat lebih aman”.¹⁰⁷

Dalam meningkatkan kepuasan konsumen, PT. Indah Cargo pun memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memilih jalur

¹⁰⁶ <https://indahonline.com/?op=company&id=2> diakses tanggal 17 April 2020. Pukul 20:32.

¹⁰⁷ *Ibid.*

manakah yang akan mereka pilih untuk transportasi yang digunakan dalam pengiriman paket mereka, yaitu dengan 3 (tiga) pilihan armada transportasi:

- 1) Armada transportasi darat
- 2) Armada transportasi laut
- 3) Armada transportasi udara

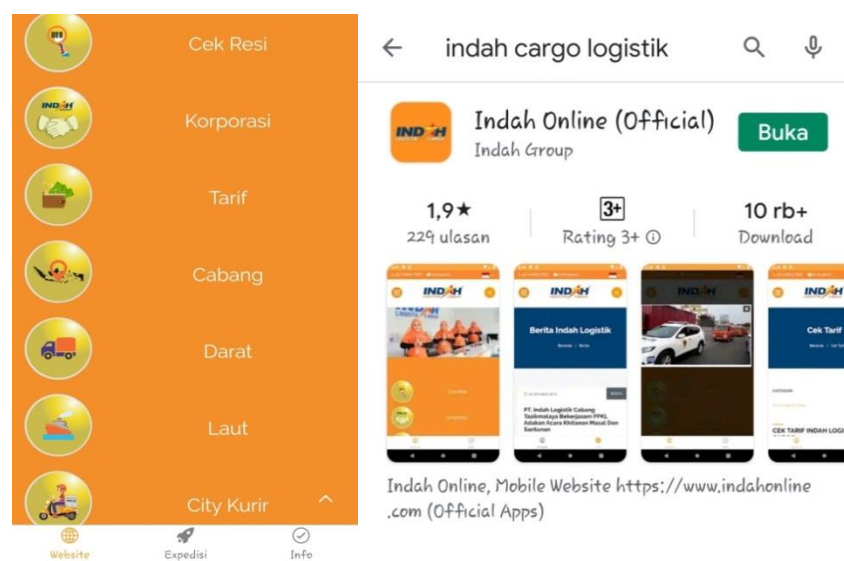
Awalnya Indah Group di dirikan pada tahun 2007 dengan nama PT. Indah Cargo yang khusus melayani pengiriman barang untuk area Sumatera. Pendiri Indah Cargo Bapak H. Arisal Azis, adalah salah seorang pengusaha besar asal kota Padang Pariaman, Kecamatan Lima Koto, Kampung Dalam, Sumatera Barat yang sudah berkecimpung di bisnis Travel dan pengiriman barang sejak tahun 2000. Bermodalkan kerja keras, ketulusan dan keinginan untuk membuka lapangan pekerjaan serta mensejahterakan anak yatim dan kaum dhuafa, maka pada pertengahan 2008, PT. Indah Cargo melebarkan sayap dengan membuka cabang di Jakarta. Kantor Pusat Indah Logistic Cargo berada di Jl. Supriyadi, TB. Simatupang No 7A, Pasar Rebo, Jakarta Timur, Indonesia.¹⁰⁸

Kehadiran Indah Logistic Cargo memberikan inovasi baru dalam jasa pengiriman barang yaitu dengan menyediakan layanan gratis penjemputan barang atau paket di tempat tanpa biaya tambahan, Tetapi menggunakan minimal berat barang yaitu 30 kg. Layanan dalam

¹⁰⁸ *Ibid.*

pengiriman ke seluruh pedalaman kota, domestik dan internasional yang relatif cepat karena beroperasi setiap hari tanpa hari libur. Terdapat aplikasi dan website yang memudahkan untuk mencari tahu tarif pengiriman dan mengecek drop point (kantor cabang) yang terdekat. Serta fasilitas trace & tracking system untuk mempermudah melacak keberadaan paket pada proses pengiriman. Beberapa layanan ini menguntungkan bagi pebisnis dalam mengembangkan dan penyalurkan barang dalam skala besar dengan mudah dan aman.¹⁰⁹

Gambar 3.1 Aplikasi Indah Cargo Logistic¹¹⁰



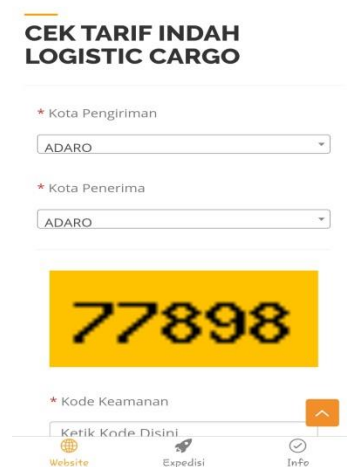
Perkembangan Perusahaan selanjutnya meningkat dengan pesat, dimana sampai dengan pertengahan 2016, mereka sudah memiliki 9 anak perusahaan yang seluruhnya bergerak di Jasa Pengiriman Barang. Mereka sudah melayani pengiriman barang dengan tujuan hampir ke

¹⁰⁹ <https://indahonline.com/?op=company&id=2> diakses tanggal 17 April 2020. Pukul 20:32.

¹¹⁰ *Ibid.*

seluruh Indonesia. Pertimbangan efektif dan efisien, membuat manajemen memutuskan untuk membuka Kantor Cabang di seluruh Indonesia, sehingga saat ini jumlah Kantor Cabang sudah mencapai 256 cabang. Peningkatan jumlah Kantor Cabang tentunya juga harus diimbangi dengan hadirnya tenaga kerja yang Profesional, Terampil dan Berdedikasi tinggi, oleh karenanya manajemen memutuskan untuk memperkerjakan beberapa profesional yang berpengalaman dalam bidangnya masing-masing, dimana saat ini jumlah karyawan mencapai 2.500 orang dengan didukung +/- 1.200 kendaraan operasional.¹¹¹

Gambar 3.2 Website Indah Logistic Cargo¹¹²



2. Visi dan Misi PT. Indah Logistic Cargo

Suatu perusahaan apabila ingin menjadi sukses mereka menentukan visi dan misi serta tujuan dalam menjalankan suatu usahanya tersebut

¹¹¹ <https://indahonline.com/?op=company&id=2> diakses tanggal 17 April 2020. Pukul 20:36.

¹¹² *Ibid.*

agar menjadi terarah dengan baik. Visi dan misi tersebut yang membuat suatu perusahaan menjadi lebih fokus dalam melakukan suatu hal tertentu. Visi yang jelas membuat perusahaan dapat melihat kedepan. Misi yang jelas membuat perusahaan kongkret dalam mengejar misi yang mereka miliki. Dalam kegiatan jasa pengiriman barang PT. Indah Logistic Cargo cabang Bangkinang memiliki visi dan misi yang nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan usaha tersebut.¹¹³

a. VISI Indah Logistic Cargo

Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan / cargo dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia, serta mensejahterakan masyarakat kurang mampu dan akan membangun sarana penunjang cargo yang dapat terintegrasi dengan aplikasi, untuk memudahkan pelanggan dalam mentracking barang yang dititipkan kepada kami sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kami.

b. MISI Indah Logistic Cargo

- 1) Menyediakan produk jasa angkutan/titipan ke seluruh pelosok tanah air dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- 2) Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk

¹¹³ <https://indahonline.com/?op=company&id=2> diakses tanggal 17 April 2020. Pukul 20:40.

berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan

- 3) Menjalankan bisnis cargo/jasa titipan dan manajemen resiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal
- 4) Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional
- 5) Berusaha dan bekerja dengan semangat bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham
- 6) Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum dhuafa
- 7) Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan minimal sesuai ketentuan Pemerintah
- 8) Membantu Pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan masyarakat sampai ke pelosok tanah air dengan harga terjangkau.

3. Profil PT. Indah Logistic Cargo Solo

PT. Indah Logistic Cargo Solo adalah cabang dari PT. Indah Group yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani No.79, Kenteng, Ngadirejo, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Indonesia. PT Indah

Logistic Cargo Solo berdiri pada tahun 2010.¹¹⁴ Sama halnya dengan perusahaan jasa dibidang pengiriman lainnya, perusahaan ini menerima segala bentuk paket barang yang akan dikirimkan baik dalam ukuran kecil ataupun besar dengan cepat. Dan mereka juga menjamin keselamatan barang yang akan dikirimkan dengan kemasan pengamanan dari mereka sendiri sehingga dapat dipastikan barang sudah pasti aman sampai tujuan.

4. Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam menjalankan kegiatan perusahaan baik itu perusahaan komersil maupun non komersil diperlukan adanya suatu kerja sama dan jalur koordinasi diantara para anggota dalam mencapai tujuan yang telah digariskan terlebih dahulu. Terjalannya kerjasama antara unit kerja yang ada dalam suatu perusahaan pada dasarnya dimaksudkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien, yakni profit atau keuntungan (laba) yang tinggi bagi organisasi swasta. Sehubungan dengan upaya mendukung pencapaian tujuan yang diharapkan, maka diperlukan penataan struktur organisasi yang jelas karena lazimnya setiap usaha sangat membutuhkan struktur organisasi agar operasi perusahaan dapat berjalan dengan lancar.¹¹⁵

¹¹⁴ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Bapak Imam Mukhid, Pimpinan PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 18 April 2020, Pukul 13.00 WIB.

