

**TINJAUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK PEMBULATAN
TIMBANGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG
(Studi Kasus di J&T Express Cabang Kartasura)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum



Oleh :

ANNISA KUSUMA WARDANI

NIM. 182.111.305

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

2022

**TINJAUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK PEMBULATAN
TIMBANGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG
(Studi Kasus di J&T Express Cabang Kartasura)**

SKRIPSI

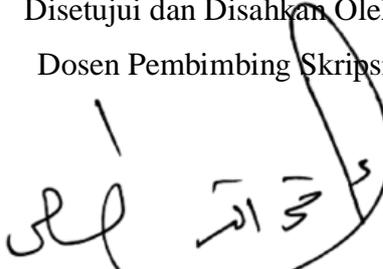
Diajukan Kepada
Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum

Disusun Oleh:

ANNISA KUSUMA WARDANI
NIM. 182.111.305

Surakarta, 25 Agustus 2022

Disetujui dan Disahkan Oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi


Lutfi Rahmatullah, S.Th., M.Hum.
NIP. 19810277 2017011 1 43

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Kusuma Wardani

NIM : 182111305

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul **“Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di J&T Express Cabang Kartasura)”**.

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

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 25 Agustus 2022



Annisa Kusuma Wardani
NIM. 182111305

NOTA DINAS DOSEN PEMBIMBING

Lutfi Rahmatullah, S.TH., M.Hum.

Dosen Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Kepada Yang Terhormat

Hal: Skripsi

Dekan Fakultas Syariah

Sdr: Annisa Kusuma W

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said
Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Annisa Kusuma Wardani NIM 182111305 yang berjudul **“Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di J&T Express Cabang Kartasura)”**

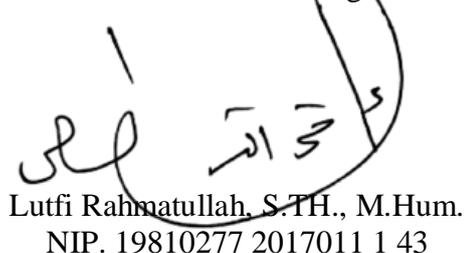
Sudah dapat dimunaqasyahkan sebagai salah satu memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Ekonomi Syariah (Muamalah). Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasyahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 25 Agustus 2022

Dosen Pembimbing



Lutfi Rahmatullah, S.TH., M.Hum.
NIP. 19810277 2017011 1 43

PENGESAHAN
TINJAUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK PEMBULATAN
TIMBANGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG
(Studi Kasus di J&T Express Cabang Kartasura)

Disusun Oleh:

ANNISA KUSUMA WARDANI

NIM. 182111305

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqasyah

Pada Hari Jumat, 16 September 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana
Hukum (di Bidang Hukum Ekonomi Syariah)

Penguji I



Dr. Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 196804051994031004

Penguji II



Qosim Khoiri Anwar, M.S.I.
NIP. 198606292019031003

Penguji III



H. Sholahuddin Sirizar, M.A.
NIP. 197206102003121011

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Ismail Yahya, S.Ag., M.A.
NIP. 197504091999031001

MOTTO

"Tidak ada perdamaian tanpa keadilan. Tidak ada keadilan tanpa kebenaran. Dan tidak ada kebenaran kecuali seseorang bangkit untuk mengatakan yang sebenarnya"

(Louis Farrakhan)

"Kejujuran adalah cara tercepat untuk mencegah kesalahan menjadi kegagalan"

(James Altucher)

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua dan kakak penulis yang telah mendukung dan mendoakan penulis selama kuliah

PEDOMAN TRANSLITERASI

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

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan *hurūf* . Sedangkan, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian yang lain dilambangkan dengan *hurūf* serta tanda sekaligus. Daftar *hurūf* Arab dan transliterasinya dengan huruf latin adalah sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Ṣa</i>	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Ḥa</i>	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Ḍal</i>	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan ye
ص	<i>Ṣad</i>	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	<i>Ḍad</i>	Ḍ	De (dengan titik di bawah)

ط	<i>Ṭa</i>	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	<i>Za</i>	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	<i>'ain</i>	...'	Komater balik di atas
غ	<i>Gain</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Ki
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Wau</i>	W	We
ه	<i>Ha</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...'	Apostrop
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti 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
ـَ	<i>fathah</i>	A	A
ـِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ـُ	<i>Dammah</i>	U	U

Contoh:

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كُتِبَ	<i>Kataba</i>
2.	زُكِرَ	<i>Žukira</i>
3.	يَذْهَبُ	<i>Yažhabu</i>

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ.....ي	<i>fathah</i> dan <i>ya</i>	Ai	a dan i
أ.....و	<i>fathah</i> dan <i>wau</i>	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 *hurūf*, transliterasinya berupa *hurūf* dan tanda sebagai berikut :

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ...ي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā	a dan garis di atas
أ...ي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī	i dan garis di atas
أ...و	<i>Ḍammah</i> dan <i>wau</i>	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.	ر	<i>Ramā</i>
----	---	-------------

4. *Tā' Marbūṭah*

Transliterasi untuk *Tā' Marbūṭah* ada dua:

- Tā' Marbūṭah* hidup atau yang mendapatkan *harakat fathah, kasrah* atau *ḍammah* transliterasinya adalah /t/.
- Tā' Marbūṭah* mati atau mendapat *harakat sukun* transliterasinya adalah /h/.
- Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Tā' Marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang /al/ serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Tā' Marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan /h/.

Contoh:

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	روضة الأطفال	<i>Rauḍah al-atfāl</i>
2.	طلحة	<i>Ṭalḥah</i>

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda yaitu tanda *syaddah* atau *tasydīd*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan *ḥurūf*, yaitu *ḥurūf* yang sama dengan *ḥurūf* yang diberi tanda *syaddah* itu

Contoh:

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رَبَّنَا	<i>Rabbanā</i>
2.	نَزَّلَ	<i>Nazzala</i>

6. **Kata Sandang**

Kata Sandang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan *ḥurūf* yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh *ḥurūf syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti *ḥurūf qamariyyah*.

Kata sandang yang diikuti oleh *ḥurūf syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu *ḥurūf /l/* diganti dengan *ḥurūf* yang sama dengan *ḥurūf* yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan kata sandang yang diikuti oleh *ḥurūf qamariyyah* di transliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti dengan *ḥurūf syamsiyyah* dan *qammariyah*, kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata hubung.

Contoh:

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	الرَّجُل	<i>Ar-rajala</i>
2.	الْجَلال	<i>Al-Jalālu</i>

7. Hamzah

Sebagaimana 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 *ḥurūf alif*.

Contoh:

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	أكل	<i>Akala</i>
2.	تأخذون	<i>Ta'khuzūna</i>
3.	النؤ	<i>An-Nau'</i>

8. Huruf Kapital

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. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandangan maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangannya.

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

Contoh:

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	وما مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	<i>Wa mā Muḥammadun illā rasūl</i>
2.	الحمد لله رب العالمين	<i>Al-ḥamdu lillahi rabbil 'ālamīna</i>

9. Penulisan Kata

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

Contoh:

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	وإن الله لهو خير الرازقين	<i>Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqin/</i> <i>Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn</i>
2.	فأوفوا الكيل والميزان	<i>Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna/ Fa</i> <i>auful-kaila wal mīzāna</i>

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“TINJAUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG (Studi Kasus Di J&T Express Cabang Kartasura)”**.

Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Srata 1 (S1) Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Surakarta. Dalam penelitian tugas akhir ini, peneliti telah mendapatkan dukungan dan bantuan dari pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudhofir, S.Ag., M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
2. Dr. Ismail Yahya, S.Ag., M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
3. Dr. Ah. Kholis Hayatuddin, M.Ag. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam
4. Masjupri, S.Ag., M.Hum. selaku Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam
5. Muhammad Julijanto, S.Ag., M.Ag. selaku Koordinator Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
6. Dr. Muhammad Usman, S.Ag., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti
7. Lutfi Rahmatullah, S.TH., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi peneliti, yang telah membimbing, memberikan saran dan masukan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini dengan baik

8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi peneliti
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh peneliti satu persatu yang telah berjasa dan membantu baik moril maupun spiritnya dalam penelitian skripsi.

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 25 Agustus 2022

Peneliti



Annisa Kusuma Wardani
NIM. 182111305

ABSTRAK

Annisa Kusuma Wardani, NIM : 182111305, “Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Pembulatan Timbangan pada Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di J&T Express Cabang Kartasura)”.

Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 8 ayat (1) huruf c, pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang “tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya”. Namun pada pelaksanaannya, J&T Express menerapkan mekanisme pembulatan pada tarif pengiriman menggunakan dua sistem perhitungan, yaitu sistem progresif (Berat) dan sistem volumetrik (Volume). Ketentuan pembulatan timbangan tersebut adalah apabila berat timbangan lebih dari 0,30 Kg maka dibulatkan ke atas, sebaliknya apabila kurang dari 0,30 Kg maka dibulatkan ke bawah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana praktik pembulatan timbangan dan untuk menganalisis bagaimana tinjauan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap praktik pembulatan timbangan pada jasa pengiriman barang di J&T Express Cabang Kartasura.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan yuridis normatif. Data bersumber dari data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari narasumber yaitu koordinator, admin network dan *customer*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik pembulatan timbangan yang dilakukan oleh J&T Express Cabang Kartasura masih terdapat ketidaksiharasan dengan aspek yuridis yang ada, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 8 ayat (1) huruf c, Pasal 8 ayat (1) huruf j, Pasal 4 ayat (3), dan Pasal 7 ayat (2).

Kata Kunci : Jasa Pengiriman Barang, Pembulatan Timbangan, UUPK

ABSTRACT

Annisa Kusuma Wardani, NIM : 182111305, “Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Pembulatan Timbangan pada Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di J&T Express Cabang Kartasura)”.

According to UU Nomor 8 Tahun 1999 about customer protection, business actors are prohibited from producing and/or trading goods and/or services that are “not in accordance with the actual size, measure, scale and amount calculated according to the actual size” . However, in practice, J&T Express applies a rounding mechanism on shipping rates using two calculation systems, namely the progressive system (Weight) and the volumetric system (Volume). The provisions for rounding the scales are that if the weight of the scale is more than 0.30 Kg, it is rounded up, on the contrary if it is less than 0.30 Kg, it is rounded down.

The purpose of this study is to describe how the practice of rounding the scales is and to analyze how the review of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection on the practice of rounding the scales in freight forwarding services at J&T Express Kartasura Branch.

This research is a field research with a normative juridical approach. The data is sourced from primary data and secondary data, with data collection techniques using interviews and documentation obtained from sources, namely coordinators, network admins and customers.

The results of this study indicate that the practice of rounding the scales carried out by J&T Express Kartasura Branch is still inconsistent with the existing juridical aspects, namely Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 8 ayat (1) huruf c, Pasal 8 ayat (1) huruf j, Pasal 4 ayat (3), dan Pasal 7 ayat (2).

Keywords: Freight Forwarding Services, Rounding Scales, UUPK

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
NOTA DINAS DOSEN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xv
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
DAFTAR ISI	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kerangka Teori.....	6
F. Tinjauan Pustaka	9
G. Metode Penelitian.....	15
H. Sistematika Penulisan	19
BAB II KONSEP PEMBULATAN TIMBANGAN DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	21
A. Pembulatan Timbangan.....	21
1. Tinjauan Umum Tentang Timbangan.....	21
a) Pengertian Timbangan	21
b) Jenis-jenis Timbangan	22
c) Standarisasi Timbangan Di Indonesia.....	24

2.	Tinjauan Umum Tentang Pembulatan	25
a)	Pengertian Pembulatan	25
b)	Aturan Pembulatan Timbangan	26
B.	Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	27
1.	Pengertian Perlindungan Konsumen.....	27
2.	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	29
3.	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	32
4.	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	35
5.	Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	38
BAB III PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS		40
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
1.	Profil dan Sejarah J&T Express Cabang Kartasura	40
2.	Visi, Misi dan Motto J&T Express Cabang Kartasura.....	42
3.	Letak Geografis J&T Express Cabang Kartasura	43
4.	Struktur Organisasi J&T Express Cabang Kartasura	44
5.	Jenis Layanan J&T Express Cabang Kartasura.....	49
B.	Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang J&T Express Cabang Kartasura.....	50
1.	Sistem Progresif.....	51
2.	Sistem Volumetrik	53
BAB IV ANALISIS UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK PEMBULATAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG DI J&T EXPRESS CABANG KARTASURA.....		57

A. Analisis Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang Di J&T Express Cabang Kartasura.....	57
B. Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang Di J&T Express Cabang Kartasura.....	61
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
DAFTAR LAMPIRAN	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Struktur Organisasi J&T Express Cabang Kartasura	45
Gambar 2 : Ongkos Kirim Dari Sukoharjo-Makassar (Sistem Progresif)	52
Gambar 3 : Perhitungan Berdasarkan Sistem Volumetrik	53
Gambar 4 : Ongkos Kirim Dari Sukoharjo-Makassar (Sistem Volumetrik)	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Nilai Pembulatan Berdasarkan Sistem Progresif	51
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Transkrip Hasil Wawancara Narasumber	74
Lampiran 2 : Jadwal Rencana Penelitian	86
Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian.....	87
Lampiran 4 : Dokumentasi.....	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti memilih judul “Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Pembulatan Timbangan pada Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di J&T Express Cabang Kartasura) dengan alasan dan pertimbangan yaitu berdasarkan pengalaman pribadi peneliti bekerja di kantor J&T Express, peneliti menemukan bahwa pihak J&T menerapkan pembulatan pada timbangan barang dan sebagai *customer* merasa dirugikan dengan adanya pembulatan tersebut.

Dewasa ini kecanggihan teknologi dan keterbatasan waktu karena kesibukan masyarakat, akhirnya membuat para pelaku usaha dibidang jasa pengiriman mulai bermunculan bahkan berkembang pesat, sebut saja perusahaan ekspedisi jasa pengiriman barang yang terkenal seperti J&T Express, JNE, TIKI, Pos Indonesia, Wahana, Si Cepat, Anteraja, Ninja Express, ID Express dan lain-lain, yang mulai melebarkan kegiatan usahanya dan bekerjasama dengan toko-toko online di Indonesia.

Setiap perusahaan jasa pengiriman barang memiliki strategi pemasaran yang berbeda-beda. Strategi merupakan rencana yang dimiliki perusahaan guna dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Oleh karena itu, agar dapat bersaing dengan baik dalam pemasaran, setiap perusahaan harus tepat

dalam mengelola keuangan, salah satunya dengan menentukan tarif pengiriman barang.

Pada umumnya perusahaan jasa pengiriman barang dapat menentukan dan menetapkan tarif secara bebas. Karena belum ada sumber hukum yang mengatur tentang nominal tarif yang dapat dianut oleh semua perusahaan, utamanya perusahaan jasa pengiriman barang. Undang-Undang sendiri pun belum mengatur tentang penetapan tarif pengiriman secara detail. Sehingga hal yang lumrah apabila menemui perbedaan tarif yang diberikan oleh jasa pengiriman yang satu dengan yang lainnya.¹

PT. Global Jet Teknologi Express atau lebih dikenal dengan PT. J&T Express, salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang melayani pengiriman keseluruhan pedalaman kota, domestik dan internasional yang berfokus di pasar Indonesia dan secara bertahap akan berkembang di negara Asia Tenggara. Pada pelaksanaannya, J&T Express menerapkan mekanisme pembulatan pada tarif pengiriman atau ongkos kirim (Ongkir) menggunakan dua sistem perhitungan tarif, yakni: 1) Perhitungan sistem progresif (Berat), 2) Perhitungan berdasarkan volumetrik (Volume).²

Dalam perhitungan sistem progresif (berat) barang ditimbang dengan satuan per-kilogram menggunakan alat timbang, jika berat tidak sesuai dengan berat timbangan per-kilogram, maka pihak J&T Express akan membulatkan

¹ Linda Eka Fajar, Skripsi : *“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Agen JNE Plosokandang Tulungagung Dan PT. Kereta Api Logistik (KALOG) Tulungagung)”*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2020), hlm. 3.

² Observasi mekanisme penimbangan barang di J&T Express Cabang Kartasura, di Kartasura, 22 Juni 2021.

berat tersebut.³ Berdasarkan pengalaman saya bekerja di Kantor J&T Express Cabang Tangen, pembulatan itu terjadi apabila berat barang yang ditimbang lebih dari 0,30 Kg maka dibulatkan keatas, sebaliknya apabila berat kurang dari 0,30 Kg maka dibulatkan kebawah. Jadi misal berat barang yang akan dikirim yaitu 1,31 Kg, maka pihak J&T akan membulatkan timbangan tersebut menjadi 2 Kg.⁴

Sedangkan perhitungan berdasarkan volumetrik yaitu dihitung dengan rumus $p \times l \times t / 6000$. Perhitungan volume ini diterapkan apabila packing terlihat besar dan memakan ruang, sedangkan barang didalamnya hanya sedikit atau ringan. Namun apabila ada keraguan, maka barang tersebut juga harus ditimbang beratnya. Selanjutnya hasil timbangan dibandingkan dengan hasil perhitungan volume, penetapan kilogram diambil dari hasil yang lebih besar. Misal, hasil perhitungan volume 5 Kg, namun saat ditimbang beratnya 7 Kg. Maka penetapan tarif diambil dari berat 7 Kg tersebut.⁵

Kegiatan J&T Express erat kaitannya antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 8 butir c yaitu : “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang

³ Cut Ana Rizki, Skripsi : “Analisis Penetapan Harga Secara Pembulatan Nilai Berat Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang (Suatu Penelitian Pada Perusahaan J&T Express Cabang Banda Aceh)”, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2020), hlm. 4.

⁴ Observasi mekanisme penimbangan barang di J&T Express Cabang Kartasura, di Kartasura, 22 Juni 2021.

⁵ *Ibid.*,

sebenarnya”.⁶ Maka harusnya setiap perusahaan jasa pengiriman barang harus memperhatikan unsur tersebut dalam melakukan proses timbangan agar tercipta keadilan antara konsumen dengan pihak jasa pengiriman barang.

Akan tetapi mayoritas konsumen merasa dirugikan dengan penetapan tarif per-kilogram dan sebagian terpaksa dalam membayar tarif ongkos kirim, karena biaya tarif yang ditetapkan J&T Express tidak sesuai dengan kadar timbangan per-kilogram saat barang ditimbang. Sehingga setiap konsumen yang ingin mengirim barang harus mengikuti timbangan per-kilogram pihak J&T Express.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti terinspirasi untuk mengangkat persoalan ini dalam bentuk skripsi. Sehingga peneliti melakukan penelitian serta mengkaji masalah tersebut lebih mendalam lagi dari tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini maka peneliti memilih judul **“Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Di J&T Express Cabang Kartasura)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana praktik pembulatan timbangan pada jasa pengiriman barang di J&T Express Cabang Kartasura?

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap praktik pembulatan timbangan pada jasa pengiriman barang di J&T Express Cabang Kartasura?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana praktik pembulatan timbangan pada jasa pengiriman barang di J&T Express Cabang Kartasura
2. Untuk menganalisis bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap praktik pembulatan timbangan pada jasa pengiriman barang di J&T Express Cabang Kartasura.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memiliki manfaat baik secara praktis maupun teoritis, yaitu :

1. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk masyarakat umum, khususnya untuk kalangan pedagang online yang sering menggunakan jasa pengiriman barang di J&T Express Cabang Kartasura.
2. Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat sebagai tambahan referensi terutama di bidang muamalah dan kepustakaan, dalam rangka memahami praktik pembulatan timbangan pada jasa pengiriman barang yang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen agar dapat dijadikan bahan dalam sebuah penelitian yang lebih luas.

E. Kerangka Teori

1. Pembulatan Timbangan

Pembulatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses, cara, perbuatan membulatkan.⁷ Pembulatan menurut istilah yaitu mengurangi atau menyederhanakan nilai bilangan yang lebih sederhana dan paling mendekati. Dalam arti luas pembulatan adalah menyajikan bentuk bilangan dalam digit sedikit dengan maksud agar tidak terlalu panjang dalam menuliskan bilangannya. Adapun pembulatan angka merupakan cara untuk menyederhanakan bilangan-bilangan yang perlu disederhanakan atau dibulatkan.⁸

Untuk pembulatan angka ada tiga aturan yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- a. Apabila angka yang akan dibulatkan tersebut diikuti angka kurang dari 5 (lebih kecil dari 5), maka angka yang akan dibulatkan tersebut tetap. Contohnya 67,45 maka dibulatkan menjadi 67 atau 88,736 maka dibulatkan menjadi 88,7.
- b. Apabila angka yang akan dibulatkan tersebut diikuti angka lebih dari 5 (lebih besar dari 5), maka angka yang akan dibulatkan tersebut ditambah dengan 1. Contohnya 54,8 maka dibulatkan menjadi 55 atau 97,46 maka dibulatkan menjadi 97,5.

⁷ Ebta Setiawan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, dikutip dari <https://kbbi.web.id/bulat> diakses pada Selasa, 20 September 2022.

⁸ Murray dan Larry, *Statistik* (Jakarta: Erlangga, 2007), hlm. 9.

- c. Apabila angka yang akan dibulatkan tersebut diikuti angka 5 namun setelah angka 5 tersebut ada angka selain nol (0), maka angka yang akan dibulatkan tersebut ditambah dengan 1. Contohnya 8,51 maka dibulatkan menjadi 9 atau 34,251 maka dibulatkan menjadi 34,3.⁹

Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) timbangan adalah alat untuk menimbang seperti neraca, kati dan sebagainya.¹⁰ Dari pengertian tersebut dapat diambil pemahaman bahwa penimbangan adalah perbuatan menimbang sedangkan untuk melaksanakannya kita perlu alat itulah yang disebut timbangan. Maka timbangan adalah alat untuk menemukan apakah suatu benda sudah sesuai beratnya dengan berat yang dijadikan standar.

Timbangan mencerminkan keadilan, apalagi hasil penunjukan akhir dalam praktek timbangan menyangkut hak manusia.¹¹ Prinsip timbangan yaitu harus memenuhi ukuran, takaran atau timbangan dalam menimbang barang secara jujur dan tepat, dilarang memperlakukan dan melakukan kecurangan dalam takaran dan timbangan.¹²

⁹ Indra Jaya, *Statistik Penelitian Untuk Pendidikan* (Medan: Citapustaka Media Perintis, 2010), hlm. 13-14.

¹⁰ Ebta Setiawan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, dikutip dari <https://kbbi.web.id/timbang> diakses pada Rabu, 25 Mei 2022.

¹¹ Dimas Setia, Skripsi : “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembulatan Timbangan Pada Usaha Jual Beli Ayam Potong (Studi Kasus UD. Berkah Desa Panembangan Kecamatan Cilongok Kabupaten Banyumas)*”, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020), hlm. 16.

¹² Novia Indriani, dkk., “*Tinjauan Masalah Mursalah Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang*”, *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah* Vol. 6 No. 2, 2020, hlm. 326.

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

Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹³ Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.¹⁴

Perlunya Undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Karena proses sampai hasil produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikit pun. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.¹⁵

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu pada Pasal 8 ayat (1) huruf c, yang berbunyi: “Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya”.¹⁶ Selain itu, pentingnya penyampaian suatu informasi yang benar terhadap

¹³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁴ Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 34.

¹⁵ Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 10.

¹⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

konsumen mengenai suatu produk harus dilakukan oleh pelaku usaha, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai produk tersebut.¹⁷

F. Tinjauan Pustaka

Sejauh ini dalam ilmu pengetahuan peneliti sampai saat ini belum ada yang membahas persoalan yang sama dengan permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini, khususnya tentang praktik pembulatan timbangan pada jasa pengiriman barang (J&T Express) ditinjau dari hukum Islam. Sehingga peneliti ini hanya dapat menemukan beberapa penelitian yang akan membahas terkait praktik pembulatan timbangan pada jasa pengiriman barang (J&T Express) sebagai berikut:

Pertama, skripsi yang disusun oleh Syarifatul Fajriyah pada tahun 2019 dengan judul penelitian “Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari Fiqh Muamalah (Studi Kasus Di PT. Suryagita Nusaraya Cabang Klaten)”. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam transaksi jasa pengiriman barang, jika ditinjau dari fiqh muamalah termasuk akad *ijarah* yang berupa tenaga seseorang. Dan pada penelitian ini sudah sesuai rukun dan syarat *ijarah*. Namun pada transaksinya mengandung *gharar* karena tidak transparan dalam memberikan informasi berat barang. Dan dari hukum positif penelitian ini belum sepenuhnya sesuai dengan teori perlindungan konsumen, karena tidak tercapainya salah satu hak konsumen, yaitu hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa. Perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Syarifatul Fajriyah yaitu

¹⁷ Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 44.

peneliti jasa pengiriman barang “PT. Suryagita Nusaraya” dan diteliti dengan menggunakan perspektif akad *ijarah* dan UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Sedangkan pada skripsi ini peneliti fokus mengkaji sistem pembulatan timbangan yang dilakukan oleh J&T Express menggunakan perspektif akad *ijarah*.¹⁸

Kedua, skripsi yang disusun oleh Cut Ana Rizki pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Analisis Penetapan Harga Secara Pembulatan Nilai Berat Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang (Suatu Penelitian Pada Perusahaan J&T Express Cabang Banda Aceh)”. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa praktek penetapan harga secara pembulatan timbangan yang dilakukan J&T Express Cabang Banda Aceh tidak dibenarkan dalam hukum Islam, dikarenakan pembulatan timbangan tersebut belum sesuai dengan perintah al-Qur’an pada surah Hud ayat 85 bahwa disyariatkan untuk memenuhi timbangan dan praktik transaksi tersebut belum sesuai dengan syarat *ijārah* yang mana harus ada kerelaan kedua belah pihak. Adapun pada J&T Express cabang Banda Aceh hanya menguntungkan satu pihak saja yaitu pihak J&T Express dan menzalimi pihak yang lain (konsumen). Ada beberapa konsumen tidak setuju dengan adanya pembulatan timbangan sehingga bertentangan dengan prinsip keadilan dalam bermuamalah. Perbedaan yang dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Cut Ana Rizki melihat dari

¹⁸ Syarifatul Fajriyah, Skripsi : “*Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari Fiqh Muamalah (Studi Kasus Di PT. Suryagita Nusaraya Cabang Klaten)*”, (Batusangkar: IAIN Batusangkar, 2021),.

perspektif akad *ijārah bi al-‘Amāl*. Sedangkan dalam skripsi ini peneliti lebih meninjau dari perspektif akad *ijarah*.¹⁹

Ketiga, skripsi yang disusun oleh Aful Hanayah pada tahun 2019 dengan judul penelitian “Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Pembulatan Timbangan Di Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi di PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon)”. Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon ini menggunakan konsep *ijarah*, yakni pada transaksi terdapat upah mengupah, namun pada praktik timbang menimbanginya melakukan praktik pembulatan timbangan, hal tersebut dilarang karena mengandung unsur kecurangan dan kedzaliman serta tidak termasuk mencukupkan atau menyempurnakan takaran dan timbangan (surat Hud ayat 85) karena nominal yang dibayarkan tidak sesuai dengan berat sebenarnya, selain itu sebagaimana hasil wawancara bahwa terdapat konsumen yang keberatan artinya unsur tidak adanya kerelaan dalam transaksi ini, maka ini tidak sesuai dengan penjelasan surat An-Nisa ayat 29 dimana dalam setiap akad harus memenuhi unsur suka sama suka, tetapi tidak akan menjadi masalah jika keduanya sama-sama suka. Menurut undang-undang perlindungan konsumen, terdapat penyimpangan terkait pasal 8 ayat (1) huruf c, dimana pelaku usaha dilarang memperdagangkan produk barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran dan timbangan yang sebenarnya. Pembulatan timbangan yang dilakukan oleh PT. Global Jet

¹⁹ Cut Ana Rizki, Skripsi : “*Analisis Penetapan Harga Secara*”. hlm. 55.

Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon ini tidak sesuai dengan ukuran, takaran dan timbangan sebenarnya, sehingga konsumen harus membayar lebih dari nominal ongkos kirimnya. Maka ini tidak sesuai dengan asas perlindungan konsumen yakni asas keadilan serta tidak memenuhi syarat nomor 1 dan nomor 2 pada akad atau perjanjian yang terdapat dalam pasal 1320 KUHPerdara. Perbedaan yang dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Aful Hanayah permasalahan yang diteliti ditinjau dari segi hukum Islam dan hukum positif. Sedangkan dalam skripsi ini peneliti meninjau dari perspektif akad *ijarah*.²⁰

Keempat, skripsi yang disusun oleh Hasna Susanti pada tahun 2021, dengan judul penelitian “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Biaya Pengiriman Pada Jasa JNE, JNT Dan TIKI (Studi Kasus Di Kabupaten Tanah Datar)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui alasan atau dasar penetapan biaya pengiriman dalam pengirim paket barang baik pembulatan ke atas maupun pembulatan ke bawah pada jasa JNE, JNT dan TIKI di Kabupaten Tanah Datar, untuk mengetahui dan menjelaskan proses perhitungan biaya pengiriman paket barang di Kabupaten Tanah Datar, serta untuk mengetahui dan menjelaskan tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap pembulatan biaya pengiriman paket barang di Kabupaten Tanah Datar. Hasil dari penelitian tersebut bahwa tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap biaya pengiriman paket barang yang ada di Kabupaten Tanah Datar tidak sesuai

²⁰ Aful Hayanah, Skripsi : *Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Pembulatan Timbangan Di Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi di PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon)*, (Banten: UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2019), hlm. 132-134.

dengan perintah Allah SWT dalam Q.S Huud ayat 85 dan Q.S Asy-syu'araa ayat 181-184. Kemudian syarat *ijarah* tidak terpenuhi yaitu tidak ada kerelaan antara kedua belah pihak. Menurut peneliti hal ini melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 yang terdapat pada pasal 8 butir c, menyebutkan bahwa pelaku usaha atau jasa dilarang memperdagangkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran sebenarnya. Perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Hasna Susanti yaitu peneliti meneliti 4 (empat) perusahaan sekaligus dan diteliti dengan menggunakan perspektif akad *ijarah* dan perundang-undangan. Sedangkan pada skripsi ini peneliti fokus mengkaji sistem pembulatan timbangan yang dilakukan oleh J&T Express menggunakan perspektif akad *ijarah*.²¹

Kelima, skripsi yang disusun oleh Resti Fariyah Mutholib Subki pada tahun 2021 dengan judul penelitian “Praktik Pembulatan Timbangan Jasa Pengiriman J&T Drop Point Cileunyi Perspektif Hukum Ekonomi Syar’iah Dan Perundang-Undangan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mekanisme pembulatan timbangan pada jasa pengiriman barang di J&T Drop Point Cileunyi, mengetahui bagaimana pandangan hukum ekonomi syariah terhadap pembulatan timbangan pada jasa pengiriman barang di J&T Drop Point Cileunyi, dan untuk mengetahui bagaimana pandangan hukum peraturan perundang-undangan terhadap pembulatan timbangan pada jasa

²¹ Hasna Susanti, Skripsi : “*Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Biaya Pengiriman Pada Jasa JNE, JNT Dan TIKI (Studi Kasus Di Kabupaten Tanah Datar)*”, (Batusangkar: IAIN Batusangkar, 2021), hlm. 59-60.

pengiriman barang di J&T Drop Point Cileunyi. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan perspektif hukum ekonomi syariah transaksi yang dilakukannya menggunakan akad *ijarah* karena di dalam transaksinya menggunakan jasa seseorang dan pembulatan timbangan ini sebagai penentuan tarif atau ujah dari konsumen ke pihak J&T Drop Point Cileunyi, transaksi yang dilakukannya sah, tidak bertentangan dengan syariat Islam serta sesuai dan telah memenuhi rukun dan syarat pada akad *ijarah*. Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan, praktik pembulatan timbangan ini sah dan tidak bertentangan. Perbedaan yang didapatkan dalam skripsi Resti Fariyah Mutholib Subki ialah penelitian ini ditinjau dari perspektif akad *ijarah* dan perundang-undangan, sedangkan dalam skripsi ini peneliti meninjau menggunakan akad *ijarah*.²²

Keenam, Jurnal yang disusun oleh Reka Rosalina, Nursyamsudin, dan R. Agus Abikusna dengan judul “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang PT. J&T Express Cabang Cipto Kota Cirebon Perspektif Hukum Islam”. Hasil dari penelitian ini adalah transaksi atau perjanjian yang dilakukan oleh PT. J&T Express dengan pengguna jasanya yaitu akad *ijarah*, karena apa yang dilakukan oleh pihak konsumen yaitu memberikan upah sebagai nilai dari manfaat jasa yang diberikan oleh PT. J&T Express. Adapun bentuk wanprestasi dalam perjanjian ini adalah estimasi pengiriman barang yang tidak sesuai, karena beberapa faktor yang menjadikan barang terlambat sampai

²² Resti Fariyah Mutholib, Skripsi : “*Praktik Pembulatan Timbangan Jasa Pengiriman J&T Drop Point Cileunyi Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Perundang-Undangan*”, (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati, 2021), hlm. 21-23.

tujuan. Tetapi dalam keterlambatan pengiriman barang ini PT. J&T Express tidak memberikan ganti rugi apapun. Selanjutnya penyelesaian persengketaan yang terjadi antara PT. J&T Express Cabang Cipto Kota Cirebon diselesaikan secara musyawarah sesuai hukum Islam, dengan kesepakatan kedua belah pihak agar semuanya dapat mengemukakan pendapat sehingga tercapai kata damai. Perbedaan yang dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Reka Rosalina melihat dari perspektif akad *ijārah* dan UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Sedangkan dalam skripsi ini peneliti lebih meninjau dari perspektif akad *ijarah* saja.²³

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dimana obyek penelitiannya merupakan kejadian yang benar benar terbukti di lapangan.²⁴ Tujuannya untuk mempelajari secara insentif tentang latar belakang yang terjadi sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.²⁵

Adapun metode pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan berupa

²³ Reka Rosalina, dkk., *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang PT. J&T Express Cabang Cipto Kota Cirebon Perspektif Hukum Islam*, Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam Vol. 4 No. 1, 2019, hlm. 145.