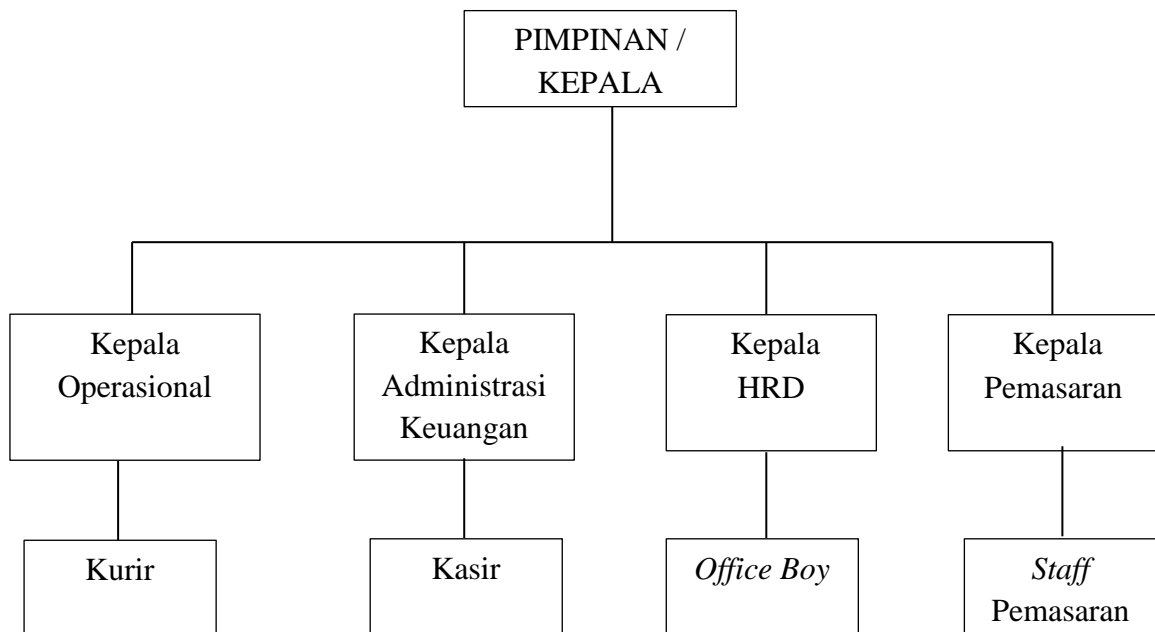
¹¹⁵ *Ibid.*

Struktur organisasi sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan, karena struktur organisasi adalah gambaran skematis tentang hubungan kerja sama antara orang-orang yang terlibat didalam sebuah organisasi untuk melakukan kegiatannya. Melalui penataan struktur oraganisasi, segala kegiatan yang dijalankan oleh unit organisasi harus sesuai dengan tujuan orgnisasi atau terdapat sinkronisasi tujuan organisasi dengan tugas yang harus dilakukan setiap unit kerja. Selanjutnya pimpinan perusahaan dapat mengadakan koordinasi, pengawasan serta mengambil keputusan bagi kebijaksanaan yang dijalankan.¹¹⁶

Dalam menyusun struktur organisasi yang baik adalah kejelasan tugas, tanggung jawab, wewenang masing-masing unit kerja yang jelas serta hubungan dan koordinasi masing-masing bagian atau unit kerja dan antar bagian yang harus jelas. PT. Indah Logistic Cargo cabang Kartasura telah menentukan struktur organisasinya sebagaimana terlihat pada bagian struktur organisasi berikut ini:

Gambar 3.3 Struktur Organisasi Indah Logistic Cargo

¹¹⁶ *Ibid.*



Sumber : Dokumen PT. Indah Logistic Cargo cabang Solo

Berdasarkan gambar diatas, secara singkat mengenai tugas dan wewenang dari masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi adalah:

a. Pimpinan/Kepala Cabang

Pimpinan bertugas menetapkan berbagai kebijakan terkait operasional perusahaan, membuat perencanaan, mengkoordinir, memberikan wewenang kepada tiap bagian untuk melakukan tugasnya masing-masing, serta melakukan pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha. Bertanggung jawab kepada tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

b. Kepala Operasional

Kepala Operasional memiliki tugas untuk mencatat segala bentuk objek barang yang akan dikirimkan dari kantor cabang maupun

barang yang diterima dari kantor pusat atau kantor cabang lain untuk di berikan kepada konsumen yang berhak menerima barang yang telah diamanahkan oleh perusahaan.

c. Kepala Administrasi dan keuangan

Bagian ini bertugas membuat pembukuan keuangan perusahaan, membuat laporan bulanan dan membuat laporan keuangan perusahaan setiap tahun sehingga terakumulasinya data keuangan perusahaan dengan baik.

d. Kepala HRD

Bagian ini bertugas merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan yaitu dengan menetapkan program kepegawaian sesuai fungsi-fungsi yang dimiliki HRD.

e. Kepala Pemasaran

Bertugas sebagai marketing yang melaksanakan riset terhadap konsumen dan memiliki pola pikir atau ide-ide bagaimana cara meningkatkan penjualan produk yang sesuai terhadap keinginan konsumen. Dan mereka ikut serta dalam kegiatan sosial kemasyarakatan.

f. Kurir

Kurir memiliki tanggung jawab untuk mengantarkan barang yang diterima oleh kantor cabang dari kantor lainnya ke alamat

konsumen penerima yang ditujukan oleh konsumen pengirim, dengan jangkauan masing-masing daerah kantor cabang/pusat.

g. Kasir

Bagian ini bertugas berkoordinasi dengan kegiatan keuangan dari penjualan jasa dan menjalankan kegiatan penerimaan uang hasil dari penjualan.

h. *Office Boy / Cleaning Service*

Cleaning service berfungsi menjaga kebersihan serta kondisi ruangan perusahaan agar tetap nyaman bagi konsumen yang datang.

i. *Staff Pemasaran*

Bagian ini bertugas membantu dan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh koordinator marketing dan menerima keluhan konsumen serta memberikan alternatif solusi penyelesaian masalahnya.

Demikianlah gambaran umum PT. Indah Logistic Cargo cabang Kartasura yang bergerak dibidang jasa logistik/pengiriman barang, serta struktur organisasi yang mengatur pembagian tugas dan tanggung jawab setiap unit kerja yang ada secara jelas dan tegas. Dengan kondisi ini diharapkan dapat mendukung kelancaran kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan kedepannya.¹¹⁷

¹¹⁷ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Bapak Imam Mukhid, Pimpinan PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 18 April 2020, Pukul 13.00 WIB.

5. Produk Indah Logistic Cargo

Produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Indah Logistic Cargo meliputi :¹¹⁸

- a. Pengiriman barang melalui darat dan laut :
 - 1) Paket express Indah Logistic Cargo
 - 2) Pelayanan angkutan barang Indah Cargo Mandiri
 - 3) Jemput cepat antar cepat Indah Logistic Internasional
 - 4) Pengiriman dari pasar ke pasar Indah Padati Express
- b. Pengiriman barang melalui udara :
 - 1) Indah Yatama air Cargo
 - 2) Yatama Prioritas
- c. Indah Trucking

B. Praktik Akad Pengiriman Barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo

Pada Indah Logistic Cargo Solo setiap harinya ada kurang lebih 20 sampai 25 konsumen yang mengirimkan barang, sedangkan setiap bulannya ada kurang lebih 700 sampai 800 konsumen yang mengirimkan barang.¹¹⁹ Transaksi pengiriman barang sendiri dilakukan ketika konsumen sebagai pengirim akan mengirimkan paket atau barang menggunakan jasa pengiriman Indah Logistic Cargo Solo. Kemudian pihak Indah Logistic Cargo Solo akan menanyai tentang tujuan pengiriman, jenis barang dan menawarkan untuk menggunakan asuransi

¹¹⁸ <https://indahonline.com/?op=company&id=2> diakses 17 April 2020. Pukul 20:32.

¹¹⁹ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Bapak Imam Mukhid, Pimpinan PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 19 Juni 2020, Pukul 11.00 WIB.

atau tidak dengan biaya asuransi dihitung 0.2% dari harga invoice barang yang dikirimkan. Layanan asuransi ini tidak diwajibkan kepada konsumen untuk menggunakannya.

Berikutnya pihak Indah Logistic Cargo Solo akan mengukur berat atau dimensi barang atau paket untuk mengetahui jumlah ongkos kirim yang dibebankan kepada konsumen Minimal pengiriman barang di Indah Logistic Cargo Solo ini yaitu sebesar 11 kg, jika tidak lebih dari 11 kg maka pihak Indah Logistic Cargo Solo tetap menetapkan biaya pengiriman jumlah minimal pengiriman yaitu 11 kg. Setelah itu, konsumen akan diberi struk atau resi sebagai bukti pengiriman dan pernyataan bahwa konsumen telah menyetujui Standard Operasional Procedure (SOP) pengiriman barang di Indah Logistic Cargo Solo. Struk atau resi pengiriman ini dapat digunakan untuk melacak atau mengetahui jalannya pengiriman barang yang dilakukan oleh Indah Logistic Cargo Solo.¹²⁰

Menurut Mas Taufiq dalam transaksi dengan perusahaan Indah Logistic Cargo Solo, banyaknya konsumen yang melakukan transaksi mengirimkan barang untuk mengirimkan barangnya ke tempat tujuan. Akad atau perjanjian dari kesepakatan yang dibuat telah dijelaskan bahwa akad dari upah-mengupah untuk mengirimkan barang kiriman ke tempat tujuan ialah akad yang bersifat konsensual. Perjanjian atau akad tersebut mempunyai kekuatan hukum, pada saat transaksi berlangsung akad juga

¹²⁰ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Bapak Imam Mukhid, Pimpinan PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 18 April 2020, Pukul 13.00 WIB.

sudah berlangsung, maka pihak Indah Logistic Cargo Solo berkewajiban untuk melakukan akad tersebut.¹²¹

C. Pengaduan atau Klaim Barang

Manusia sebagai makhluk Allah adalah makhluk sosial yang memerlukan hidup bermasyarakat, namun demikian manusia juga mempunyai sifat mementingkan diri sendiri yaitu sifat egois. Oleh karena itu akan timbul pertentangan-pertentangan kehendak manusia dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan kepentingan-kepentingan hidupnya. Untuk itu diperlukan tata aturan yang mengatur manusia agar tidak melanggar hak kemerdekaan orang lain, syari'at islam mengatur kehidupan manusia untuk mengantarkannya ke pintu gerbang kebahagiaan kehidupan dunia dan akhirat memberikan hak-hak dan menetapkan serta mengaturnya. Dengan demikian hak-hak manusia bukanlah pribadi, melainkan manusia anugerah Allah sebagai rahmat dan karuniannya kepada manusia yang harus dipergunakan menurut tata cara dan aturannya.¹²²

Seperti contohnya kasus perusahaan jasa pengiriman barang Indah Logistic Cargo. Dalam hal pengiriman barang, konsumen mempunyai hak-hak yang harus dipenuhi oleh perusahaan apabila barang yang dikirimkan oleh pengirim mengalami kerusakan atau hilang. Konsumen memiliki hak-hak yang harus dipenuhi oleh perusahaan apabila barang yang dikirim oleh jasa pengiriman barang mengalami kerusakan atau kehilangan. Apabila

¹²¹ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Mas Taufiq, Customer Service PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 18 April 2020, Pukul 14.00 WIB.

¹²² Nur Huda, *Fiqh Muamalah*, (Semarang: CV Karya Abadi Jaya, 2015), hlm.83.

barang yang diterima mengalami kerusakan, konsumen dapat memotret barang tersebut sebagai barang bukti yang berguna untuk dilampirkan pada saat pengajuan klaim.¹²³

Prosedur dan syarat pengaduan atau klaim barang yang mengalami kerusakan atau kehilangan di Indah Logistic Cargo terdapat ketentuan yang wajib diketahui, yaitu pengaduan atau klaim atas kehilangan atau kerusakan harus diajukan pengirim maksimal dalam waktu 24 jam terhitung sejak diterimanya barang. Layanan pengaduan atau klaim dapat dilakukan dengan cara pengirim mendatangi Indah Logistic cargo dan setelah itu konsumen akan diminta untuk melengkapi persyaratan wajib seperti kartu identitas pribadi yang sesuai dengan nama pengirim, struk atau resi nomor pengiriman serta tambahan lampiran berupa foto barang dan barang yang rusak serta membuat berita acara kehilangan atau kerusakan barang.¹²⁴

Pihak drop point akan memproses klaim tersebut apabila semua persyaratan telah sesuai dan melalui prosedur verifikasi, namun prosesnya tidak selesai saat itu juga. Biasanya memerlukan waktu beberapa hari sampai pihak Indah Logistic Cargo memberikan penggantian sesuai dengan permintaan dan klaim yang diharapkan. Konsumen harus sedikit bersabar untuk menunggu konfirmasi dari pihak Indah Logistic Cargo yang akan menghubungi nomor kontak konsumen yang mengajukan

¹²³ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Mas Taufiq, Customer Service PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 18 April 2020, Pukul 14.00 WIB.

¹²⁴ *Ibid.*

klaim. Setelah itu pihak Indah Logistic Cargo meminta nomor rekening konsumen dan mengganti rugi melalui transfer. Proses di atas juga berlaku untuk pengaduan atau klaim atas kehilangan barang yang tidak sampai ke alamat penerima yang telah melewati estimasi waktu kedatangan barang atau paket.¹²⁵

D. Mekanisme Ganti Rugi di Indah Logistic Cargo

Proses pengiriman barang membutuhkan kehati-hatian untuk menjaga barang supaya selamat sampai tujuan. Dalam prosesnya tidak selamanya berjalan dengan layak dan lancar, terkadang terjadi beberapa peristiwa yang menimbulkan kerusakan atau hilangnya barang yang dibawa. Kesalahan dalam pengiriman barang merupakan kelalaian jasa pengiriman dalam menjaga barangnya, namun dapat pula dikarenakan faktor alam yang terjadi saat pengiriman dilakukan. Resiko kerusakan barang yang dilakukan karena adanya human error atau kesalahan yang dilakukan jasa pengiriman seperti lalai dalam menjaga barang dan kurang berhati-hati dalam meletakkan barang menjadi tanggung jawab penuh pihak jasa pengiriman.

Sedangkan resiko kerusakan barang akibat terjadinya bencana alam seperti gempa, tsunami, tanah longsor dan sebagainya merupakan kehendak sang pencipta yang tidak dapat dihindari oleh manusia menjadi gugur tanggung jawabnya atau tidak dapat dimintai tanggung jawab kepada pihak jasa pengiriman. Kewajiban menanggung atas kerugian yang

¹²⁵ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Bapak Imam Mukhid, Pimpinan PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 18 April 2020, pukul 13.00 WIB.

di alami oleh konsumen seperti Indah Logistic Cargo sebagai pihak jasa pengiriman barang yang memiliki tanggung jawab terhadap barang dari awal diterimanya barang sampai ke tempat tujuan. Keharusan sosial ini dapat ditarik sedemikian jauh sehingga mencakup tentang diadakan tuntutan untuk pertanggungjawaban atas suatu perbuatan oleh pihak yang merasa dirugikan kepada pihak jasa pengiriman.

Indah Logistic Cargo sebagai pihak yang pengirim barang telah memiliki syarat dan ketentuan terkait pemberian ganti rugi berdasarkan kerusakan atau hilangnya barang. Bapak Imam selaku Manajer Indah Logistic Cargo menjelaskan mengenai ketentuan pemberian ganti rugi, yaitu Indah Logistic Cargo tidak akan memberikan ganti rugi atas peristiwa di luar kemampuan atau kerusakan yang ditimbulkan karena bencana alam (*force majeure*). Indah Logistic Cargo akan memberikan ganti rugi apabila barang yang terdaftar dalam asuransi yaitu sebesar harga barang yang dikirimkan, sedangkan untuk barang yang tidak diasuransikan akan diberi ganti rugi maksimal 10 kali ongkos kirim, untuk jumlah selebihnya Indah Logistic Cargo akan menolak karena konsumen tidak mengansuransikan barang tersebut.

Untuk mengembalikan kepercayaan konsumen selain ketentuan yang telah ada di Indah Logistic Cargo, terdapat kebijakan dari pihak kantor cabang mengenai biaya ganti rugi bagi konsumen yang tidak mengansuransikan barangnya yaitu dengan melakukan negosiasi untuk jumlah harga barang yang melebihi ketentuan maksimal akan diberikan

toleransi, tetapi ganti rugi yang diberikan hanya beberapa persen saja dan untuk harga yang bernilai ratusan ribu akan dilimpahkan kepada kantor Drop Point.¹²⁶

E. Pendapat Konsumen Mengenai Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang di Indah Logistic Cargo

Mengenai praktik ganti rugi yang berlaku di Indah Logistic Cargo terdapat beberapa pendapat dari konsumen tentang hal tersebut, yaitu sebagai berikut:

Mas Rinto Aristianto adalah seorang pengrajin tembaga atau pengusaha kerajinan tembaga di Desa Tumang, saat itu Mas Rinto akan mengirimkan aksesoris tembaga berupa lampu di daerah Indramayu. Sebelum di kirimkan, palet tersebut di *packing* rapi dalam kardus dan disolasi agar aman dan tidak pecah. Namun pada saat pengiriman kondisi aksesoris lampu tersebut retak. Mas rinto mendatangi kantor Indah Logistic Cargo untuk melakukan komplain dengan membawa bukti foto serta resi pengiriman barang. Namun pihak Indah Logistic Cargo tidak memberikan ganti rugi karena pihak tersebut membantah bahwa kesalahan itu bukan dari pihak Indah Logistic Cargo melainkan kesalahan Mas Rinto karena tidak mengemas barang dengan aman.¹²⁷

¹²⁶ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Bapak Imam Mukhid, Pimpinan PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 18 April 2020, pukul 13.00 WIB.

¹²⁷ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Mas Rinto Aristianto, Konsumen PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 22 April 2020, pukul 20.00 WIB.