²⁴ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I*, (Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1985), hlm. 63.

²⁵ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT bumi Aksara, 2015), hlm. 46.

penelitian yang terdiri dari asas-asas, norma dan kaidah dari peraturan perundang-undangan.²⁶

2. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara langsung yang dilakukan peneliti dengan pihak J&T Express Cabang Kartasura dan beberapa konsumen yang menggunakan jasa pengiriman tersebut.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.²⁷ Data sekunder disini dimaksudkan untuk menunjang, memperkuat dan melengkapi data dari sumber primer, bisa berupa buku-buku fiqh muamalah yang berkaitan dengan penelitian, penelitian yang sudah ada seperti skripsi, serta jurnal yang relevan dengan pembahasan.

c. Sumber Data Tersier

Sumber data tersier merupakan data yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap data primer dan data sekunder, meliputi ensiklopedia, kamus, indeks kumulatif, makalah, jurnal, artikel dari

²⁶ Teguh Prasetyo, *Penelitian Hukum Suatu Perspektif Teori Keadilan Bermartabat* (Bandung: Nusa Media, 2019), hlm. 45.

²⁷ Amirdin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 58.

internet, media massa, dan lain sebagainya. Agar diperoleh informasi yang terbaru dan berkaitan erat dengan pembahasan, maka kepustakaan yang dicari dan dipilih harus relevan.²⁸

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Kantor J&T Express agar dalam penelitian ini sesuai dengan apa yang diharapkan maka peneliti akan membatasi ruang lingkup dalam penelitian yaitu J&T Express Cabang Kartasura.

b. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian ini akan berlangsung sekitar 4 bulan, mulai dari bulan Mei 2022 sampai dengan Agustus 2022.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk keperluan dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan proses tanya jawab secara langsung dengan narasumber atau pihak pemberi informasi.²⁹ Wawancara dibagi menjadi dua, yaitu: wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu sebuah percakapan, tanya jawab lisan antara dua orang

²⁸ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 114.

²⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2008), hlm. 52.

atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan dapat diarahkan pada suatu masalah tertentu dan sudah disiapkan pertanyaan-pertanyaan untuk responden.³⁰ Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya dan yang digunakan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.³¹

Peneliti menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur. Pemilihan narasumber dalam wawancara ini menggunakan teknik *pusposive sampling*, yaitu satuan sampling dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh satuan sampling yang memiliki karakteristik yang dikehendaki.³²

b. Dokumentasi

Selain itu dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan dokumentasi, yaitu mencari data yang mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, agenda dan lain sebagainya.³³

³⁰ Hadari Nawawi dan Mimi Martini, *Penelitian Terapan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1994), hlm. 87.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif)*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 195.

³² Nugraha Setiawan, *Teknik Sampling*, (Bogor: Universitas Padjadjaran, 2005), hlm. 3.

³³ Hadari Nawawi dan Mimi Martini, *Penelitian Terapan...*, hlm. 236.

5. Teknik Analisis Data

Setelah semua data dalam penelitian ini diperoleh, maka dalam menganalisis data yang akan digunakan adalah analisa deskripsi kualitatif, yaitu sebuah data yang diperoleh di lapangan sehingga dapat digambarkan dengan suatu kata-kata, kalimat-kalimat kemudian dapat di pisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.³⁴

H. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang komprehensif berkenaan dengan penelitian ini, maka sistematika pembahasannya disusun sebagai berikut:

Bab I berisi pendahuluan, menjelaskan terkait latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II berisi landasam teori yang digunakan dalam penelitian, yaitu: pertama, pembulatan timbangan yang meliputi pengertian, jenis-jenis, standarisasi timbangan, pengertian pembulatan dan aturan pembulatan timbangan. Kedua, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen meliputi lima sub bab (pengertian, asas dan tujuan, hak dan kewaiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, dan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha).

Bab III bagian ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan J&T Express Cabang Kartasura dan membahas terkait praktik pembulatan timbangan pada jasa pengiriman barang tersebut, bagaimana mekanisme

³⁴ Hadari Nawawi dan Mimi Martini, *Penelitian Terapan...*, hlm. 234.

pembulatan yang dilakukan serta sistem tarif pengiriman atau ongkos kirim yang digunakan.

Bab IV berisi analisis praktik pembulatan timbangan pada jasa pengiriman barang di J&T Express Cabang Kartasura dan menjelaskan tentang tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap praktik pembulatan timbangan yang dilakukan perusahaan J&T Express Cabang Kartasura.

Bab V bagian penutup, berisi suatu kesimpulan yang merupakan jawaban secara umum dari permasalahan yang telah ditarik dari hasil penelitian maupun disertai dengan saran-saran yang akan ditunjukkan bagi pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan penelitian.

BAB II

**PEMBULATAN TIMBANGAN DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

A. Pembulatan Timbangan

1. Tinjauan Umum Tentang Timbangan

a. Pengertian Timbangan

Timbangan diambil dari kata imbang yang artinya banding, timbangan, timbalan, bandingan. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) timbangan adalah alat untuk menimbang seperti neraca, kati dan sebagainya.³⁵ Adapun menurut Pasal 1 huruf m Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 Tentang Metrologi Legal, pengertian alat ukur timbangan adalah alat yang diperuntukkan atau dipakai bagi pengukuran massa atau penimbangan.³⁶

Dari kata menimbang (tidak berat sebelah) dapat diambil pemahaman bahwa penimbangan adalah perbuatan menimbang. Sedangkan untuk melaksanakannya kita perlu alat yaitu timbangan. Timbangan adalah alat untuk menentukan apakah suatu benda sudah sesuai (banding) beratnya dengan berat yang dijadikan standar.³⁷

³⁵ Ebta Setiawan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, dikutip dari <https://kbbi.web.id/timbang> diakses pada Rabu, 25 Mei 2022.

³⁶ Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 Tentang Metrologi Legal.

³⁷ Ambok Pangiuk, *Tinjauan Etika Bisnis Islam dalam Penggunaan Timbangan Sembako Dalam Jual Beli (Studi Kasus di pasar Mendahara Ilir, Tanjabtim)*, IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business Volume 4, Nomor 1, 2019, hlm. 42.

Timbangan mencerminkan keadilan, apalagi hasil penunjukan akhir dalam praktek timbangan menyangkut hak manusia.³⁸ Prinsip timbangan yaitu harus memenuhi ukuran, takaran atau timbangan dalam menimbang barang secara jujur dan tepat, dilarang memperlmainkan dan melakukan kecurangan dalam takaran dan timbangan.³⁹

b. Jenis Timbangan

Berdasarkan klasifikasinya timbangan dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis sesuai dengan fungsinya, diantaranya:

1) Timbangan Manual

Timbangan manual yaitu jenis timbangan yang bekerja secara mekanis dengan sistem pegas. Biasanya jenis timbangan ini menggunakan indikator berupa jarum sebagai penunjuk ukuran massa yang telah terskala.

2) Timbangan Digital

Timbangan digital yaitu jenis timbangan yang bekerja secara elektronik dengan tenaga listrik. Umumnya timbangan ini menggunakan arus lemah dan indikatornya berupa angka digital pada layar bacaan.

³⁸ Dimas Setia, Skripsi : *“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembulatan Timbangan Pada Usaha Jual Beli Ayam Potong (Studi Kasus UD. Berkah Desa Panembangan Kecamatan Cilongok Kabupaten Banyumas)”*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020), hlm. 16.

³⁹ Novia Indriani, dkk., *“Tinjauan Masalah Mursalah Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang”*, Prosiding Hukum Ekonomi Syariah Vol. 6 No. 2, 2020, hlm. 326.

3) Timbangan Hybrid

Timbangan hybrid yaitu timbangan yang cara kerjanya merupakan perpaduan antara timbangan manual dan digital. Timbangan Hybrid ini biasa digunakan untuk lokasi penimbangan yang tidak ada aliran listrik. Timbangan Hybrid menggunakan display digital tetapi bagian platform menggunakan plat mekanik.⁴⁰

4) Timbangan Duduk

Timbangan duduk yaitu timbangan yang digunakan dengan cara meletakkan benda yang diukur diatas timbangan. Timbangan ini memiliki batas berat yang bermacam-macam mulai dari 2-100 kilogram.⁴¹

5) Timbangan Analog

Timbangan analog yaitu timbangan yang bisa digunakan dalam rumah tangga. Timbangan ini juga sering digunakan oleh pedagang sayur, buah, ikan, dan sebagainya.

6) Timbangan Gantung atau Carter

Timbangan gantung atau carter yaitu timbangan yang diletakkan menggantung dan bekerja dengan prinsip tuas.

⁴⁰ Ambok Pangiuk, *Tinjauan Etika Bisnis Islam dalam Penggunaan Timbangan...*, hlm. 43.

⁴¹ Olivia Sabat, *Jenis-jenis Timbangan: Satuan Massa, Fungsi dan Cara Kerjanya*, dikutip dari <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5853502/jenis-jenis-timbangan-satuan-massa-fungsi-dan-cara-kerjanya> diakses pada Selasa, 31 Mei 2022.

7) Timbangan emas

Timbangan emas adalah jenis timbangan yang memiliki akurasi tinggi untuk mengukur massa emas.

8) Timbangan badan

Timbangan badan adalah timbangan yang digunakan untuk mengukur berat badan seseorang.⁴²

9) Jembatan Timbang (Weighbridge)

Jembatan timbang adalah timbangan berbentuk jembatan yang digunakan untuk mengukur berat kendaraan besar. Timbangan ini dapat mengukur berat hingga puluhan ton sehingga digunakan untuk menimbang truk-truk ekspedisi yang sangat besar.

10) Neraca Ohaus

Neraca ohaus adalah timbangan yang biasanya digunakan di laboratorium, karena memiliki ketelitian yang baik yaitu 0,1 gram. Timbangan ini digunakan untuk menimbang benda kecil seperti sample zat maupun obat.⁴³

c. Standarisasi Timbangan Di Indonesia

Standarisasi atau yang biasa disebut kalibrasi adalah proses merumuskan, menetapkan, menerapkan dan merevisi standart, yang dilaksanakan secara tertib melalui kerja sama dengan semua pihak

⁴² Dimas Setia, Skripsi : “*Tinjauan Hukum Islam...*”, hlm. 23.

⁴³ Silmi Nur Utami, *Macam-macam Timbangan dan Kegunaannya*, dikutip dari <https://www.kompas.com/skola/read/2021/01/31/180448469/macam-macam-timbangan-dan-kegunaannya> diakses pada Selasa, 31 Mei 2022.

yang berkepentingan. Kalibrasi pada umumnya merupakan proses untuk menyesuaikan keluaran atau indikasi dari suatu perangkat pengukuran agar sesuai dengan besaran dari standar yang digunakan dalam akurasi tertentu.⁴⁴

Standarisasi Nasional Indonesia (SNI) adalah standar yang ditetapkan oleh Badan Standarisasi Nasional (BSN) dan berlaku secara nasional.⁴⁵ Tujuan utama standarisasi adalah untuk melindungi produsen, konsumen, tenaga kerja dan masyarakat dari aspek keamanan, keselamatan, kesehatan serta kelestarian lingkungan hidup.⁴⁶

2. Tinjauan Umum Tentang Pembulatan

a. Pengertian Pembulatan

Pembulatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses, cara, perbuatan membulatkan.⁴⁷ Pembulatan menurut istilah yaitu mengurangi atau menyederhanakan nilai bilangan yang lebih sederhana dan paling mendekati. Dalam arti luas pembulatan adalah menyajikan bentuk bilangan dalam digit sedikit dengan maksud agar tidak terlalu panjang dalam menuliskan bilangannya.

⁴⁴ Dion Dandelion, *Kalibrasi Timbangan*, dikutip dari <http://diondadelion.blogspot.com/2014/02/kalibrasi-timbangan.html> diakses pada Rabu, 21 September 2022.

⁴⁵ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 Tentang Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian.

⁴⁶ Badan Standarisasi Nasional, *Pengantar Standarisasi* (Jakarta: BSN, 2014), hlm. 15.

⁴⁷ Ebta Setiawan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, dikutip dari <https://kbbi.web.id/bulat> diakses pada Selasa, 20 September 2022.

Adapun pembulatan angka merupakan cara untuk menyederhanakan bilangan-bilangan yang perlu disederhanakan atau dibulatkan.⁴⁸

Secara terminologi, ada beberapa definisi pembulatan menurut para ahli yaitu sebagai berikut:

1) Menurut Murray R. Spiegel

Pembulatan angka adalah sebuah bilangan seperti misalnya 72,8 kesatuan terdekat akan menghasilkan 73 karena 72,8 lebih dekat dengan 73 dibandingkan 72.

2) Menurut Simbolon

Pembulatan bilangan dilakukan pada bilangan terdekat bilangan yang mempunyai jarak yang sama kearah atas dan bawah biasanya dibulatkan pada angka genap terdekat.⁴⁹

b. Aturan Pembulatan Timbangan

Untuk pembulatan angka ada tiga aturan yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- d. Apabila angka yang akan dibulatkan tersebut diikuti angka kurang dari 5 (lebih kecil dari 5), maka angka yang akan dibulatkan tersebut tetap. Contohnya 67,45 maka dibulatkan menjadi 67 atau 88,736 maka dibulatkan menjadi 88,7.
- e. Apabila angka yang akan dibulatkan tersebut diikuti angka lebih dari 5 (lebih besar dari 5), maka angka yang akan dibulatkan

⁴⁸ Murray dan Larry, *Statistik* (Jakarta: Erlangga, 2007), hlm. 9.

⁴⁹ Hotman Simbolon, *Statistika* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 7.

tersebut ditambah dengan 1. Contohnya 54,8 maka dibulatkan menjadi 55 atau 97,46 maka dibulatkan menjadi 97,5.