Aisah adalah seorang mahasiswi di Institut Agama Islam Negeri Surakarta, dan dia berasal dari Cirebon. Aisah sering meminta ibunya untuk mengirimkan hasil panen ataupun makanan untuk diantar ke kosnya menggunakan layanan jasa Indah Logistic Cargo. Aisah menggunakan layanan jasa Indah Logistic Cargo dikarenakan biayanya yang murah dibandingkan dengan layanan jasa lainnya. Namun pernah, pada saat ibunya aisah mengirimkan paket berupa buah mangga tidak diantar sampai ke alamat tujuan, melainkan Aisah disuruh untuk mengambil paketan tersebut ke kantor Indah Logistic Cargo. Padahal sudah jelas di resi pengiriman barang sudah tercantum alamat yang seharusnya di kirimkan. Akan tetapi Aisah di telfon pihak Indah Logistic Cargo dan disuruh untuk mengambil paketan tersebut. Dan apabila tidak diambil dalam waktu 1 x 24 jam akan dikenakan denda atau biaya tambahan.¹²⁸

Mufti Fatiha adalah seorang ibu rumah tangga sekaligus pengusaha obat-obatan herbal, dan dia berasal dari Boyolali. Mufti Fatiha hanya satu kali menggunakan jasa Indah Logistic Cargo pada saat mengirimkan barang ke konsumennya. Dia pernah mengirimkan paket obat herbal tersebut ke daerah Garut . Akan tetapi, paket obat herbal tersebut terjadi kerusakan yaitu ada beberapa botol obat herbal yang pecah. Setelah itu, Mufti mendatangi agen Indah Logistic Cargo untuk melakukan klaim dan meminta ganti rugi. Akan tetapi, pemberian ganti rugi yang diberikan Indah Logistic Cargo tersebut tidak sesuai dengan barang mufti yang rusak

¹²⁸ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Mbak Aisah, Konsumen PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 20 April 2020, pukul 15.00 WIB.

dan ini dirasa oleh mufti tidak adil, karena dia sudah membayar ongkos kirim dan tidak diberikan ganti rugi yang sesuai.¹²⁹

Afiyahlisa adalah seorang mahasiswi di Boyolali, dia seorang pebisnis olshop. Afiyahlisa pernah mengirimkan barang tersebut ke Malang, Jawa Timur. Entimasi waktu yang di perkirakan yaitu sekitar 4 hari. Akan tetapi, sudah 8 hari barang belum sampai juga. Dan saat proses tracking di cek di website keterangan data tidak ditemukan, dan saat menghubungi nomor Customer Service nomor tersebut tidak aktif.¹³⁰

¹²⁹ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Mufti Fatiha, Konsumen PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 19 Juni 2020, pukul 11.00 WIB.

¹³⁰ Berdasarkan Wawancara Pribadi oleh Mbak Afiyahlisa, Konsumen PT. Indah Logistic Cargo cab. Solo, 19 Juni 2020, pukul 15.00 WIB.

BAB IV ANALISIS

A. Implementasi Asas Keadilan dalam Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo

Dalam kehidupan yang semakin modern dan diiringi dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih, menuntut orang untuk senantiasa menciptakan dan mencapai keberhasilannya baik itu sosial maupun ekonomi. Indah Logistic Cargo merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang menjadi prasarana dalam penyaluran barang bagi masyarakat yang memiliki jaringan atau cakupan wilayah dalam negeri hingga ke luar negeri dan sistemnya telah didukung dengan teknologi internet.

Jasa pengiriman barang merupakan pekerjaan yang sering dibutuhkan oleh pengusaha atau pebisnis online maupun offline dalam menyalurkan barangnya. Maraknya bisnis online pada jaman sekarang ini membuat banyak bermunculan perusahaan-perusahaan dalam bidang jasa pengiriman barang, salah satunya yaitu Indah Logistic Cargo. Dalam praktik akad jasa pengiriman barang membutuhkan rasa saling percaya dan tanggung jawab yang besar dalam menjaga barang yang dititipkan agar selamat dan aman sampai kepada penerima.

Transaksi pengiriman barang dilakukan dengan cara konsumen mendatangi agen jasa pengiriman Indah Logistic Cargo. Kemudian pihak Indah Logistic Cargo akan menanyai tentang tujuan pengiriman, berikutnya pihak Indah Logistic Cargo akan mengukur berat atau dimensi

barang atau paket untuk mengetahui jumlah ongkos kirim yang dibebankan kepada konsumen. Setelah itu, konsumen akan diberi struk atau resi sebagai bukti pengiriman dan pernyataan bahwa konsumen telah menyetujui Standard Operasional Procedure (SOP) pengiriman barang di Indah Logistic Cargo. Struk atau resi pengiriman ini dapat digunakan untuk melacak atau mengetahui jalannya pengiriman barang yang dilakukan oleh Indah Logistic Cargo.

Proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar, terkadang terdapat beberapa kendala maupun peristiwa yang membuat paket yang datang menjadi tidak layak atau tidak diterima oleh penerima. Untuk mengantisipasi hal ini maka diperlukan perjanjian yang mengatur tentang hak dan kewajiban para pihak yang berakad agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan dengan memenuhi tanggung jawab masing-masing. Hak seorang pekerja adalah menerima upah atau imbalan untuk pekerjaan yang dilakukan yang menjadi kewajiban dari pengguna jasa atau konsumen.

Indah Logistic Cargo sebagai perusahaan besar dalam bidang jasa pengiriman barang memiliki syarat dan ketentuan yang sekaligus menjadi peraturan atau klausula baku yang berlaku. Namun dalam klausula baku tersebut terdapat salah satu point tentang pemberian ganti rugi yang dirasa kurang adil yaitu pemberian ganti rugi untuk barang rusak atau hilang yang tidak diasuransikan yaitu maksimal 10 kali dari ongkos kirim. Hal ini menjadi tidak adil karena tidak ada kepastian jumlah sebenarnya yang

akan diberikan kepada konsumen yang barangnya rusak atau hilang, sedangkan bentuk ganti rugi yang dirasa adil yaitu sesuai dengan harga barang yang dikirim serta kompensasi sebagai bentuk kelalaian yang dilakukan oleh pihak Indah Logistic Cargo.

Berdasarkan penjelasan praktik ganti rugi di atas menimbulkan dampak negatif bagi para konsumen yang tidak mendapatkan ganti rugi yang sesuai karena ketidakjelasan informasi yang didapatkan, sedangkan bagi Indah Logistic Cargo apabila hal ini terus terjadi, maka citra yang tidak baik akan didapatkan. Penulis menganalisis kasus ini menggunakan teori *ijārah amal* yaitu *ijārah* terhadap perbuatan atau tenaga manusia yang diistilahkan upah mengupah. Klausula baku yang mengatur tentang ganti rugi yang berlaku di Indah Logistic Cargo yang informasinya kurang jelas dan mengandung unsur ketidakadilan bagi konsumen, maka penulis menganalisa masalah ini dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

B. Implementasi Asas Keadilan dalam Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo Berdasarkan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

1. Analisis Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo

Dalam Islam setiap jenis muamalah diperbolehkan hukumnya dengan syarat harus berpedoman dan harus sesuai dengan syariat Islam. Seperti dalam kaidah fiqh yang berbunyi:

الأصل في المعاملة الإباحة إلا أن يدل دليل على تحريمها

Artinya:

“*Hukum asal dalam muamalah adalah kebolehan sampai ada dalil yang menunjukkan keharamannya*”.¹³¹

Berdasarkan kaidah tersebut segala macam transaksi dalam hukum Islam diperbolehkan apabila sesuai dengan prinsip syariah serta tidak bertentangan dengan Al-Qur’an dan Hadis. Transaksi yang dilakukan Indah Logistic Cargo Solo dengan konsumennya dalam istilah hukum Islam atau muamalah termasuk akad *Ijārah ‘amal*, karena *ijārah* memiliki arti sebagai sewa menyewa jasa yang mengandung manfaat. Transaksi yang dilakukan oleh pihak Indah Logistic Cargo Solo dan konsumen yaitu dengan memberikan upah sebagai nilai dari manfaat jasa yang diberikan dalam mengantarkan barang oleh pihak Indah Logistic Cargo Solo.

Konsumen dan pihak perusahaan sebagai pihak yang berakad telah terikat suatu perjanjian yang telah disepakati bersama dan harus ditepati. Dalam Islam hal utama dalam sebuah transaksi yaitu *shighat* atau *Ijab* dan *Qabul* untuk mengungkapkan kehendak *al-muta’āqidain* (dua pihak yang melakukan transaksi) dan keterikatan keduanya dengan cara mensyari’atkan yang tampak pengaruhnya ditempat transaksi.¹³² Ijab dan qabul boleh dilakukan secara *sharih* (jelas) dan

¹³¹ A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), hlm. 10.

¹³² Nur Huda, *Fiqh Muamalah*, (Semarang: CV Karya Abadi Jaya, 2015), hlm. 111.

boleh secara kiasan (*kinayah*).¹³³ Perjanjian *ijārah* lazimnya dilakukan dalam bentuk perjanjian tertulis, karenanya *Ijab Qabul* tidak lagi diucapkan, tetapi tertuang dalam surat perjanjian. Tanda tangan dalam surat perjanjian berfungsi sebagai *Ijab Qabul* dalam bentuk kiasan (*kinayah*).¹³⁴

Suatu perjanjian berisi tentang hak dan kewajiban antara kedua belah pihak yang harus ditepati, karena Islam mengajarkan untuk menepati janji supaya tidak menjadi golongan orang yang munafik. Seperti dalam hadis yang berbunyi :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : أَدَّالِمًا نَهَ

إِلَى مَنْ ائْتَمَنَكَ وَلَا تَخُنْ مَنْ حَانَكَ . (رَوَاهُ أَبُو دَاوُدَ وَالتِّرْمِذِيُّ، وَقَالَ : حَدِيثٌ حَسَنٌ)

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, ia mengatakan hadist hasan.).*¹³⁵

Di dalam hadis ini sudah jelas bahwasanya kita diperintahkan untuk amanat / menepati janji yang telah kita buat. Dengan adanya akad ini mendatangkan hak dan kewajiban masing-masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak dari konsumen dan pelaku usaha.

¹³³ Ibid., hlm. 112.

¹³⁴ Ibid.

¹³⁵ Al Imam Asy-Syaukani, *Mukhtasar Nailul Authar*, (Jakarta : Pustaka Azam, 2006), Cet. 1, hlm. 210.

Jika dalam proses transaksi salah satu pihak melakukan kelalaian yang menimbulkan kerugian, maka harus menanggung resiko dan bertanggung jawab sesuai dengan perjanjian yang berlaku. Akad yang telah disepakati dalam transaksi pengiriman barang yang menjadi bukti adanya perjanjian yang berlaku antara kedua belah pihak yaitu tertuang dalam bukti pembayaran atau resi pengiriman yang dimiliki oleh konsumen yang memuat ketentuan-ketentuan bertransaksi dan pertanggung jawaban atas ganti rugi yang sesuai dan adil.

Dari penjelasan di atas penulis menganalisis tentang hasil wawancara dengan konsumen yang merasa dirugikan dengan praktik pemberian ganti rugi yang ada di Indah Logistic Cargo Solo. Islam mengajarkan umatnya untuk melaksanakan akad sebagaimana perjanjian yang telah disepakati bersama. Para pihak yang terlibat mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing sesuai dengan perjanjian yang berlaku pada akad *ijārah*. Kewajiban Indah Logistic Cargo sebagai pelaku usaha yaitu mengantarkan atau mengirimkan barang sampai ke tempat tujuan dengan aman dan selamat. Sedangkan kewajiban konsumen yaitu membayar atau memberi upah terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh pihak Indah Logistic Cargo dalam jasa pengiriman barang ke penerima.

Indah Logistic Cargo sebagai perusahaan jasa pengiriman barang terkadang dalam proses pengirimannya terdapat peristiwa yang

menyebabkan kerusakan maupun hilangnya barang yang akan dikirim. Kewajiban bagi pihak jasa pengiriman barang untuk memberikan ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab apabila melakukan kelalaian hingga membuat kerusakan atau kehilangan barang yang akan dikirim baik disengaja maupun tidak sengaja. Hal ini tidak termasuk atau berbeda jika kerusakan atau kehilangan barang terjadi akibat keadaan yang diluar batas kemampuan untuk menghindarinya seperti bencana alam atau *fource majeure* sebagaimana dijelaskan dari hasil wawancara ke pihak Indah Logistic Cargo yaitu tidak dapat dikenakan ganti rugi.

Berdasarkan konsep dalam *ijārah*, akad pengiriman barang melalui jasa pengiriman barang Indah Logistic Cargo Solo tidak memenuhi salah satu rukun yang penting berisi tentang *Ijab* dan *Qabul*. Dalam praktiknya salah satu ketentuan pada *sighat* telah dilanggar atau tidak dipenuhi oleh Indah Logistic Cargo Solo yaitu tentang amanat untuk mengirimkan barang konsumen sampai ke tujuan dengan sebaik-baiknya serta kewajibannya memberikan ganti rugi dengan adil. Dengan adanya akad ini mendatangkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak sehingga menimbulkan keharusan untuk saling menunaikan hak dan kewajibannya masing-masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak dari konsumen dan pelaku usaha.

Dengan adanya masalah ini akad menjadi batal atau cacat karena salah satu rukun tidak terpenuhi. Banyaknya klaim konsumen yang menganggap bahwa terdapat poin dalam ketentuan perjanjian tentang jumlah ganti rugi yang lebih menguntungkan Indah Logistic Cargo yakni biaya penggantian barang yang rusak atau hilang maksimal 10 kali ongkos kirim, bukan berdasarkan nilai barang. Allah Swt. mengharamkan mencari keuntungan dan memakan harta dengan cara batil dan menyarankan dalam pemberian ganti rugi yang adil atau seimbang dengan barang yang rusak atau hilang sesuai dalam firmanNya pada surat al-Baqarah ayat 194 yang berbunyi :

فَمَنْ اَعْتَدَىٰ عَلَيَّكُمْ فَاَعْتَدُوا عَلَيْهِ بِمِثْلِ مَا اَعْتَدَىٰ عَلَيَّكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ وَاَعْلَمُوا

اَنَّ اللّٰهَ مَعَ الْمُتَّقِيْنَ

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 beserta orang-orang yang bertakwa.”¹³⁶

Dari ayat di atas dapat dihubungkan dengan ganti rugi bahwasannya barang siapa melakukan serangan (kerugian) kepadamu, maka balaslah ia seimbang dengan kerugian yang ditimpakan kepadamu. Jadi dalam pemberian ganti rugi harus seimbang dan sesuai dengan kerugian yang diderita oleh konsumen.

¹³⁶ Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya*, (Solo: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2016), hlm. 31.

2. Analisis Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Terhadap Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo

Berdasarkan dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di PT. Indah Logistic Cargo Solo, bahwasanya banyak konsumen yang menggunakan jasa pengiriman Indah Logistic Cargo Solo dikarenakan lebih murah dibandingkan dengan layanan jasa pengiriman lainnya. Sehingga meskipun banyak jasa-jasa yang bermunculan namun jasa Indah Logistic Cargo masih berada di hati masyarakat. Dengan masih banyaknya masyarakat yang memilih menggunakan jasa Indah Logistic Cargo menjadikan pihak Indah Logistic Cargo memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap jasa yang diselenggarakannya dengan melindungi konsumennya.

Setiap perbuatan yang dilakukan oleh manusia selalu ada hukum atau peraturan yang mengaturnya, baik berupa hukum Islam maupun hukum positif. Peraturan atau hukum yang ada berguna untuk melindungi masyarakat, misalnya konsumen maupun pelaku usaha agar terhindar dari keburukan. Di Indonesia telah berlaku hukum yang mengatur para pelaku ekonomi sehingga para pelaku ekonomi ini dapat melakukan kewajiban dan haknya sesuai dengan porsinya masing-masing yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan ketentuan ganti rugi menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen pada pasal 19 ayat (1) dan (2) menyatakan sebagai berikut:¹³⁷

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagaimana keterangan di atas bahwa pihak jasa pengiriman yaitu Indah Logistic Cargo sebaiknya memberikan ganti rugi atau mengganti sejumlah uang kepada konsumen jika dalam melakukan proses pengiriman barang terdapat kelalaian yang mengakibatkan kerusakan atau kehilangan barang. Perlu diperhatikan bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen, maka hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian juga dengan kewajiban konsumen adalah hak yang diterima pelaku usaha.

Kesadaran konsumen bahwa mempunyai hak dan kewajiban serta perlindungan hukum harus diberdayakan dengan meningkatkan kualitas

¹³⁷ Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 19

pendidikan yang layak, hal ini menjadi faktor utama perlakuan yang semena-mene oleh pelaku usaha kepada konsumen yang memiliki kurangnya kesadaran dan pengetahuan tentang hak dan kewajibannya. Kesadaran pelaku usaha akan hak-hak konsumen juga diperlukan untuk terciptanya harmonisasi antara tujuan pelaku usaha yang menginginkan perolehan laba tanpa merugikan konsumen yang memiliki kepuasan maksimum.

Pemberian ganti rugi oleh Indah Logistic Cargo dirasa tidak adil dan tidak memiliki kepastian hukum mengenai jumlah yang akan diberikan pihak Indah Logistic Cargo terhadap barang konsumen yang rusak atau hilang baik itu barang yang dikirim dengan diasuransikan maupun tidak diasuransikan. Bentuk ganti rugi yang adil yaitu sesuai dengan harga barang yang dikirim sesuai dengan ketentuan ganti rugi yang dijelaskan pada Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan penjelasan tersebut penulis menyimpulkan bahwa ketentuan pada peraturan Indah Logistic Cargo yang berbunyi ganti rugi untuk barang rusak atau hilang yang tidak diasuransikan yaitu maksimal 10 kali dari ongkos kirim. Klausul ini tidak selaras dengan Pasal 18 (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, karena berpihak pada Indah Logistic Cargo yang hanya ingin mendapatkan keuntungan dengan mendapatkan biaya jasa pengiriman tetapi tidak dapat bertanggung jawab apabila terjadi peristiwa yang kerusakan atau