- f. Apabila angka yang akan dibulatkan tersebut diikuti angka 5 namun setelah angka 5 tersebut ada angka selain nol (0), maka angka yang akan dibulatkan tersebut ditambah dengan 1. Contohnya 8,51 maka dibulatkan menjadi 9 atau 34,251 maka dibulatkan menjadi 34,3 dan sebagainya.⁵⁰

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

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁵¹ Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.⁵²

Hakikatnya, terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu: *Pertama*, Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional

⁵⁰ Indra Jaya, *Statistik Penelitian Untuk Pendidikan* (Medan: Citapustaka Media Perintis, 2010), hlm. 13-14.

⁵¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁵² Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 5.

diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat. *Kedua*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Lahirnya Undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa.⁵³

UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen dan tentunya perlindungan konsumen tersebut tidak pula merugikan produsen, namun karena kedudukan konsumen yang lemah maka pemerintah berupaya untuk memberikan perlindungan melalui peraturan perundangan-undangan yang berlaku, dan pemerintah juga melakukan pengawasan terhadap dilaksanakannya peraturan perundangan-undangan tersebut oleh berbagai pihak yang terkait.⁵⁴

Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia. Persaingan internasional juga dapat membawa implikasi negatif bagi konsumen. Perlindungan konsumen tidak saja terhadap barang-barang

⁵³ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*..., hlm. 22-23.

⁵⁴ *Ibid.*,

berkualitas rendah, akan tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan masyarakat.⁵⁵

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 2 UUPK menyebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

a. Asas Manfaat

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.

Segala upaya dalam perlindungan konsumen hendaknya harus memberikan manfaat baik bagi konsumen dan pelaku usaha. Bagi konsumen pemberlakuan UUPK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban telah mempertegas posisinya sebagai konsumen yang dilindungi oleh hukum. Selain itu, pemberlakuan UUPK juga telah memberikan kemudahan-kemudahan bagi konsumen untuk menuntut haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha.

Sedangkan bagi pelaku usaha pemberlakuan UUPK tidaklah dimaksudkan untuk mematikan kegiatan usaha pelaku usaha, namun justru sebaliknya konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam

⁵⁵ Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 5-6.

menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.⁵⁶

b. Asas Keadilan

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. Melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, diharapkan konsumen maupun pelaku usaha dapat mendapatkan dan memperjuangkan hak-haknya secara adil sebagaimana telah ditentukan dalam UUPK.

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan dapat mengakomodir segala macam kepentingan-kepentingan baik konsumen, pelaku usaha dan pemerintah secara seimbang, baik dari aspek regulasi maupun penegakan norma-norma perlindungan konsumen.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang

⁵⁶ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 26-27.

dikonsumsi atau digunakan. Penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan memperhatikan aspek-aspek keamanan dan keselamatan bagi konsumen. Dalam mewujudkan keamanan dan keselamatan konsumen atas barang dan/atau jasa diawali dengan membuat regulasi yang baik, standarisasi serta optimalisasi lembaga-lembaga pengawas.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.⁵⁷

Sedangkan tujuan perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 3 UUPK, yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi

⁵⁷ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 27-28.

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁵⁸

Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggungjawab. Namun, semua tujuan tersebut hanya dapat dicapai apabila hukum perlindungan konsumen dapat diterapkan secara konsekuen.⁵⁹

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *customer*, secara harfiah arti kata *customer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.⁶⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan konsumen sebagai pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya).⁶¹

⁵⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁵⁹ Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 10.

⁶⁰ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 15.

⁶¹ Ebta Setiawan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, dikutip dari <https://kbbi.web.id/timbang> diakses pada Kamis, 22 Mei 2022.

Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁶²

Konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan karena kurang dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajiban konsumen.⁶³

Kedudukan konsumen terhadap produsen yang seharusnya seimbang menjadi lemah karena rendahnya pengetahuan konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen. Dalam Pasal 4 UUPK dijelaskan bahwa hak konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

⁶² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁶³ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 33-34.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶⁴

Hak-hak konsumen ini perlu diketahui oleh masyarakat luas sebagai konsumen, untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan terhadap konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.⁶⁵

Setiap konsumen tidak hanya mempunyai hak yang bisa dituntut dari pelaku usaha, namun juga kewajiban yang harus dipenuhi atas diri

⁶⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁶⁵ Az. Nasution, "*Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*", Jurnal Teropong, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia, 2003, hlm. 6-7.

pelaku usaha. Kewajiban tersebut tertuang dalam Pasal 5 UUPK, yaitu sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁶⁶

Konsumen tentunya harus dapat benar-benar mengetahui hak-hak dan kewajibannya, dengan tidak diam saja saat hak-hak konsumen sudah jelas dilanggar. Hak-hak tersebut pun telah dilindungi oleh negara dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), sehingga tidak terjadi hal-hal yang senantiasa merugikan konsumen dan terjalin hubungan yang baik dengan pelaku usaha dimana masing-masing pihak dapat saling menghormati hak dan kewajibannya.

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah

⁶⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁶⁷

Pelaku usaha tidak hanya diartikan sebagai pembuat atau pabrik yang menghasilkan produk saja, namun mereka yang terkait dengan penyampaian atau peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian jelas bahwa pengertian pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat luas, bukan hanya pelaku usaha melainkan hingga kepada pihak terakhir yang menjadi perantara antara pelaku usaha dan konsumen, seperti agen, distributor dan pengecer atau konsumen perantara.⁶⁸

Sama seperti konsumen, pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK diantaranya:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen

⁶⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁶⁸ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 51.

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶⁹

Sedangkan kewajiban bagi pelaku usaha tertuang dalam Pasal 7 UUPK sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/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 dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

⁶⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁷⁰

5. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 UUPK mengatur perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu larangan dalam memproduksi atau memperdagangkan, larangan dalam menawarkan atau mempromosikan atau mengiklankan, larangan dalam penjualan secara obral atau lelang dan larangan dalam periklanan.

Berikut merupakan isi Pasal 8 ayat (1) UUPK tentang larangan pelaku usaha dalam memproduksi atau memperdagangkan barang dan/atau jasa:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto* dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut

⁷⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, model, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁷¹

⁷¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB III

PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN PADA JASA PENGIRIMAN

BARANG J&T EXPRESS

C. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil dan Sejarah J&T Express Cabang Kartasura

J&T Express didirikan dengan legalitas perusahaan PT. Global Jet Express pada tahun 2015.⁷² PT Global Jet Express yang dikenal dengan PT J&T Express merupakan perusahaan layanan pengiriman ekspres berdasarkan pengembangan dari sistem IT yang melayani pengiriman keseluruhan pedalaman kota, domestik dan internasional termasuk bisnis e-commerce, yang berfokus di pasar Indonesia dan secara bertahap akan berkembang di negara Asia Tenggara.⁷³

J&T Express yang berdiri pada tanggal 20 Agustus 2015 menjadi permulaan dalam sejarah perjalanan J&T Express yaitu mendukung pertumbuhan bisnis e-commerce. Tepat dihari tersebut PT Global Jet Express meresmikan kantor pusatnya di Pluit, Jakarta Utara. Diresmikan oleh CEO J&T Express yaitu Mr. Jet Lee. Pendiri J&T Express merupakan mantan CEO OPPO Indonesia bernama Mr. Jet Lee dan pendiri OPPO Internasional yang bernama Mr. Tony Chen. Singkatan nama keduanya

⁷² Iqbal Mulana, *Sejarah Perjalanan Brand J&T Express di Indonesia Terbaru 2022 Lengkap dan Jelas*, dikutip dari <https://www.ruangojol.com/2022/01/sejarah-perjalanan-brand-j-express-di.html> diakses pada Senin, 18 Juli 2022.

⁷³ Aw94net, *Sejarah Berdirinya Perusahaan Jasa Ekspedisi J&T Express*, dikutip dari <https://www.aw94net.com/2021/05/sejarah-berdirinya-perusahaan-jasa.html> diakses pada Senin, 18 Juli 2022.

juga yang menjadi asal nama brand J&T Express. Perayaan *grand opening* berlangsung di Nang Xiang Resto di Hotel Sultan Jakarta. Acara ini dihadiri oleh Direksi, Staff, Regional Manager, dan Partner J&T Express.⁷⁴

J&T Express hadir pertama kali di Indonesia dan menghadirkan layanan pionir operasional 365 hari tanpa libur. Muncul sebagai perusahaan Express baru di Indonesia yang dipimpin oleh Robin Lo sebagai CEO J&T Express, perusahaan ini siap melayani Indonesia untuk mendapatkan pelayanan kiriman paket yang cepat, nyaman dan terpercaya. Meskipun merupakan pemain baru dibidang express, J&T Express optimis dapat menjadi perusahaan Express yang menjadi pilihan pertama masyarakat Indonesia dengan mengandalkan novasi teknologi pada sistem pengiriman, pelayanan yang mengutamakan tanggung jawab sebagai komitmen, serta harga yang terjangkau tentunya dengan kualitas yang baik.⁷⁵

Berselang satu tahun dari kemunculannya (2016), J&T Express berhasil memberikan layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia. Hingga saat ini, J&T Express memiliki 100 pusat distribusi paket (*gateway*) dengan peralatan yang profesional dan 4.000 titik operasi. Dalam hal sumber daya manusia, saat ini J&T Express telah berhasil menempatkan 30.000 lebih tenaga kerja berdasarkan keahliannya masing-masing. J&T Express juga mengembangkan sistem pelacakan paket berdasarkan nomor

⁷⁴ J&T Express, *Sejarah Perusahaan*, dikutip dari <https://www.jet.co.id> dikutip pada Senin, 18 Juli 2022.

⁷⁵ Cut Ana Rizki, Skripsi : “*Analisis Penetapan Harga...*”, hlm. 36.

resi yang lebih akurat dan detail dibanding brand layanan ekspedisi lainnya.⁷⁶

Ditahun 2017, J&T Express menjadi brand pertama di Indonesia yang fokus pada bisnis online dengan meluncurkan slogan “Express Your Online Business”. J&T Express mengembangkan layanan yang sangat memanjakan pelaku bisnis online yaitu meningkatkan akurasi dan detail informasi pada sistem pelacakan posisi serta status paket. Peningkatan tersebut membantu keterbukaan informasi antara penjual dan pembeli. Sehingga membantu meningkatkan kepercayaan konsumen bisnis online. Selain itu, J&T Express juga memiliki estimasi waktu pengiriman yang cukup cepat. Hal ini sangat terasa positif bagi pelaku bisnis online.

Hanya dalam perjalanan tiga tahun, J&T Express berhasil mencapai penghargaan “Top Brand Award 2018” berkat komitmen layanan tersebut. Dan berekspansi ke Negara Asia Tenggara yaitu Malaysia dan Vietnam. Lalu pada tahun 2019, J&T Express meraih penghargaan Go Asean Champion 2019 dan berhasil ekspansi ke empat Negara Asia Tenggara lainnya yaitu Filipina, Thailand, Singapura dan Kamboja.⁷⁷

2. Visi, Misi dan Motto J&T Express Cabang Kartasura

Adapun visi J&T Express adalah sebagai berikut:

- a. Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan atau cargo dengan manajemen resiko yang handal

⁷⁶ Iqbal Mulana, *Sejarah Perjalanan Brand J&T Express ...*, dikutip dari <https://www.ruangojol.com/2022/01/sejarah-perjalanan-brand-j-express-di.html> diakses pada Senin, 18 Juli 2022.

⁷⁷ *Ibid.*,

- b. Terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia
- c. Mensejahterakan masyarakat kurang mampu

Sedangkan misi dari J&T Express adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan produk jasa angkutan atau titipan ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan *customer*
 - b. Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan
 - c. Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham
- J&T Express juga mempunyai motto sebagai berikut:

- a. Melayani pelanggan secara terpadu, cepat dan aman sampai tujuan
- b. Kepuasan pelanggan adalah harapan dan keluhan pelanggan adalah motivasi untuk memperbaiki diri.⁷⁸

3. Letak Geografis J&T Express Cabang Kartasura

J&T Express Cabang Kartasura terletak di Jl. Slamet Riyadi No. 44, Dusun II, Kartasura, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57169. Dari tempat tinggal peneliti di Kost Putri Abid Krapyak RT 2 RW 10, Kartasura, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57558 perjalanan menuju kantor J&T Express Cabang Kartasura

⁷⁸ J&T Express, *Motto Kami*, dikutip dari <https://www.jet.co.id> dikutip pada Senin, 18 Juli 2022.

ditempuh dengan waktu sekitar sepuluh menit menggunakan kendaraan bermotor.⁷⁹

Letak kantor J&T Express Cabang Kartasura sangat mudah dijangkau yaitu di pinggir jalan raya Slamet Riyadi. Lokasi kantor ini juga strategis karena tidak jauh dari pemukiman yang tentunya padat dan ramai penduduk, baik penduduk asli maupun penduduk pendatang yang tinggal di daerah tersebut. Ditambah lagi sekeliling kantor J&T Express Cabang Kartasura adalah orang-orang pebisnis atau pedagang, yang tentunya sangat membutuhkan jasa pengiriman seperti J&T Express.⁸⁰

4. Struktur Organisasi J&T Express Cabang Kartasura

Berdasarkan data yang diperoleh langsung dari Koordinator J&T Express Cabang Kartasura diatas, struktur organisasi J&T Express Cabang Kartasura memiliki beberapa posisi jabatan dan beberapa bidang yang telah dibagi berdasarkan peran dan fungsi dari masing-masing bidang tersebut, diantaranya General Manager (GM), Regional Manager (RM), Koordinator, Admin Network, Admin Gudang, Sprinter atau kurir, dan Transporter. Total karyawan yang bekerja di J&T Express Cabang Kartasura adalah 26 orang, bekerja 10 jam per hari dengan shift kerja yang berbeda-beda.⁸¹

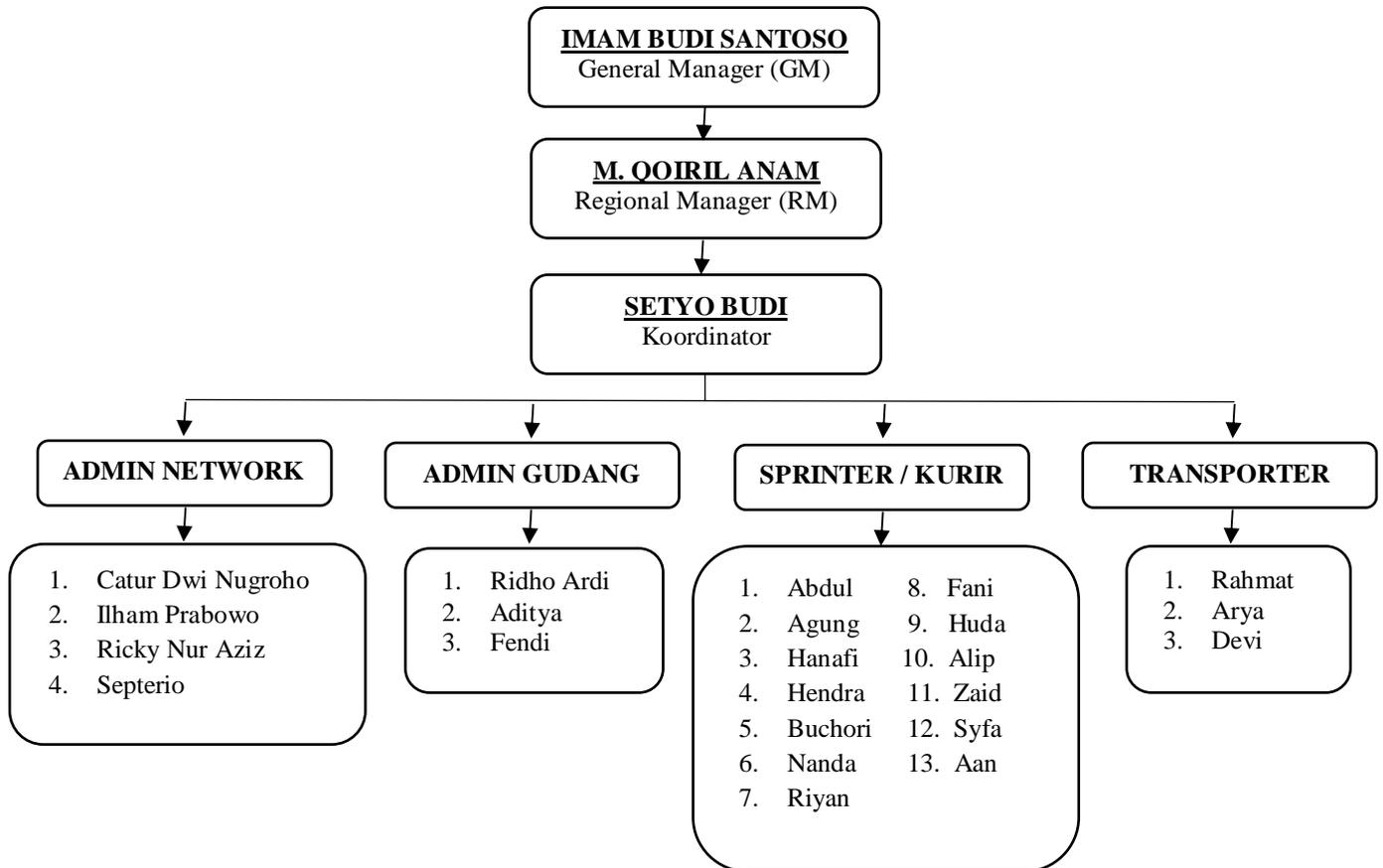
Adapun struktur organisasi J&T Express Cabang Kartasura dapat dilihat pada bagan dibawah ini:

⁷⁹ Setyo Budi, *Koordinator J&T Express Cabang Kartasura, Wawancara Pribadi*, 18 Juli 2022, pukul 13.00-14.00 WIB.