kehilangan pada barang konsumen serta ketentuan yang berlaku ini berpotensi adanya pengalihan tanggung jawab oleh pihak Indah Logistic Cargo.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian yang telah penulis paparkan dari mulai BAB I sampai BAB IV mengenai 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 adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan akad jasa pengiriman barang pada Indah Logistic Cargo akad jasa pengiriman barang termasuk ke dalam akad *ijārah*, dalam konsep akad bahwa akad pengiriman barang yang dilakukan antara perusahaan Indah Logistic Cargo dengan konsumen tidak memenuhi syarat dan rukunnya. Kesepakatan tersebut dilakukan secara tertulis yang tertuang di dalam bukti pembayaran yang dipegang oleh konsumen. Setelah melakukan akad bukti pembayaran tersebut memuat mengenai segala ketentuan untuk perusahaan maupun konsumen.
2. Dalam praktik jasa pengiriman barang di Indah Logistic Cargo belum sesuai dengan rukun *ijārah* yakni kejelasan sighthat tentang pemberian ganti rugi yang tidak sesuai menurut Islam, karena biaya penggantian untuk barang yang rusak atau hilang yaitu maksimal 10 kali ongkos kirim, bukan berdasarkan nilai barang atau nilai kerugian riil yang telah dialami oleh konsumen. Pemberian ganti rugi oleh Indah Logistic Cargo dirasa tidak adil dan tidak memiliki kepastian hukum mengenai

jumlah yang akan diberikan pihak Indah Logistic Cargo terhadap barang konsumen yang rusak atau hilang baik itu barang yang dikirim dengan diasuransikan maupun tidak diasuransikan. Bentuk ganti rugi yang adil yaitu sesuai dengan harga barang yang dikirim sesuai dengan ketentuan ganti rugi yang dijelaskan pada Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

Terdapat beberapa saran yang ingin penulis sampaikan di Indah Logistic Cargo, yaitu dalam melaksanakan suatu transaksi atau pekerjaan hendaknya didasari dengan itikad baik antara kedua belah pihak supaya terjalin suatu transaksi yang sesuai dan tidak ada pihak yang dirugikan.

Selanjutnya, bagi pihak pelaku usaha diharapkan memberikan pelayanan yang baik dan memberikan tanggung jawab semestinya jika terdapat kerugian pada konsumen yang disebabkan oleh kelalaiannya. Serta pihak konsumen diharap lebih aktif untuk mencari tahu tentang hak dan kewajibannya serta perlindungan yang bisa mereka dapatkan bila terjadi kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aburrahman, Muslan, “*Sosiologi dan Metode Penelitian Hukum*”, Malang : UMM Press, 2009.
- Adam, Panji, *Fikih Muamalah Maliyah (Konsep, Regulasi, dan Implementasi)*, Bandung: PT Refika Aditama. 2012
- Agama RI, Departemen, *Al-Qur’an dan Tafsirnya (Edisi yang Disempurnakan)*, Jakarta: Lentera Abadi, 2010.
- Al Bukhari, Muhammad bin Ismail, *Shahih al-Bukhari* Ed. 5, Beirut: Dar-al-Kutub al-Ilmiyah, 2007.
- Al Hadi, Abu Azam, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014.
- Al Jaziri, Abdur Rahman, *Terjemah Fiqh Empat Madzhab*, A. Terjemah H. Moh. Zuhri, dkk., Semarang: CV. Asy-Syifa, 1994.
- Al Asqalani, Al-Hafidh Ibnu Hajar, *Bulughul Maram & Penjelasannya*, terj. Imam Fauji dan Ikhwanuddin Abdillah, Cet ke-1, Jakarta: Ummul Qura, 2015.
- Ali, Atabik dan Ahmad Zuhdi Muhdlor, *Kamus Kontemporer Arab Indonesia*, Yogyakarta: Multi Karya Grafika, 2003.
- Anwar, Samsul, *Hukum Perjanjian Syariah: Studi Tentang Teori Akad Dalam Fiqih Muamalat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Asy-Syaukani, Al Imam, *Mukhtasar Nailul Authar* Cet. 1, Jakarta : Pustaka Azam, 2006.
- Az-juhaili, Wahbah, *al-Fiqih al-islami Wa Adilatuhu*, jilid V, cet. Ke 10, Terj. Abdul Hayyie al-Kattani, Jakarata: Gema Insani, 2011.
- Azwar, Saifuddin, “*Metodologi Penelitian*”, Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Bahasa, Pusat, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2008.
- Departemen Agama Republik Indonesia, “*Al-Qur’an Dan Tafsirnya (Edisi yang Disempurnakan)*”, Jakarta: Lentera Abadi, 2010.
- Devita Purnamasari, Irma, “*Akad Syariah*”, Jakarta : PT. Mizan Pustaka, 2011.

- Dewi, Eli Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Djazuli, A, *Kaidah-Kaidah Fikih*, Jakarta: Prenada Media Group, 2007.
- Farroh Hasan, Akhmad, “*Fiqh Muammalah dari Klasik hingga Kontemporer (Teori dan Praktek)*”, Malang : UIN-Maliki Malang Press, 2018.
- Hasan, M. Ali, “*Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*”, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004.
- Hidayati, Amalia Nuril, Implementasi Akad Murabahah pada Bank Syariah, dalam *Ahkam*, edisi 2 Desember 2013.
- Huda, Nurul, *Fiqh Muamalah* cet ke- 1, Semarang : CV Karya Abadi Jaya, 2015.
- <https://indahonline.com/?op=company&id=2> diakses tanggal 17 April 2020. Pukul 20:32.
- Koetjaraningrat, “*Metode-Metode Penelitian Masyarakat*”, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 1977.
- Lestari, Tantri, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang Dan Resikonya Di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Tiki Cabang Pecangaan*”, Skripsi : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018.
- Lucia Yoseph Boku, San, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pengiriman Barang Melalui Jasa Kilat Khusus PT. Pos Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*”, Skripsi : Universitas Jember, 2011.
- Masrukhin, *Buku Daras Hukum Perlindungan Konsumen*, Surakarta : Fakultas Syariah IAIN Surakarta, 2014.
- Mas’adi, Ghufron A, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2002.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, “*Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*”, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Moloeng, Lexy, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Muhammad, Abdul Aziz, *Fiqh Muamalat*, Jakarta : Amzah, 2010.
- Muslich, Ahmad Wardi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Amzah, 2013.
- Muthiah, Aulia, “*Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*”, Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2018.

- Nadzir, Mohammad, *“Fiqh Muamalah Klasik”*, Semarang : CV Karya Abadi, 2015.
- Rahman Ghazaly, Abdul dkk, *“Fiqh Muamalat”*, Jakarta : Kencana. 2010.
- Riyanto, Andi, *“Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta Dengan Tikki Cabang Yogyakarta Dilembaga Perlindungan Konsumen Yogyakarta)”*, Skripsi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- Rizky Rindani, Liantika, *“Perlindungan Konsumen Jasa Pos Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Hukum Islam (Studi Kasus Di PT. Pos Indonesia Merjosari Malang)”*, Skripsi : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2016.
- Sahrani, Sohari dan Ru’fah Abdullah, *Fiqh Muamalah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditia Bakti, 2010.
- Soemitro, *“Metodologi Penelitian hukum”*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1990.
- Sugiyono, *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Sumasyhari, Didin, *“Perlindungan Konsumen E-Commerce Pada Lazada.Co.Id Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Dan Hukum Positif”*, Skripsi :Institut Agama Islam Surakarta, 2016.
- Suryabatra, Sumali, *“Metode Penelitian”*, Jakarta: Raja Grafindo, 1994.
- Undang–Undang No 8 Tahun 1999, *“Tentang Perlindungan Konsumen”*, Jakarta:Visimedia, 2007.
- Yunus, Mahmud, *Kamus Arab Indonesia*, Jakarta: PT. Mahmud Yunus Wa Dzurriyah, 2010
- Zulham, *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, Jakarta : Kencana, 2013.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Galuh Risna Putri
2. NIM : 16.21.11.341
3. Tempat Tanggal Lahir : Boyolali, 23 November 1996
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Cepogo RT 03/01, Sukabumi, Cepogo, Boyolali
6. Nama ayah : Basuki
7. Nama ibu : Siti Maesaroh
8. Riwayat Pendidikan
 - a. TK PKK Sukabumi, Lulus Tahun 2003
 - b. SD N Sukabumi , Lulus Tahun 2009
 - c. SMP N 1 Cepogo, Lulus Tahun 2012
 - d. SMA N 1 Cepogo, Lulus Tahun 2015
 - e. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta masuk tahun 2016

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya

Surakarta, 19 Mei 2020

Penulis

Lampiran 1

Daftar wawancara Pihak Indah Logistic Cargo Solo:

1. Sejak kapan Indah Logistic Cargo Solo di dirikan ?
2. Bagaimana Prosedur pengiriman barang di Indah Logistic Cargo Solo?
3. Pernahkah pihak Indah Logistic Cargo Solo menerima keluhan dari konsumen?
4. Bagaimana Sikap Indah Logistic Cargo Solo dalam menanggapi keluhan konsumen?
5. Apakah penyebab dari permasalahan tersebut?
6. Bagaimana prosedur pemerian ganti rugi / klaim yang diberikan pihak Indah Logistic Cargo Solo terhadap keterlambatan barang hingga rusaknya barang?
7. Lalu untuk nominal pemberian ganti rugi berapa Pak ?
8. Pernahkah Pereyelesaian ganti rugi hingga ke Pengadilan?
9. Pernahkah dalam pangiriman terjadi pengiriman yang salah alamat?

Lampiran 2

Daftar pertanyaan untuk wawancara Customer Indan Logistic Corgo:

1. Seberapa sering menggunakan Indah Logistic Corgo ?
2. Jasa apa saja yang paling Sering digunakan ?
3. Kenapa lebih memilih menggunakan Indah Logistic Corgo ?
4. Apa keuntungan yang diperoleh jika menggunakan jasa Indah Logistic Corgo?
5. Pernahkah anda merasa kecewa terhadap pihak Indah Logistic Cargo? Dalam hal apa biasanya kekecewaan anda ?
6. Pernahkah anda melakukan komplain terhadap pihak Indah Logistic, misalnya terkait mengenai keterlambatan barang ataupun rusak ?
7. Bagaimana sikap pihak Indah Logistic Cargo ketika anda melakukan komplain atau keluhan?
8. Ketika barang kiriman anda terlambat, rusak, atau hilang apakah anda mendapatkan ganti rugi?

Lampiran 3

Transkrip Hasil Wawancara dengan Pihak Indah Logistic Cargo

Narasumber : Bapak Imam Mukhid

Penulis : Sejak kapan Indah Logistic Cargo Solo di dirikan ?

Bapak Imam : Indah Logistic Cargo Solo ini sudah ada sejak tahun 2010 mbak, kalau bulannya saya lupa. Intinya sudah 10 tahun disini kurang lebih.

Penulis : Bagaimana Prosedur pengiriman barang di Indah Logistic Cargo Solo?

Bapak Imam : Transaksi pengiriman barang dilakukan ketika konsumen sebagai pengirim akan mengirimkan paket atau barang menggunakan jasa pengiriman Indah Logistic Cargo. Kemudian pihak Indah Logistic Cargo akan menanyai tentang tujuan pengiriman, jenis barang dan menawarkan untuk menggunakan asuransi atau tidak dengan biaya asuransi dihitung 0.2% dari harga invoice barang yang dikirimkan. Layanan asuransi ini tidak diwajibkan kepada konsumen untuk menggunakannya. Berikutnya pihak Indah Logistic Cargo akan mengukur berat atau dimensi barang atau paket untuk mengetahui jumlah ongkos kirim yang dibebankan kepada konsumen. Setelah itu, konsumen akan diberi struk atau resi sebagai bukti pengiriman dan pernyataan bahwa konsumen telah menyetujui Standard Operasional Procedure (SOP) pengiriman barang di Indah Logistic Cargo. Struk atau resi pengiriman ini dapat digunakan untuk melacak atau mengetahui jalannya pengiriman barang yang dilakukan oleh Indah Logistic Cargo. Dan minimal pengiriman disini itu 11 kg mbak.

Penulis : Pernahkah pihak Indah Logistic Cargo Solo menerima keluhan dari konsumen?

Bapak Imam : Pernah mbak.

Penulis : Apakah penyebab dari permasalahan tersebut ?

Bapak Imam : Paling sering masalah keterlambatan mbak, kalau tidak ya masalah barangnya kadang ada yang retak, mungkin packingnya yang kurang baik.

Penulis : Bagaimana Sikap Indah Logistic Cargo Solo dalam menanggapi keluhan konsumen?

Bapak Imam : kami biasanya memberikan penjelasan mbak, kenapa barang itu bisa terlambat, biasanya faktor alam maupun kendala lainnya misal mobil kita rusak. Kalau masalah alam biasanya gelombang laut sedang tinggi sehingga kapal tidak berani berlayar. Dan jika ada keluhan misal barang yang rusak itu mungkin dari pihak pengirim sebelum melakukan pengiriman tidak di cek dulu, lalu packingnya kurang baik sehingga menyebabkan barang itu rusak.

Penulis : Bagaimana prosedur pemberian ganti rugi / klaim yang diberikan pihak Indah Logistic Cargo Solo terhadap keterlambatan barang hingga rusaknya barang?

Bapak Imam : Prosedur dan syarat pengaduan atau klaim barang yang mengalami kerusakan atau kehilangan di Indah Logistic Cargo terdapat ketentuan yang wajib diketahui, yaitu pengaduan atau klaim atas kehilangan atau kerusakan harus diajukan pengirim maksimal dalam waktu 24 jam dihitung sejak diterimanya barang. Layanan pengaduan atau klaim dapat dilakukan dengan cara pengirim mendatangi perusahaan dan setelah itu konsumen akan diminta untuk melengkapi persyaratan wajib seperti kartu identitas pribadi yang sesuai dengan nama pengirim, struk atau resi nomor pengiriman serta tambahan lampiran berupa foto barang dan barang yang rusak serta membuat berita acara kehilangan atau kerusakan barang. Pihak drop point akan memproses klaim tersebut apabila semua persyaratan telah sesuai dan melalui prosedur verifikasi, namun prosesnya tidak selesai saat itu juga. Biasanya memerlukan waktu beberapa hari sampai pihak Indah Logistic Cargo memberikan penggantian sesuai dengan permintaan dan

klaim yang diharapkan. Konsumen harus sedikit bersabar untuk menunggu konfirmasi dari pihak Indah Logistic Cargo yang akan menghubungi nomor kontak konsumen yang mengajukan klaim. Setelah itu pihak Indah Logistic Cargo meminta nomor rekening konsumen dan mengganti rugi melalui transfer.

Penulis : Lalu untuk nominal pemberian ganti rugi berapa Pak ?

Bapak Imam : Perusahaan akan memberikan ganti rugi apabila barang yang terdaftar dalam asuransi yaitu sebesar harga barang yang dikirimkan, sedangkan untuk barang yang tidak diasuransikan akan diberi ganti rugi maksimal 10 kali ongkos kirim, untuk jumlah selebihnya akan menolak karena konsumen tidak mengansuransikan barang tersebut. Kadang kita negosiasi dengan konsumen juga mbak.

Penulis : Pernahkah Pereyelesaian ganti rugi hingga ke Pengadilan?

Bapak Imam : Alhamdulillah belum mbak, dan semoga saja tidak akan pernah.

Penulis : Pernahkah dalam pengiriman terjadi pengiriman yang salah alamat?

Bapak Imam : Belum juga mbak Alhamdulillah.

Lampiran 4

Hasil Wawancara dengan Konsumen Indah Logistic Cargo

Narasumber : Mas Rinto, Mbak Aisah, Ibu Ria, Mbak Mufti

Penulis : Seberapa sering anda menggunakan Indah Logistic Cargo ?

Mas Rinto : Kalau sering engga juga mbak, pas lagi ada pesenan baru ngirim lewat Indah Logistic Cargo.

Mbak Aisah : Sudah beberapa kali selama di perantauan mbak.

Ibu Ria : Baru satu kali mbak

Mufti Fatiha : Baru satu kali mbak

Afiyahlisa : Baru satu kali mbak

Penulis : Jasa apa saja yang paling Sering anda gunakan ?

Mas Rinto : Jasa pengangkutan darat mbak

Mbak Aisah : Pengangkutan darat mbak

Ibu Ria : Pengangkutan darat mbak

Mufti Fatiha : Jasa pengangkutan darat mbak

Afiyahlisa : Pengangkutan darat mbak

Penulis : Kenapa anda lebih memilih menggunakan Indah Logistic Cargo ?

Mas Rinto : Karena biaya lebih murah daripada layanan jasa lainnya

Mbak Aisah : Harga terjangkau mbak

Ibu Ria : Harga lebih murah

Mufti Fatiha : Pngen coba pakai jasa ini mbak

Afiyahlisa : Soalnya mengirim barang agak banyak mbak

Penulis : Apa keuntungan yang diperoleh jika menggunakan jasa Indah Logistic Corgo?

Mas Rinto : Keuntungannya itu tadi, biaya murah dan karyawannya ramah mbak

Mbak Aisah : Harga sedikit terjangkau mbak
 Ibu Ria : Harga murah itu mbak keuntungannya
 Mufti Fatiha : Keuntungannya harga sedikit murah mbak
 Afiyahlisa : Harga sedikit terjangkau mbak

Penulis : Pernahkah anda merasa kecewa terhadap pihak Indah Logistic Cargo? Dalam hal apa biasanya kekecewaan anda ?

Mas Rinto : Pernah mbak Sekali, kan saya jual aksesoris gitu seperti lampu dari kuningan maupun tembaga. Lha pas saya ngirim ke Indramayu itu barang yang saya kirim retak mbak, tapi untungnya retaknya gak banyak mbak.

Mbak Aisah : Pernah mbak, ngirim paket tapi gak sampai kos malah disuruh ngambil ke agen Indah Logistic.

Ibu Dira : Belum mbak

Mufti Fatiha : Pernah mbak ngirim obat herbal, waktu itu mengirimkan paket obat herbal ke daerah Garut dan pada waktu pengiriman herbal tersebut terjadi kerusakan mbak, yaitu ada beberapa botol obat herbal yang pecah.

Afiyahlisa : Pernah mbak, pengirimannya terlambat. Tidak sesuai dengan entimasi waktu yang di perkirakan

Penulis : Pernahkah anda melakukan komplain terhadap pihak Indah Logistic, misalnya terkait mengenai keterlambatan barang ataupun rusak ?