⁸⁰ *Ibid.*,

⁸¹ *Ibid.*,

Gambar 1
Struktur Organisasi J&T Express Cabang Kartasura



Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan di J&T Express Cabang Kartasura:

a. General Manager (GM)

Adalah seseorang yang bertugas memimpin, mengelola dan mengkoordinasikan semua hal yang berkaitan jalannya roda perusahaan. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab seorang GM:

- 1) Memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi karyawannya
- 2) Mengelola operasional harian perusahaan
- 3) Mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan

- 4) Mengelola anggaran keuangan perusahaan
- 5) Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan perusahaan
- 6) Membuat prosedur dan standar perusahaan
- 7) Membuat keputusan penting dalam hal investasi, integrasi, aliansi dan divestasi
- 8) Merencanakan dan mengeksekusi rencana strategis perusahaan jangka menengah dan jangka panjang untuk kemajuan perusahaan
- 9) Menghadiri pertemuan, seminar, konferensi maupun pelatihan.⁸²

b. Regional Manager (RM)

Adalah orang yang bertugas mengelola dan bertanggungjawab mengurus cabang perusahaan di sebuah daerah. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab seorang RM:

- 1) Mengoptimalkan performa kantor cabang
- 2) Meningkatkan kinerja dan kualitas SDM di kantor cabang
- 3) Memantau operasional perusahaan di kantor cabang
- 4) Berdiskusi dan melaporkan progress kepada manajemen
- 5) Melakukan kerjasama dengan perusahaan pendukung lain
- 6) Memotivasi tim agar semangat dan dapat optimal
- 7) Mengawasi keluar masuknya dana di kantor cabang.⁸³

⁸² Fattah Indiani, *General Manager*, dikutip dari <https://www.academia.edu> diakses pada Selasa, 19 Juli 2022.

⁸³ Alvina Vivian, *Area Regional Manager: Definisi, Tugas, Tanggung Jawab, Skill-set, dan Gaji [2022]*, dikutip dari <https://www.ekrut.com/media/area-regional-manager> diakses pada Rabu, 20 Juli 2022.

c. Koordinator

Adalah seseorang yang memiliki tugas untuk mengkoordinasikan tim yang bekerja pada perusahaan. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab koordinator:

- 1) Melakukan pengawasan, meneliti dan memberikan pengarahan teknis dalam rangka pelaksanaan pekerjaan
- 2) Memberikan petunjuk, bimbingan dan saran atas pelaksanaan pekerjaan yang sedang berjalan agar mencapai hasil sesuai dengan ketentuan perusahaan
- 3) Melakukan kerjasama serta mengkoordinasikan hasil pekerjaan secara berkala
- 4) Melakukan pemantauan area kerja perusahaan setiap hari
- 5) Memberikan laporan kepada atasan mengenai segala hal yang perlu dan berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan.⁸⁴

d. Admin Network

Adalah seseorang yang bertanggungjawab untuk menerima, memasukkan, dan memproses pesanan pelanggan. Berikut tugas dan tanggungjawab admin network:

- 1) Menerima, memasukkan dan memproses pesanan dari pelanggan
- 2) Memeriksa setiap data yang masuk ke dalam sistem
- 3) Memastikan data manajemen penjualan sudah benar
- 4) Melakukan follow up ke pelanggan

⁸⁴ Har Kani, *Koordinator Adalah? Tugas dan Tanggung Jawabannya*, dikutip dari <https://panelhar.xyz/2021/09/koordinator-adalah.html> diakses pada Rabu, 20 Juli 2022.

- 5) Menangani keluhan pelanggan
- 6) Memberikan informasi terkait layanan yang diberikan oleh J&T Express.⁸⁵

e. Admin Gudang

Adalah posisi yang bertanggungjawab untuk mencatat dan dokumentasikan barang yang ada di gudang. Berikut merupakan tugas dari admin gudang:

- 1) Mencatat barang masuk
- 2) Mengklasifikasikan barang masuk sesuai jenisnya
- 3) Membandingkan data dengan jumlah barang yang tersedia
- 4) Melakukan pengecekan barang di gudang
- 5) Melakukan pengawasan terhadap barang
- 6) Mengecek barang return dari konsumen.⁸⁶

f. Sprinter (Kurir)

Adalah seseorang yang bertugas untuk pick up atau mengambil barang atau paket-paket yang akan dikirim dari pengirim.

Berikut tugas dari seorang sprinter:

- 1) Mengambil atau melakukan pick up barang yang akan dikirim dari pengirim

⁸⁵ AyoInvestasi, *Tugas dan Tanggung Jawab Admin J&T Beserta Gaji*, dikutip dari <https://www.ayoinvestasi.my.id/2022/05/tugas-dan-tanggung-jawab-admin-jnt-beserta-gaji.html> diakses pada Rabu, 20 Juli 2022.

⁸⁶ Team Workmate, *Business: Admin Gudang: Job Desc dan Rerata Gaji di Indonesia*, dikutip dari <https://www.workmate.asia/id/blog/admin-gudang-job-desc-dan-gajinya> diakses pada Rabu, 20 Juli 2022.

2) Membawa barang yang sudah dipick up ke drop point J&T Express.⁸⁷

g. Transporter (Pengangkut)

Adalah seseorang yang bertugas menjemput dan mengantar barang secara profesional. Berikut tugas dari seorang transporter adalah:

- 1) Menjemput atau pick up barang yang akan dikirim
- 2) Mengantar barang yang sudah dipick up sampai tujuan dengan cepat, aman, dan tepat waktu.⁸⁸

5. Jenis Layanan J&T Express Cabang Kartasura

a. J&T Super (Cepat)

Merupakan layanan pengiriman J&T tercepat yang hanya membutuhkan waktu sekitar 1 sampai 2 hari, maksimal 3 hari. Karena lebih cepat, maka biayanya pun lebih mahal. Namun layanan ini tidak tersedia di seluruh wilayah Indonesia. Jangkauannya hanya mencakup daerah Jawa, Bali, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, dan Batam.

b. J&T EZ (Reguler)

Adalah layanan reguler dengan tarif ongkos kirim yang standar, artinya biaya pengiriman tidak semahal J&T Super namun juga tidak juga murah. Lama pengiriman layanan EZ berkisar antara 2 sampai 5 hari. Kelebihan layanan reguler ini adalah jangkauannya luas karena

⁸⁷ Kalicindil, *Cara Kerja Sprinter J&T: Pengertian, Gaji & Sistem*, dikutip dari <https://www.bersosial.com/threads/cara-kerja-sprinter-j-t-pengertian-gaji-sistem.65765/> diakses pada Rabu, 20 Juli 2022.

⁸⁸ Gusti Randa, Herry Widagdo dan Idham Cholid, *Transporter (Perencanaan Pendirian Usaha Jasa Kurir Pengiriman)*, Jurusan Manajemen STIE Multi Data Palembang, hlm. 4.

mencakup seluruh daerah di Indonesia. Bahkan layanan ini mampu mengirimkan paket ke daerah pelosok atau kota kecil.

c. J&T ECO (Ekonomi)

Merupakan layanan pengiriman ekonomi dengan biaya termurah. Karena harganya sangat murah, pengirimannya juga lebih lama dibanding dua jenis layanan lainnya. Lama pengiriman layanan ini mulai dari 5 sampai 14 hari. Selain pengiriman yang lama, J&T ECO juga tidak tersedia untuk pengiriman seluruh Pulau di Indonesia. J&T ECO hanya melayani pengiriman dalam Pulau Jawa untuk tujuan Sumatera, Bali, Kalimantan dan Sulawesi.⁸⁹

D. Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang J&T Express Cabang Kartasura

Sebelum peneliti menjelaskan mekanisme pembulatan timbangan yang dilakukan oleh J&T Express Cabang Kartasura, kita perlu mengetahui tarif ongkos kirimnya. Tarif yang ditetapkan oleh J&T Express Cabang Kartasura untuk setiap daerah berbeda-beda tergantung jarak jauh dekatnya tujuan dan layanan yang dipilih. Untuk mengetahui tarif pada J&T Express kita bisa cek di aplikasi J&T Express yang dapat didownload di play store atau bisa lewat website <https://www.jet.co.id>.⁹⁰

Biaya pengiriman dihitung berdasarkan jarak lokasi asal pengiriman sampai tujuan dan berat barang yang dikirim. Berat barang ditentukan oleh

⁸⁹ Setyo Budi, *Koordinator J&T Express Cabang Kartasura, Wawancara Pribadi*, 18 Juli 2022, pukul 13.00-14.00 WIB.

⁹⁰ Observasi mekanisme penimbangan barang di J&T Express Cabang Kartasura, di Kartasura, 22 Juni 2021.

berat sebenarnya (hasil timbangan) dan volume barang. Pada pelaksanaannya, J&T Express menerapkan mekanisme pembulatan pada tarif pengiriman atau ongkos kirim (Ongkir) menggunakan dua sistem perhitungan tarif, yaitu perhitungan sistem progresif (Berat) dan perhitungan sistem volumetrik (Volume).⁹¹

Berikut merupakan penjelasan lebih mengenai dua sistem perhitungan tarif tersebut:

1. Sistem Progresif

Perhitungan sistem progresif adalah perhitungan berdasarkan berat barang, barang ditimbang dengan satuan per-kilogram menggunakan alat timbang. Semakin berat barang yang dikirim maka ongkos kirim juga akan semakin besar. Dalam perhitungannya, menurut Setyo Budi sebagai Koordinator di J&T Express Cabang Kartasura, bahwa ketentuan pembulatan timbangan adalah apabila berat timbangan lebih dari 0,30 Kg maka dibulatkan ke atas, sebaliknya apabila kurang dari 0,30 Kg maka dibulatkan ke bawah. Misal berat barang yang akan dikirim yaitu 1,31 Kg, maka pihak J&T akan membulatkan timbangan menjadi 2 Kg.⁹²

Tabel 1
Nilai Pembulatan Berdasarkan Sistem Progresif

Berat	Pembulatan
< 1 Kg	1 Kg

⁹¹ Observasi mekanisme penimbangan barang di J&T Express Cabang Kartasura, di Kartasura, 22 Juni 2021.

⁹² Setyo Budi, *Koordinator J&T Express Cabang Kartasura, Wawancara Pribadi*, 18 Juli 2022, pukul 13.00-14.00 WIB.

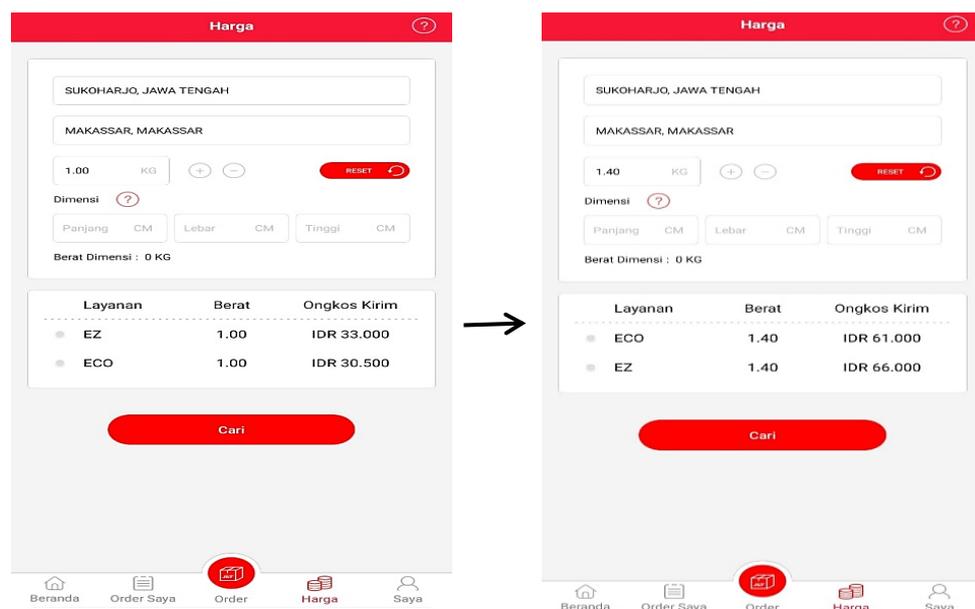
$\leq 1,30$ Kg	1 Kg
$\geq 1,31$ Kg	2 Kg

Sumber: Hasil Wawancara dengan Bapak Setyo Budi (Koordinator)

Berikut contoh perhitungan pembulatan timbangan serta biaya pengiriman berdasarkan sistem progresif atau berat sebenarnya:

Misal barang akan dikirim dari Sukoharjo ke Makassar dengan layanan J&T EZ (Reguler), customer ingin mengirim dua barang yang berat sebenarnya dari masing-masing barang tersebut adalah 700 gram. Jadi total seluruhnya adalah 1,40 Kg (700 gram x 2). Karena melebihi 1,30 Kg maka terjadilah pembulatan menjadi 2 Kg. Dan biaya pengiriman per-kilogram dari Sukoharjo ke Makassar adalah Rp.33.000,-. Jadi biaya pengiriman 2 Kg menjadi Rp. 66.000,-.

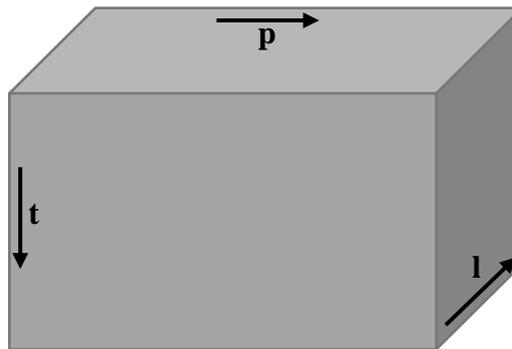
Gambar 2
Ongkos Kirim Dari Sukoharjo-Makassar (Sistem Progresif)



2. Sistem Volumetrik

Perhitungan sistem volumetrik adalah perhitungan berdasarkan besar volume barang yang akan dikirim. Caranya yaitu mengukur panjang, lebar dan tinggi barang dengan rumus $p \times l \times t / 6000$. Sistem ini berlaku apabila barang tersebut besar tetapi tidak sesuai dengan berat barang ditimbang, biasanya dikarenakan penggunaan kardus atau packing yang terlalu besar dan memakan ruang.⁹³

Gambar 3
Perhitungan Berdasarkan Sistem Volumetrik



Berikut contoh perhitungan pembulatan timbangan serta biaya pengiriman berdasarkan sistem volumetrik:

Misal barang akan dikirim dari Sukoharjo ke Makassar dengan layanan J&T EZ (Reguler). Customer mengirim barang yang isinya ringan, namun dipacking menggunakan kardus dengan panjang 53 cm, lebar 25 cm, dan tinggi 15 cm. Ketika ditimbang berat barang tersebut 2 Kg.

Apabila dihitung volume maka, $\frac{p \times l \times t}{6000} = \frac{53 \times 25 \times 15}{6000} = 3,3125$ Kg atau

⁹³ Setyo Budi, *Koordinator J&T Express Cabang Kartasura, Wawancara Pribadi*, 18 Juli 2022, pukul 13.00-14.00 WIB.

dibulatkan menjadi 4 Kg. Jadi perhitungan volume lebih besar daripada berat sebenarnya. Maka biaya pengirimannya menjadi Rp. 132.000,- (Rp. 33.000,- x 4 Kg).

Gambar 4
Ongkos Kirim Dari Sukoharjo-Makassar (Sistem Volumetrik)

The screenshot shows a mobile application interface for calculating shipping costs. The interface is titled "Harga" and includes a search icon. The form contains the following fields:

- Origin: SUKOHARJO, JAWA TENGAH
- Destination: MAKASSAR, MAKASSAR
- Weight: 2 KG (with + and - buttons and a RESET button)
- Dimensions: 53 CM x 25 CM x 15 CM (with a ? icon for help)
- Calculated Weight: Berat Dimensi : 3.31 KG

Below the form is a table showing shipping services and their costs:

Layanan	Berat	Ongkos Kirim
EZ	3.31	IDR 132.000
ECO	3.31	IDR 122.000

A red "Cari" button is located below the table. At the bottom of the screen is a navigation bar with icons for Beranda, Order Saya, Order, Harga, and Saya.

Terkait hal diatas, peneliti melakukan wawancara kepada pihak J&T Express Cabang Kartasura dan beberapa *customer*. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti adalah apakah *customer* mengetahui dan menyetujui tentang pembulatan timbangan yang dilakukan J&T Express Cabang Kartasura? Dan jawaban mereka adalah:

1. Septerio (Admin J&T Express Cabang Kartasura), menjelaskan:

“Pihak J&T memberitahu tentang berapa berat aktual atau berat sebenarnya barang yang akan dikirim kepada *customer* dan menjelaskan

mengenai pembulatannya, karena pembulatan tersebut juga sudah ditetapkan dari perusahaan. Untuk barang jadi dikirim atau tidaknya kami juga tidak memaksa”.²³

2. Erika Hasanah (*Customer J&T Express Cabang Kartasura*), menjelaskan:
“Saya sendiri sudah menggunakan jasa J&T Express sekitar 4 tahunan. Selama itu saya tidak mengetahui mengenai pembulatan tersebut, pihak J&T Express tidak memberitahu dan memperlihatkan angka timbangannya. Saya langsung membayar ongkos kirim barang yang dikirim saja. Namun saya juga tidak mempermasalahkan hal tersebut, karena menurut saya semua ekspedisi pengiriman pasti juga menerapkan hal yang sama. Harusnya pihak J&T tetap memberikan informasi mengenai berat aktual dan pembulatan yang dilakukan, agar *customer* juga tidak merasa dirugikan”.²⁴
3. Erinda Bilqis (*Customer J&T Express Cabang Kartasura*), menjelaskan:
“Saya menggunakan J&T Express sejak tahun 2019. Untuk pembulatan timbangan saya belum tahu sama sekali. Saya tidak diberitahu berapa berat barang oleh adminnya, namun langsung membayar ongkos kirim. Karena sebelumnya saya juga belum tahu ternyata ada pembulatan

²³ Septerio, *Admin J&T Express Cabang Kartasura, Wawancara Pribadi*, 19 Juli 2022, pukul 13.00-14.00 WIB.

²⁴ Erika Hasanah, *Customer J&T Express Cabang Kartasura, Wawancara Pribadi*, 28 Juli 2022, pukul 15.00-16.00 WIB.

timbangan. Jika memang ada pembulatan timbangan, saya merasa dirugikan karena biaya bertambah dan tidak ada keadilan”.²⁵

4. Muhammad Alan Naufal (*Customer J&T Express Cabang Kartasura*), menjelaskan:

“Saya sering menggunakan jasa J&T Express saat ingin mengirim barang, saya juga tahu mengenai adanya pembulatan disana, namun tidak terlalu paham. Karena saat barang saya timbang sendiri di rumah dengan barang ditimbang di J&T Express berbeda, maka saya bertanya dan admin J&T menjelaskan bahwa ada pembulatan timbangan. Menurut saya adanya pembulatan tersebut sebenarnya tidak adil dan menguntungkan pihak J&T. Namun tidak ada pilihan lain, karena J&T Express tergolong jasa pengiriman yang murah, jadi tidak ada masalah untuk saya”.²⁶

²⁵ Erinda Balqis, *Customer J&T Express Cabang Kartasura, Wawancara Pribadi*, 28 Juli 2022, pukul 20.00-21.00 WIB.

²⁶ Muhammad Alan Naufal, *Customer J&T Express Cabang Kartasura, Wawancara Pribadi*, 29 Juli 2022, pukul 19.00-20.00 WIB.

BAB IV

ANALISIS AKAD IJARAH TERHADAP PRAKTIK PEMBULATAN

PADA JASA PENGIRIMAN BARANG DI J&T EXPRESS

CABANG KARTASURA

A. Analisis Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang Di J&T Express Cabang Kartasura

Setiap perusahaan jasa pengiriman barang memiliki strategi pemasaran yang berbeda-beda. Tujuannya untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan dibidang yang sama lainnya. Salah satunya mengenai penetapan tarif atau ongkos kirim barang. Harga merupakan satu-satunya unsur yang dapat mengukur besar kecilnya pemasukan dan pengeluaran suatu perusahaan. Oleh karena itu, agar dapat bersaing dengan baik, setiap perusahaan harus tepat dalam mengelola keuangan, salah satunya yaitu dengan menentukan tarif tersebut.

Pada umumnya perusahaan penyedia jasa pengiriman barang dapat menentukan dan menetapkan tarif secara bebas, karena belum ada sumber hukum yang mengatur tentang nominal tarif yang dapat diikuti oleh semua perusahaan ekspedisi. Undang-undang sendiri pun belum mengatur tentang penetapan harga atau tarif secara detail. Sehingga menjadi hal yang lumrah apabila menemui perbedaan tarif yang diberikan oleh jasa pengiriman barang yang satu dengan yang lainnya.

Penetapan tarif pada J&T Express Cabang Kartasura tidak hanya melihat jarak dekat jauhnya tujuan barang yang akan dikirim, namun juga dengan melihat besar timbangannya. Adapun dalam penentuan berat timbangan sebenarnya sudah ada ketetapan dari perusahaan, yaitu menggunakan berat timbangan per-kilogram (Kg), kemudian apabila berat tidak sesuai berat timbangan per-kilogram, maka J&T Express Cabang Kartasura membulatkan berat tersebut.

Pembulatan timbangan di perusahaan jasa ekspedisi atau jasa pengiriman barang adalah kegiatan menambahkan angka timbangan dari perhitungan awal yang kemudian dibulatkan sehingga ditemukan hasil yang diinginkan. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Setyo Budi selaku Koordinator Kantor J&T Express Cabang Kartasura, praktik menimbang dalam perhitungannya tidak dikenakan berat per-ons melainkan menggunakan satuan kilogram (Kg) atau dihitung dengan sistem progresif. Ketentuan pembulatan timbangan adalah apabila berat timbangan lebih dari 0,30 Kg maka dibulatkan ke atas, sebaliknya apabila kurang dari 0,30 Kg maka dibulatkan ke bawah.

Adapun perhitungan berdasarkan sistem volumetrik, yaitu berat barang dihasilkan dari perhitungan dengan menggunakan ukuran volume barang yang akan dikirim. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Setyo Budi, perhitungan ini didasarkan pada kondisi dimana berat aktual barang kecil (ringan) akan tetapi memakan tempat (volume besar). Maka untuk menghitungnya menggunakan rumus $p \times l \times t / 6000$.

Sering terjadi selisih antara berat aktual dengan volume barang lumayan beda jauh, misal barang ditimbang berat 2 Kg, karena menggunakan kardus yang besar maka ketika dihitung volume menjadi 4 Kg. Jadi yang dipakai sebagai patokan biaya ongkos kirim adalah 4 Kg. Secara otomatis apabila berat bertambah maka tarif yang akan dibayar oleh *customer* juga akan bertambah.

Pada praktiknya perhitungan secara sistem progresif dan sistem volumetrik, meskipun secara perhitungan berbeda namun sebenarnya sama-sama dibulatkan ke atas, alasannya:

1. Merupakan ketentuan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) dari perusahaan PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) pusat. Tujuannya untuk memudahkan perhitungan serta penentuan tarif atau ongkos kirim. Karena apabila timbangan dihitung per-*ons*, maka akan menyulitkan dalam sistem operasionalnya dalam menentukan ongkos kirim, karena setiap wilayah berbeda dalam jaraknya.
2. Mengurangi penggunaan uang receh, karena uang receh pun sekarang sulit didapatkan (terbatas). Apabila dihitung per-*ons* maka akan menyulitkan harga per-*ons*, karena harga per-*ons* pastinya menggunakan uang receh dan ujung-ujungnya akan tetap membulatkan juga.
3. Sudah termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN), yaitu pajak yang dikenakan pada setiap transaksi jual beli barang atau jasa yang terjadi pada wajib pajak orang pribadi atau badan usaha yang mendapat status Pengusaha Kena Pajak (PKP). Jadi *customer* sudah tidak direpotkan

dengan pembayaran pajak, karena pajak sudah termasuk pada biaya pengiriman atau ongkos kirim barang.

4. Sistem yang digunakan sudah terprogram pada komputer, yaitu semua perusahaan ekspedisi pengiriman barang pasti kurang lebih menggunakan sistem komputer yang sama.
5. Pembulatan ini bisa dibilang merupakan keuntungan bagi perusahaan sendiri, karena jika pembulatan tersebut dibulatkan kebawah maka tidak mencapai target keuntungan berdasarkan ketetapan perusahaan J&T Express.

Dari hasil wawancara, maka perhitungan pembulatan timbangan yang dilakukan oleh J&T Express Cabang Kartasura bisa dikatakan menguntungkan salah satu pihak dan mengandung unsur ketidakadilan dan kecurangan dalam menimbang, karena sebagian *customer* ada yang mengetahui dan sebagian pula ada yang belum mengetahui. Yang semula *customer* hanya membayar ongkos kirim 1,5 Kg, karena adanya pembulatan timbangan, *customer* diminta untuk membayar 2 Kg atau yang awalnya *customer* harus membayar ongkos kirim Rp. 10.000,-/Kg, karena beratnya dibulatkan menjadi 2 Kg maka ongkos kirim menjadi Rp. 20.000,-.

Sebagian kecil *customer* yang tidak merasa dirugikan dengan adanya pembulatan, umumnya mereka tidak mengetahui bahwa sebenarnya barang yang dikirimkan tersebut menggunakan sistem pembulatan timbangan. Adapun sebagian *customer* merasa dirugikan, karena mereka sudah mengetahui dan menganggap pembulatan timbangan tersebut tidak adil

baginya. Namun ada juga yang merasa hal tersebut merupakan hal wajar dan tidak menjadi masalah, karena tidak ada pilihan lain maka *customer* terpaksa melakukannya.

B. Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang Di J&T Express Cabang Kartasura

Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk memperoleh perlindungan yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan seperangkat hukum untuk melindungi hak-hak bagi konsumen. Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam UUPK memiliki sanksi pidana.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Pasal 1 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pengertian konsumen yang tercantum dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga,

orang lain, maupun makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam hal ini konsumen pengguna jasa ekspedisi juga mendapat perlindungan penuh yang diatur dalam UUPK.

Adapun tujuan dibentuknya perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 3 UUPK, yaitu sebagai berikut:

- g. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- h. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- i. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- j. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- k. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha
- l. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Selain itu, dalam UUPK juga dijelaskan mengenai hak konsumen pada Pasal 4, kewajiban konsumen pada Pasal 5, hak pelaku usaha pada Pasal 6, kewajiban pelaku usaha pada Pasal 7, serta perbuatan yang dilarang bagi

pelaku usaha pada Pasal 8 UUPK. Jadi dalam pelaksanaan pembulatan timbangan yang dilakukan oleh J&T Express Cabang Kartasura haruslah memperhatikan tentang seluruh substansi, baik dari sisi konsumen maupun pelaku usaha yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Namun faktanya pihak J&T Express Cabang Kartasura dalam pelaksanaannya menerapkan mekanisme pembulatan timbangan, yang tentunya akan berpengaruh pada harga atau ongkos kirim. Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa dalam sistem pembulatan tersebut menggunakan dua sistem, yaitu sistem *progresif* (berdasarkan berat timbangan barang) dan sistem *volumetrik* (berdasarkan besar volume barang).

Berdasarkan hasil wawancara bahwa ada sebagian konsumen yang tidak mengetahui tentang pembulatan tersebut, karena pihak J&T tidak menjelaskan secara transparan mengenai pembulatan yang dilakukan. Selain itu, pihak J&T sendiri kurang mengetahui terkait Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sehingga dalam pelaksanaan operasionalnya hanya sesuai dengan ketentuan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) dari perusahaan J&T Express Pusat.

Dari kegiatan transaksi diatas maka dapat dianalisis bahwa terdapat penyimpangan dalam pelaksanaannya, pihak J&T Express Cabang Kartasura melakukan pelanggaran terkait UUPK Pasal 8 ayat (1) huruf c, yang mana dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang “tidak sesuai dengan ukuran,

takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya”.

Pembulatan timbangan yang dilakukan oleh J&T Express Cabang Kartasura jelas tidak sesuai dengan ketentuan UUPK Pasal 8 ayat (1) huruf c. Maka dalam proses transaksinya, tentu konsumenlah yang dirugikan karena harus membayar lebih ongkos kirimnya, meskipun ada beberapa konsumen yang tidak masalah dengan pembulatan timbangan tersebut mungkin ini tidak akan menjadi persoalan karena merasa tidak ada yang dirugikan. Namun bagi konsumen yang merasa dirugikan jelas menjadi ketimpangan dalam pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Selain itu penjelasan yang tidak detail tentu akan memberi dampak yang sama yaitu konsumenlah yang dirugikan, berdasarkan larangan bagi pelaku usaha pada yaitu UUPK Pasal 8 ayat (1) huruf j dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang “tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku”.

Adapun pada Pasal 4 ayat (3) menyebutkan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sedangkan dalam Pasal 7 ayat (2) menyebutkan bahwa pihak pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Pihak J&T Express Cabang Kartasura tidak detail menjelaskan informasi dalam pelaksanaan timbangan pada barang-barang yang hendak dikirim, tentu membuat konsumen kurang memahami mengenai informasi pembulatan timbangan, sehingga konsumen kembali dirugikan dengan informasi yang kurang akurat tersebut.

Agar keduanya tidak ada yang dirugikan serta tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam undang-undang, maka dapat dianalisis sebelum melakukan pengiriman barang yaitu konsumen dijelaskan terlebih dahulu bagaimana *service* atau layanan pengiriman di perusahaan J&T Express termasuk pembulatan timbangan tersebut.