Mas Rinto : Pernah satu kali mbak, ya itu gara gara barang saya retak. Harusnya kan pihak sana yang bawa hati-hati soalnya kan barang itu rentan pecah.

Mbak Aisah : Belum mbak, Cuma ngeluh aja suruh bawa barang dari agen ke kos sendiri.

Ibu Ria : Belum mbak

Mufti Fatiha : Pernah mbak, komplain masalah botol herbal saya yang pecah tadi. Padahal saya sudah membayar ongkos, seharusnya mereka lebih berhati-hati menjaga barang saya itu.

Afiyahlisia : Sebenarnya dulu pengen komplain ke Customer Service lewat telepon mbak, tetapi nomor Customer Service tersebut tidak bisa di hubungi.

Penulis : Bagaimana sikap pihak Indah Logistic Cargo ketika anda melakukan komplain atau keluhan?

Mas Rinto : Mereka langsung memberikan tanggapan mbak dan meminta maaf kepada saya atas keteledoran

Mbak Aisah : Cuma minta maaf mbak

Mufti Fatiha : Di tanggapi mbak, mereka menanggapi ketika saya sedang komplain dan meminta maaf

Penulis : Ketika barang kiriman anda terlambat, rusak, atau hilang apakah anda mendapatkan ganti rugi?

Mas Rinto : Iya mendapatkan mbak, tapi nggak langsung hari itu juga dan nominal pun gak sampe harga yang saya jual. Tapi yasudahlah mbak namanya juga kecelakaan.

Mufti Fatiha : Mendapatkan ganti rugi mbak, tetapi tidak sesuai dengan yang saya harapkan. Kan botol herbal saya sampai pecah mbak

Lampiran 5

Catatan Lapangan (*FIELD NOTE*)

Observasi Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang di Indah Logistic Cargo

Lokasi : jl. Ahmad Yani No.79, Kenteng, Ngadirejo, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo

Tanggal / Jam: 18 April 2020 , Pukul 13.00-15.00

Catatan :

Pada hari Sabtu, 18 April 2020, peneliti dan salah satu orang teman peneliti datang dan berkunjung di Indah Logistic Cargo Solo. Sebelumnya peneliti sudah berkomunikasi melalui chat online dengan pihak Kepala Cabang Indah Logistic Cargo dan meminta izin untuk berkunjung ke perusahaan dan peneliti melakukan percakapan di ruangan dan bertemu secara langsung dengan kepala cabang yaitu bapak Imam Mukhid. Lalu peneliti menyampaikan maksud dan tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan akad pengiriman di Indah Logistic Cargo ini. Dengan sangat terbuka peneliti di ijin untuk melakukan wawancara dan observasi di perusahaan ini. Peneliti memberikan pertanyaan dan bapak Imam Mukhid menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut.

Setelah peneliti mendapatkan cukup data, lalu peneliti melakukan wawancara dan observasi secara langsung dengan Customer Service untuk mengetahui bagaimana sikap Customer Service jika ada konsumen datang untuk melakukan transaksi maupun konsumen yang melakukan komplain. Customer Service dengan senang hati mau diwawancarai oleh peneliti. Customer Service menjelaskan tugas dan tanggung jawab yang di emban olehnya.

Setelah beberapa saat, datang seorang konsumen yang akan bertransaksi yaitu mengirimkan barang. Lalu peneliti melihat secara langsung bagaimana proses transaksi tersebut. Konsumen datang ke perusahaan dengan membawa barang yang akan di transaksikan. Setelah itu konsumen bertanya kepada customer service berapa biaya yang dikenakan. Lalu barang yang dibawa oleh konsumen tersebut ditimbang untuk mengetahui jumlah beratnya. Customer Service menawarkan untuk menggunakan asuransi, tetapi konsumen tidak mau menggunakan asuransi. Setelah ditimbang lalu konsumen bertransaksi dan diberikan resi pengiriman sebagai bukti pembayaran. Konsumen menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku di Perusahaan Indah Logistic Cargo.

Setelah konsumen meninggalkan perusahaan, barang tersebut di letakkan dengan barang-barang yang lain guna untuk melakukan proses selanjutnya yaitu

pengiriman barang. Akan tetapi, pengiriman barang tersebut dilakukan tidak pada saat itu juga. Melainkan dikirim besok pagi menunggu mobil pengangkutan dan kurir yang akan melakukan perjalanan mengirimkan barang.

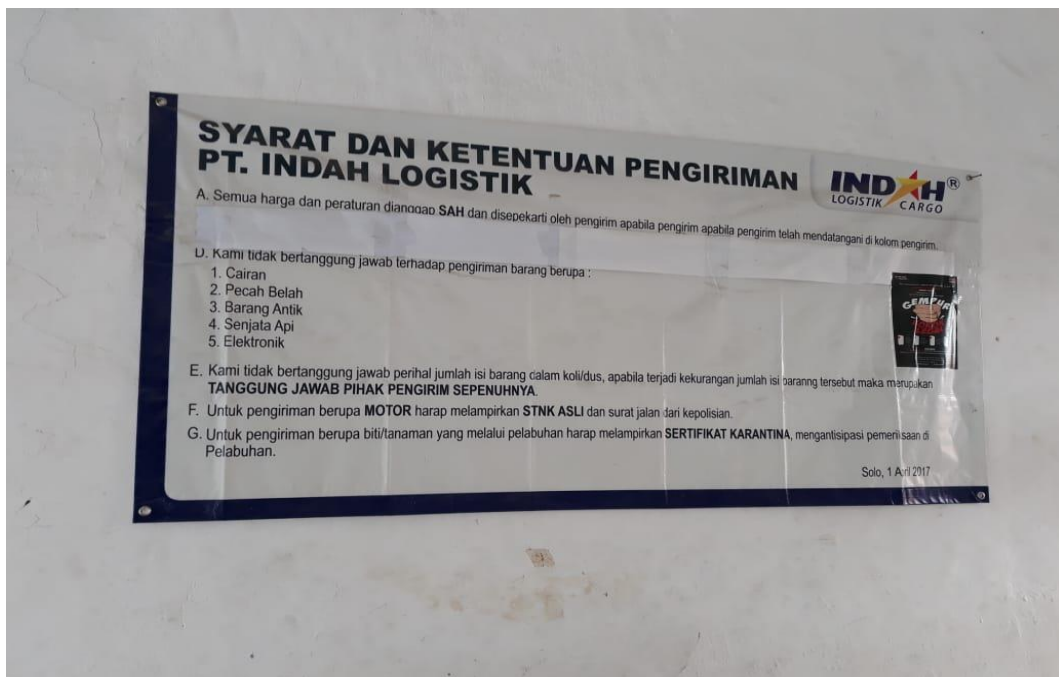
Lampiran 6

Foto Indah Logistic Cargo Solo



Lampiran 7

Foto Syarat dan Ketentuan Pengiriman PT. Indah Logistik



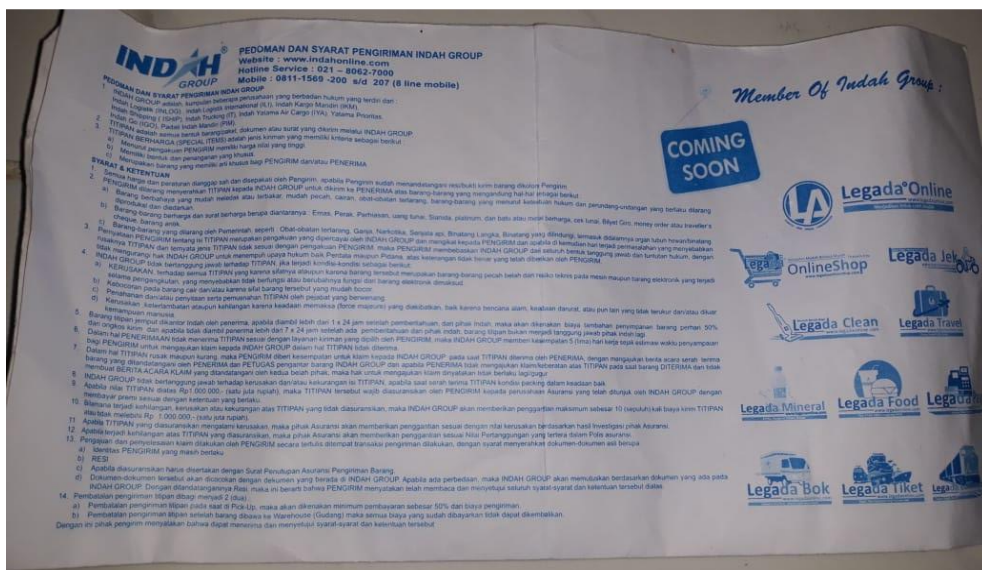
Lampiran 8

Foto Syarat & Ketentuan Pengambilan Barang Paket di Kantor INDAH GROUP oleh Customer



Lampiran 9

Foto Pedoman dan Syarat Pengiriman Indah Group



Lampiran 10

Foto Sebagian Barang Customer Indah Logistic Cargo Solo



Lampiran 11

Foto Customer Indah Logistic Cargo Solo



Lampiran 12

Foto Wawancara dengan Bapak Imam Mukhid selaku Kepala Cabang di Indah Logistic Cargo Solo



Lampiran 13

Foto Wawancara dengan Karyawan Indah Logistic Cargo Solo