Meskipun sebagian *customer* ada yang merasa tidak dirugikan, seharusnya pihak J&T Express Cabang Kartasura menjelaskan secara detail bagaimana pembulatan timbangan baik secara aktual maupun volume, kemudian apabila *customer* telah memahami maka putuskan dengan dituliskan berat sebenarnya. Selain itu, kecanggihan teknologi harusnya bisa dimanfaatkan pula untuk menghindari pembulatan yaitu tidak hanya membuat satuan per-kilogram, namun juga harus membuat satuan timbangan per-*ons*, serta membuat daftar harga baik secara manual maupun terprogram untuk timbangan *ons*. Sehingga tidak ada lagi alasan pihak J&T Express Cabang Kartasura melakukan pembulatan timbangan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal diantaranya:

1. Praktik pembulatan timbangan yang dilakukan oleh J&T Express Cabang Kartasura yaitu praktik membulatkan timbangan dengan tidak menghitung berat per-*ons* melainkan menggunakan satuan per-kilogram. Ketentuan pembulatan timbangan tersebut adalah apabila berat timbangan lebih dari 0,30 Kg maka dibulatkan ke atas, sebaliknya apabila kurang dari 0,30 Kg maka dibulatkan ke bawah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Setyo Budi selaku Koordinator J&T Express Cabang Kartasura, alasan pihak J&T menerapkan pembulatan adalah hal tersebut merupakan ketentuan atau SOP dari perusahaan pusat, mengurangi penggunaan uang receh, sudah termasuk PPN, sistem yang digunakan sudah terprogram pada komputer, dan pembulatan ini merupakan keuntungan bagi mereka.
2. Praktik pembulatan timbangan yang dilakukan oleh J&T Express Cabang Kartasura masih terdapat ketidakselarasan dengan aspek yuridis yang ada, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 8 ayat (1) huruf c yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang

dan/atau jasa yang “tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya”, pada Pasal 8 ayat (1) huruf j yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang “tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, pada Pasal 4 ayat (3) yang menyebutkan bahwa konsumen memiliki “hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, dan pada Pasal 7 ayat (2) menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

B. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian di Kantor J&T Express Cabang Kartasura tentang praktik pembulatan timbangan, maka peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak J&T Express Cabang Kartasura
 - a. Pihak J&T Express Cabang Kartasura sebaiknya melakukan penjelasan dan memberikan informasi secara detail mengenai pembulatan timbangan yang dilakukan, sehingga masyarakat mendapatkan informasi secara transparan, apabila dikemudian hari ada *customer* yang komplain karena merasa dirugikan, pihak J&T Express tidak bertanggungjawab lagi.

b. Sebaiknya pihak J&T memperbaiki pelayanannya, khususnya dalam penentuan tarif atau ongkos kirim menggunakan satuan *per-ons*, untuk menghindari adanya pembulatan timbangan. Atau bisa menerapkan pembulatan timbangan pada berat 0,5 Kg. Jadi pembulatan berlaku apabila berat timbangan lebih dari 0,50 Kg maka dibulatkan ke atas, sebaliknya apabila kurang dari 0,50 Kg maka dibulatkan ke bawah.

2. Bagi customer

Hendaknya harus lebih bijak dalam menggunakan suatu barang atau jasa. Karena untuk menghindari apabila terjadi hal-hal yang dapat merugikan.

3. Bagi pemerintah

Perlu adanya regulasi yang spesifik terkait jasa pengiriman barang dan pengawasan terhadap operasional perusahaan. Mengingat kebutuhan masyarakat modern saat ini demi tercapainya pendistribusian barang yang lebih efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alan Naufal, Muhammad. *Customer J&T Express Cabang Kartasura, Wawancara Pribadi*, 29 Juli 2022, pukul 19.00-20.00 WIB.
- Amirdin dan Asikin, Zainal. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Ana Rizki, Cut. Skripsi : “*Analisis Penetapan Harga Secara Pembulatan Nilai Berat Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang (Suatu Penelitian Pada Perusahaan J&T Express Cabang Banda Aceh)*”. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2020.
- Atsar, Abdul. dan Apriani, Rani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Aw94net. *Sejarah Berdirinya Perusahaan Jasa Ekspedisi J&T Express*, dikutip dari <https://www.aw94net.com/2021/05/sejarah-berdirinya-perusahaan-jasa.html> diakses pada Senin, 18 Juli 2022.
- AyoInvestasi. *Tugas dan Tanggung Jawab Admin J&T Beserta Gaji*, dikutip dari <https://www.ayoinvestasi.my.id/2022/05/tugas-dan-tanggung-jawab-admin-jnt-beserta-gaji.html> diakses pada Rabu, 20 Juli 2022.
- Az. Nasution. “*Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*”. Jurnal Teropong, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia, 2003.
- Badan Standarisasi Nasional. *Pengantar Standarisasi*. Jakarta: BSN, 2014.
- Balqis, Erinda. *Customer J&T Express Cabang Kartasura, Wawancara Pribadi*, 28 Juli 2022, pukul 20.00-21.00 WIB.
- Budi, Setyo. *Koordinator J&T Express Cabang Kartasura, Wawancara Pribadi*, 18 Juli 2022, pukul 13.00-14.00 WIB.
- Dandelion, Dion. *Kalibrasi Timbangan*, dikutip dari <http://diondadelion.blogspot.com/2014/02/kalibrasi-timbangan.html> diakses pada Rabu, 21 September 2022.
- Eka Fajar, Linda. Skripsi : “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Agen JNE Plosokandang Tulungagung Dan PT. Kereta Api Logistik (KALOG) Tulungagung)*”. Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2020.

- Fajriyah, Syarifatul. Skripsi : “*Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari Fiqh Muamalah (Studi Kasus Di PT. Suryagita Nusaraya Cabang Klaten)*”. Batusangkar: IAIN Batusangkar, 2021.
- Farihah Mutholib, Resti. Skripsi : “*Praktik Pembulatan Timbangan Jasa Pengiriman J&T Drop Point Cileunyi Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Perundang-Undangan*”. Bandung: UIN Sunnan Gunung Djati, 2021.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research I*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1985.
- Hasanah, Erika. *Customer J&T Express Cabang Kartasura, Wawancara Pribadi*, 28 Juli 2022, pukul 15.00-16.00 WIB.
- Hayanah, Aful. Skripsi : *Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Pembulatan Timbangan Di Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi di PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon)*. Banten: UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2019.
- Indiani, Fattah. *General Manager*, dikutip dari <https://www.academia.edu> diakses pada Selasa, 19 Juli 2022.
- Indriani, Novia., dkk., “*Tinjauan Masalah Mursalah Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang*”. Prosiding Hukum Ekonomi Syariah Vol. 6 No. 2, 2020.
- J&T Express. *Motto Kami*, dikutip dari <https://www.jet.co.id> dikutip pada Senin, 18 Juli 2022.
- J&T Express. *Sejarah Perusahaan*, dikutip dari <https://www.jet.co.id> dikutip pada Senin, 18 Juli 2022.
- Jaya, Indra. *Statistik Penelitian Untuk Pendidikan*. Medan: Citapustaka Media Perintis, 2010.
- Kalicindil. *Cara Kerja Sprinter J&T: Pengertian, Gaji & Sistem*, dikutip dari <https://www.bersosial.com/threads/cara-kerja-sprinter-j-t-pengertian-gaji-sistem.65765/> diakses pada Rabu, 20 Juli 2022.
- Kani, Har. *Koordinator Adalah? Tugas dan Tanggung Jawabannya*, dikutip dari <https://panelhar.xyz/2021/09/koordinator-adalah.html> diakses pada Rabu, 20 Juli 2022.

- Mulana, Iqbal. *Sejarah Perjalanan Brand J&T Express di Indonesia Terbaru 2022 Lengkap dan Jelas*, dikutip dari <https://www.ruangojol.com/2022/01/sejarah-perjalanan-brand-j-express-di.html> diakses pada Senin, 18 Juli 2022.
- Murray dan Larry, *Statistik*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Narbuko, Cholid. dan Achmadi, Abu. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT bumi Aksara, 2015.
- Nawawi, Hadari. dan Martini, Mimi. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1994.
- Nur Utami, Silmi. *Macam-macam Timbangan dan Kegunaannya*, dikutip dari <https://www.kompas.com/skola/read/2021/01/31/180448469/macam-macam-timbangan-dan-kegunaannya> diakses pada Selasa, 31 Mei 2022.
- Observasi mekanisme penimbangan barang di J&T Express Cabang Kartasura, di Kartasura, 22 Juni 2021.
- Pangiuk, Ambok. *Tinjauan Etika Bisnis Islam dalam Penggunaan Timbangan Sembako Dalam Jual Beli (Studi Kasus di pasar Mendahara Iilir, Tanjabtim)*. IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business Volume 4, Nomor 1, 2019.
- Prasetyo, Teguh. *Penelitian Hukum Suatu Perspektif Teori Keadilan Bermartabat*. Bandung: Nusa Media, 2019.
- Randa, Gusti., Widagdo, Herry., dan Cholid, Idham. *Transporter (Perencanaan Pendirian Usaha Jasa Kurir Pengiriman)*. Jurusan Manajemen STIE Multi Data Palembang.
- Rosalina, Reka., dkk., *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang PT. J&T Express Cabang Cipto Kota Cirebon Perspektif Hukum Islam*. Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam Vol. 4 No. 1, 2019.
- Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Sabat, Olivia. *Jenis-jenis Timbangan: Satuan Massa, Fungsi dan Cara Kerjanya*, dikutip dari <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5853502/jenis-jenis-timbangan-satuan-massa-fungsi-dan-cara-kerjanya> diakses pada Selasa, 31 Mei 2022.

- Septerio. *Admin J&T Express Cabang Kartasura, Wawancara Pribadi*, 19 Juli 2022, pukul 13.00-14.00 WIB.
- Setia, Dimas. Skripsi : “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembulatan Timbangan Pada Usaha Jual Beli Ayam Potong (Studi Kasus UD. Berkah Desa Panembangan Kecamatan Cilongok Kabupaten Banyumas)*”. Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020.
- Setiawan, Ebta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, dikutip dari <https://kbbi.web.id/bulat> diakses pada Selasa, 20 September 2022.
- Setiawan, Ebta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, dikutip dari <https://kbbi.web.id/timbang> diakses pada Rabu, 25 Mei 2022.
- Setiawan, Nugraha. *Teknik Sampling*. Bogor: Universitas Padjadjaran, 2005.
- Simbolon, Hotman. *Statistika*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif)*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sunggono, Bambang. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Susanti, Hasna. Skripsi : “*Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Biaya Pengiriman Pada Jasa JNE, JNT Dan TIKI (Studi Kasus Di Kabupaten Tanah Datar)*”. Batusangkar: IAIN Batusangkar, 2021.
- Team Workmate. *Business: Admin Gudang: Job Desc dan Rerata Gaji di Indonesia*, dikutip dari <https://www.workmate.asia/id/blog/admin-gudang-job-desc-dan-gajinya> diakses pada Rabu, 20 Juli 2022.
- Tri Siwi, Celina. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 Tentang Metrologi Legal.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 Tentang Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Vivian, Alvina. *Area Regional Manager: Definisi, Tugas, Tanggung Jawab, Skill-set, dan Gaji [2022]*, dikutip dari <https://www.ekrut.com/media/area-regional-manager> diakses pada Rabu, 20 Juli 2022.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2013.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Transkrip Hasil Wawancara Narasumber

Responden : Koordinator J&T Express Cabang Kartasura

A. Identitas

Nama : Setyo Budi
Umur : 34 Tahun
Pekerjaan : Koordinator J&T Express Cabang Kartasura
Alamat : Perumahan Griya Manggar, Purbayan
Waktu Wawancara : Senin, 18 Juli 2022 Pukul 13.00-14.00 WIB

B. Daftar Tanya Jawab Narasumber

1. Bagaimana sejarah berdirinya J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : J&T Express berdiri pada tanggal 20 Agustus 2015 dengan legalitas perusahaan PT. Global Jet Express dan meresmikan kantor pusatnya di Pluit, Jakarta Utara. J&T Express diresmikan oleh Mr. Jet Lee dan Mr. Tony Chen. Brand J&T Express berasal dari singkatan kedua nama peresminya, yaitu Mr. Jet Lee dan Mr. Tony Chen. Saat ini CEO J&T Express sendiri adalah Robin Lo. J&T Express hadir pertama kali di Indonesia dan menghadirkan layanan pionir operasional 365 hari tanpa libur. Pada tahun 2016, J&T Express berhasil memberikan layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia. Ditahun 2017, J&T Express menjadi brand pertama di Indonesia yang fokus pada bisnis online dengan meluncurkan slogan “Express Your Online Business”. Selain itu, J&T

Express berhasil mencapai penghargaan “Top Brand Award 2018” dan berekspansi ke Negara Asia Tenggara yaitu Malaysia dan Vietnam. Lalu pada tahun 2019, J&T Express meraih penghargaan Go Asean Champion 2019 dan berhasil ekspansi ke empat Negara Asia Tenggara lainnya yaitu Filipina, Thailand, Singapura dan Kamboja.

2. Apa visi dan misi J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Visi kami yaitu memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan atau cargo dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia, dan mensejahterakan masyarakat kurang mampu. Sedangkan misi kami adalah menyediakan produk jasa angkutan atau titipan ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan *customer*, menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan, berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham. Kami juga memiliki motto, yaitu melayani pelanggan secara terpadu, cepat dan aman sampai tujuan dan kepuasan pelanggan adalah harapan dan keluhan pelanggan adalah motivasi untuk memperbaiki diri.

3. Berapa jumlah karyawan yang bekerja di J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Jumlah keseluruhan karyawan kami ada 26 orang dengan beberapa posisi jabatan dan beberapa bidang yang telah dibagi

berdasarkan peran dan fungsi dari masing-masing bidang tersebut, diantaranya General Manager (GM), Regional Manager (RM), Koordinator, Admin Network, Admin Gudang, Sprinter atau kurir, dan Transporter.

4. Bagaimana struktur organisasi J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Dimulai dari General Manager (GM) oleh Imam Budi Santoso, Regional Manager (RM) oleh Muhammad Qoiril Anam, lalu Koordinator saya sendiri (Setyo Budi). Untuk admin dibagi menjadi dua bagian, yaitu admin network dan admin gudang. Admin network ada 4 orang diantaranya Catur Dwi Nugraha, Ilham Prabowo, Septerio, dan Ricky Nur Aziz. Sedangkan admin gudang ada Ridho Ardi, Fendi, dan Aditya.

5. Bagaimana mekanisme kerja untuk karyawan J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Untuk mekanisme kerja karyawan kami berbeda-beda, namun dipukul rata bekerja 10 jam per harinya. Bagian sprinter atau kurir ada satu shift kerja saja yaitu pukul 08.00-18.00 WIB. Bagian admin (admin network dan admin gudang) ada tiga shift kerja, yaitu pukul 08.00-18.00 WIB, 11.00-21.00 WIB, dan 13.00-23.00 WIB.

6. Apa saja jenis layanan atau produk yang ada di J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Untuk jenis layanan, kami hanya memiliki tiga layanan yaitu J&T Super, J&T EZ, dan J&T ECO. J&T Super (Cepat) estimasi waktu barang sampai 1-2 hari dan cakupan wilayah pengiriman ke Pulau Jawa, Bali,

Kalimantan, Sumatera, Sulawesi, dan Banten. Untuk J&T EZ (Reguler) estimasi waktu barang sampai 2-3 Hari dan cakupan wilayah pengiriman ke seluruh Indonesia. Sedangkan untuk J&T ECO (Ekonomi) estimasi waktu barang sampai 5-14 Hari dan cakupan wilayah pengiriman hanya Pulau Jawa saja.

7. Bagaimana mekanisme penentuan tarif atau ongkos kirim untuk mengirim barang di J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Kalau untuk penentuan tarif di setiap daerah berbeda-beda tergantung jarak jauh dekatnya tujuan, berat barang yang dikirim dan layanan yang dipilih.

8. Apakah landasan yang dipakai untuk penentuan tarif atau ongkos kirim?

Jawab : Untuk landasan yang dipakai kami kurang mengetahui, dari perusahaannya sudah begitu. Kami bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dari perusahaan PT. Global Jet Teknologi Express yang berlaku.

9. Bagaimana sistem perhitungan berat atau penimbangan yang dilakukan oleh J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Kami menggunakan dua sistem perhitungan tarif, yaitu perhitungan sistem progresif (Berat) dan perhitungan sistem volumetrik (Volume). Perhitungan sistem progresif adalah perhitungan berdasarkan berat barang, barang ditimbang dengan satuan per-kilogram menggunakan alat timbang. Semakin berat barang yang dikirim maka ongkos kirim juga akan semakin besar. Sedangkan perhitungan sistem volumetrik adalah

perhitungan berdasarkan besar volume barang yang akan dikirim dengan rumus $p \times l \times t / 6000$. Sistem ini berlaku apabila barang tersebut besar tetapi tidak sesuai dengan berat barang ditimbang, biasanya dikarenakan penggunaan kardus atau packing yang terlalu besar dan memakan ruang.

10. Bagaimana ketentuan pembulatan timbangan yang dilakukan oleh J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Ketentuan pembulatan timbangan dari perusahaan yaitu apabila berat timbangan lebih dari 0,30 Kg maka dibulatkan ke atas, sebaliknya apabila kurang dari 0,30 Kg maka dibulatkan ke bawah. Pembulatan tersebut berlaku untuk sistem progresif dan sistem volumetrik, walaupun dalam perhitungannya kedua sistem tersebut berbeda.

Responden : Admin J&T Express Cabang Kartasura**A. Identitas**

Nama : Septerio

Umur : 24 Tahun

Pekerjaan : Admin J&T Express Cabang Kartasura

Alamat : Kartasura, Sukoharjo

Waktu Wawancara : Selasa, 19 Juli 2022 Pukul 13.00-14.00 WIB

B. Daftar Tanya Jawab Narasumber

1. Berapa jumlah pengunjung atau *customer* tiap harinya?

Jawab : Kalau dirata-rata 100 orang per hari ada, karena kan ada yang hanya ambil paket dan ada yang mengirim paket juga.

2. Bagaimana cara *customer* mengetahui tarif atau ongkos kirim barang?

Jawab : Untuk mengetahui tarif pada J&T Express, *customer* bisa cek di aplikasi J&T Express yang dapat didownload di play store atau bisa lewat website <https://www.jet.co.id>. Dengan cara mengisi asal kota pengiriman, kota tujuan pengiriman, dan berat barang yang dikirim.

3. Apakah aplikasi J&T Express akurat?

Jawab : Aplikasi J&T Express akurat atau sama dengan sistem yang sudah terprogram. Namun terkadang ada masalah, ketika *customer* cek tarif atau harga diaplikasi tidak sesuai dengan sistem, karena mereka biasanya hanya memperkirakan berat barang. Semisal *customer* memasukkan berat barang 1 Kg, ternyata sampai sini masuknya 2 Kg seperti itu.

4. Apakah pengiriman barang sering terjadi *overload*?

Jawab : Sebenarnya kalau dikatakan *overload* di J&T sendiri sebisa mungkin tidak ada kata *overload*, karena J&T Express tidak ada libur, lebaran dan hari besar pun kita juga masih melayani pengiriman barang. Kalau untuk *overload* atau istilahnya lonjakan paket, biasanya terjadi pada tanggal kembar, misal 7.7 (Tanggal 7 bulan 7), karena banyak *e-commerce* yang mengadakan promo. Lalu tanggal 25, karena biasanya ada promo gajian. Juga pada hari-hari besar, seperti Lebaran, Hari Natal, tahun baru, dan lain-lain.

5. Apakah konsumen mengetahui tentang adanya pembulatan timbangan?

Jawab : Pihak J&T tetap menjelaskan mengenai pembulatan kepada *customer*, karena pembulatan tersebut juga sudah ditetapkan dari perusahaan.

6. Apakah pihak admin memberi informasi mengenai berat asli atau berat aktual barang yang akan dikirim *customer*?

Jawab : Iya, pihak J&T memberitahu tentang berapa berat aktual atau berat sebenarnya barang yang akan dikirim kepada *customer* yang bertanya. Namun apabila *customer* tidak bertanya, kami menganggap tidak masalah baginya.

7. Apakah *customer* ada yang komplain mengenai pembulatan yang dilakukan oleh J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Banyak, biasanya *customer* komplain itu karena paket hilang dan pengiriman lama. Kalau komplain mengenai timbangan tidak ada, karena pembulatan timbangan sudah patokan dari kami. Misal *customer* tidak jadi mengirim barang pun tidak masalah bagi kami.

Responden : Customer J&T Express Cabang Kartasura

A. Identitas

Nama : Erika Hasanah

Umur : 23 Tahun

Pekerjaan : Karyawan Lentik Kopi

Alamat : Kartasura, Sukoharjo

Waktu Wawancara : Kamis, 28 Juli 2022 Pukul 15.00-16.00 WIB

B. Daftar Tanya Jawab Narasumber

1. Berapa lama menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Saya menggunakan J&T Express sudah cukup lama, sekitar 4 tahunan

2. Apakah alasan memilih jasa pengiriman barang J&T Express Cabang Kartasura dibanding jasa lainnya?

Jawab : Karena menurut saya J&T Express tergolong jasa pengiriman yang murah dan cepat. Kantornya pun bisa ditemukan dimana saja, karena cabangnya juga sudah banyak tersebar diseluruh Indonesia.

3. Apakah saat mengirim barang, pihak admin memberitahu berat asli atau berat aktual barang?

Jawab : Iya, namun terkadang kalau saya tidak bertanya, pihak admin tidak memberi informasi mengenai berat timbangan barang yang saya kirim.

4. Apakah anda mengetahui tentang pembulatan timbangan yang ada di J&T Express?

Jawab : Tidak sama sekali. Selama menggunakan J&T, saya tidak mengetahui mengenai pembulatan tersebut, pihak J&T Express pun tidak memberitahu dan menjelaskan adanya pembulatan. Saya ketika mengirim barang langsung membayar berapa ongkos kirim, tanpa mengetahui bagaimana sistem timbangannya.

5. Bagaimana pendapat anda setelah mengetahui adanya pembulatan timbangan di J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Apabila benar ada pembulatan, saya sebagai *customer* merasa tidak ada keadilan dalam transaksi ini, karena saya membayar apa yang seharusnya tidak saya bayar. Harusnya pihak J&T tetap memberikan informasi mengenai berat aktual dan pembulatan yang dilakukan, agar *customer* juga tidak merasa dirugikan.

6. Apakah anda merasa dirugikan dengan pembulatan tersebut?

Jawab : Sedikit merasa dirugikan, namun saya tidak mempermasalahkan hal tersebut, karena menurut saya semua ekspedisi pengiriman pasti juga menerapkan hal yang sama.

Responden : Customer J&T Express Cabang Kartasura**A. Identitas**

Nama : Erinda Balqis

Umur : 22 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswi

Alamat : Sedahromo, Kartasura

Waktu Wawancara : Kamis, 28 Juli 2022 Pukul 20.00-21.00 WIB

B. Daftar Tanya Jawab Narasumber

1. Berapa lama menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Saya menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express sudah sejak 2019

2. Apakah alasan memilih jasa pengiriman barang J&T Express Cabang Kartasura dibanding jasa lainnya?

Jawab : Karena dekat dari rumah dan menurut saya biayanya juga terjangkau

3. Apakah saat mengirim barang, pihak admin memberitahu berat asli atau berat aktual barang?

Jawab : Saya tidak diberitahu. Biasanya saya langsung membayar ongkos kirim tanpa bertanya berapa berat barang yang saya kirim.

4. Apakah anda mengetahui tentang pembulatan timbangan yang ada di J&T Express?

Jawab : Belum tahu sama sekali. Dari pihak J&T Express pun juga tidak pernah menjelaskan kalau ada pembulatan timbangan

5. Bagaimana pendapat anda setelah mengetahui adanya pembulatan timbangan di J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Sedikit kecewa, karena saya sudah lama percaya dengan jasa pengiriman tersebut.

6. Apakah anda merasa dirugikan dengan pembulatan tersebut?

Jawab : Iya saya merasa dirugikan, karena biayanya jadi bertambah. Namun setelah dipikir-pikir, menurut saya pasti semua jasa pengiriman juga menerapkan pembulatan seperti itu, walaupun berbeda nominalnya.

Responden : Customer J&T Express Cabang Kartasura

A. Identitas

Nama : Muhammad Alan Naufal

Umur : 25 Tahun

Pekerjaan : Bisnis UMKM (Kuliner)

Alamat : Kartasura, Sukoharjo

Waktu Wawancara : Jumat, 29 Juli 2022 Pukul 19.00-20.00 WIB

B. Daftar Tanya Jawab Narasumber

1. Berapa lama menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Sudah beberapa tahun ini saya menggunakan J&T Express, karena lumayan sering juga mengirim barang.

2. Apakah alasan memilih jasa pengiriman barang J&T Express Cabang Kartasura dibanding jasa lainnya?

Jawab : Karena memang dari pertama kali saya mengirim barang menggunakan J&T Express, selain dekat dari rumah, pelayanannya pun juga baik.

3. Apakah saat mengirim barang, pihak admin memberitahu berat asli atau berat aktual barang?

Jawab : Iya, karena saat saya selalu menanyakan mengenai berat barang yang akan saya kirim, untuk saya sesuaikan dengan resi yang saya terima.

4. Apakah anda mengetahui tentang pembulatan timbangan yang ada di J&T Express?

Jawab : Iya pernah diberitahu, namun saya belum terlalu paham bagaimana detail sistem pembulatan timbangan tersebut.

5. Bagaimana pendapat anda setelah mengetahui adanya pembulatan timbangan di J&T Express Cabang Kartasura?

Jawab : Sebenarnya pembulatan timbangan tersebut tidak adil dan menguntungkan pihak J&T saja.

6. Apakah anda merasa dirugikan dengan pembulatan tersebut?

Jawab : Karena tidak ada pilihan lain serta J&T Express adalah jasa pengiriman yang tergolong murah bagi saya, jadi tidak ada masalah untuk saya.

Lampiran 3

Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Pandawa, Pucangan, Kartasura, Sukoharjo. Telepon (0271) 781516 Fax (0271) 782774
Homepage: www.syariah.iain-surakarta.ac.id – Email: syariah@iain-surakarta.ac.id
Hotline: 0857 2883 3097 (Akademik) - 0821 3364 2172 (Humas)

Nomor : B-2076/Un.20/F.II/PP.00.9/07/2022

4 Juli 2022

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada:
Pimpinan J&T Express Cabang Kartasura, Sukoharjo
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan di bawah ini Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta memohon izin atas:

Nama : Annisa Kusuma Wardani
NIM : 182111305
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Judul Penelitian : **“Tinjauan Akad Ijarah Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Di J&T Express Cabang Kartasura)”**

Waktu Penelitian : 1 (satu) bulan sejak surat permohonan ini dikeluarkan untuk melakukan penelitian pada instansi atau lembaga yang Saudara pimpin.

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Dekan,

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

Lampiran 4

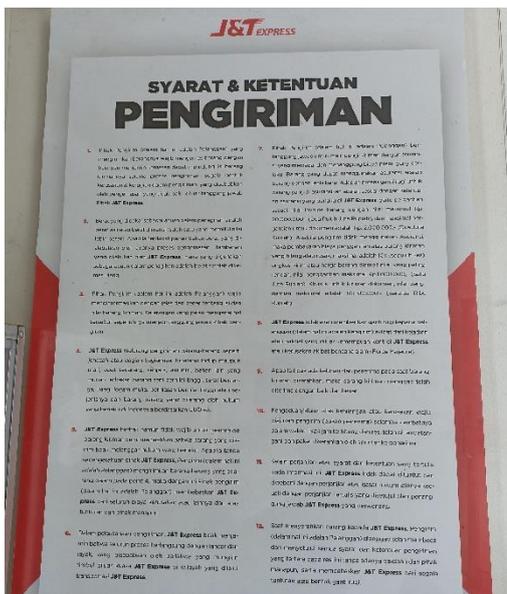
Dokumentasi



Tampak Depan Kantor J&T Express Cabang Kartasura



Struktur Organisasi J&T Express Cabang Kartasura



Syarat dan Ketentuan Pengiriman



Timbangan



Ruang Kerja Admin Network



Admin Network

Harga ?

SUKOHARJO, JAWA TENGAH

MAKASSAR, MAKASSAR

1.00 KG (+) (-) **RESET**

Dimensi ?

Panjang CM Lebar CM Tinggi CM

Berat Dimensi : 0 KG

Layanan	Berat	Ongkos Kirim
<input type="radio"/> EZ	1.00	IDR 33.000
<input type="radio"/> ECO	1.00	IDR 30.500

Cari

Beranda Order Saya **Order** Harga Saya

Tampilan Cek Harga Aplikasi J&T Express



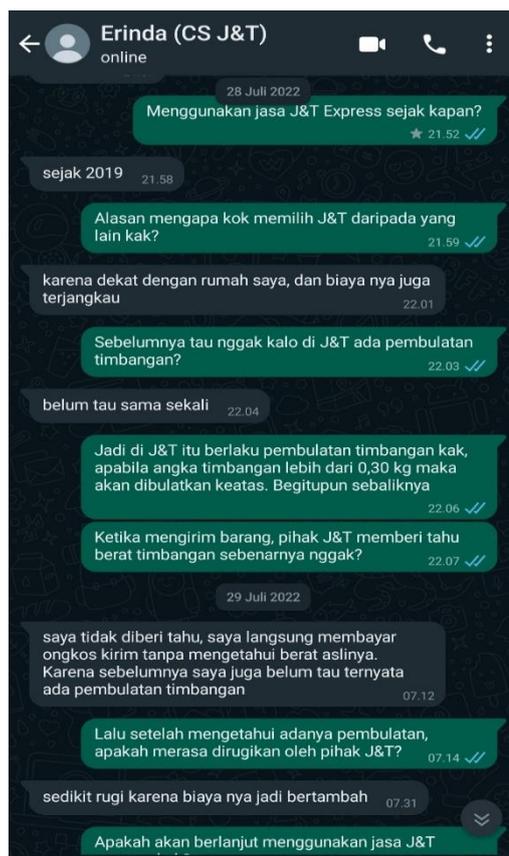
*Wawancara dengan Setyo Budi
(Koordinator J&T Express Cabang
Kartasura)*



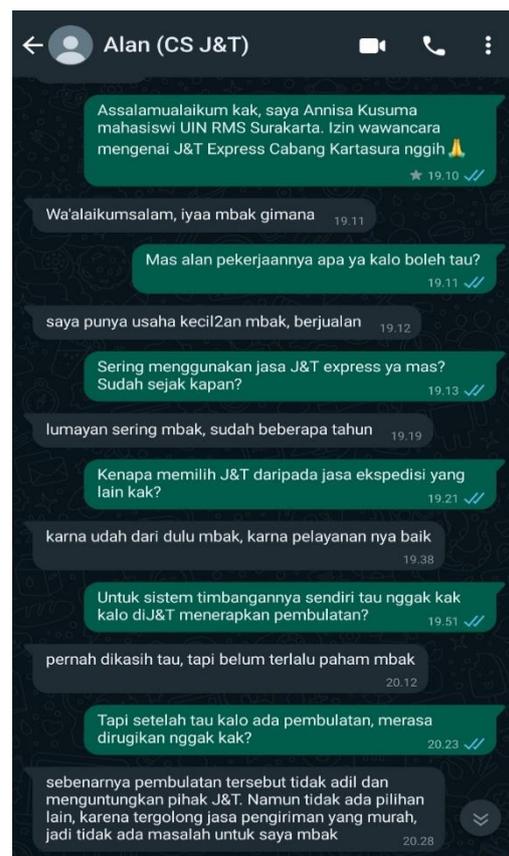
Wawancara dengan Septerio (Admin J&T Express Cabang Kartasura)



Wawancara dengan Erika Hasanah (Customer J&T Express Cabang Kartasura)



Wawancara dengan Erinda Balqis (Customer J&T Express Cabang Kartasura)



Wawancara dengan Muhammad Alan Naufal (Customer J&T Express Cabang Kartasura)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- Nama : Annisa Kusuma Wardani
- NIM : 182111305
- Tempat, Tanggal Lahir : Sragen, 05 Maret 2000
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Agama : Islam
- Alamat : Tindak RT 16 RW 05, Klandungan, Ngrampal, Sragen
- No. Telp : 087887727454
- Nama Ayah : Kalisno Cipto Wiyono
- Nama Ibu : Nur Hasanah
- Riwayat Pendidikan :
- a. TK Pertiwi II Plumbon Lulus Tahun 2005
 - b. SD Negeri 2 Klandungan Lulus Tahun 2012
 - c. SMP Negeri 1 Ngrampal Lulus Tahun 2015
 - d. SMK Negeri 1 Sragen Lulus Tahun 2018
 - e. UIN Raden Mas Said Surakarta Masuk Tahun 2018
- Riwayat Organisasi :
- a. UKM Beladiri (2018-2020)
 - b. Keluarga Mahasiswa Sragen (2018-2019)
 - c. LSO BAFAS (2020-2021)
 - d. Senyum Anak Nusantara (SAN) (2020-2021)