

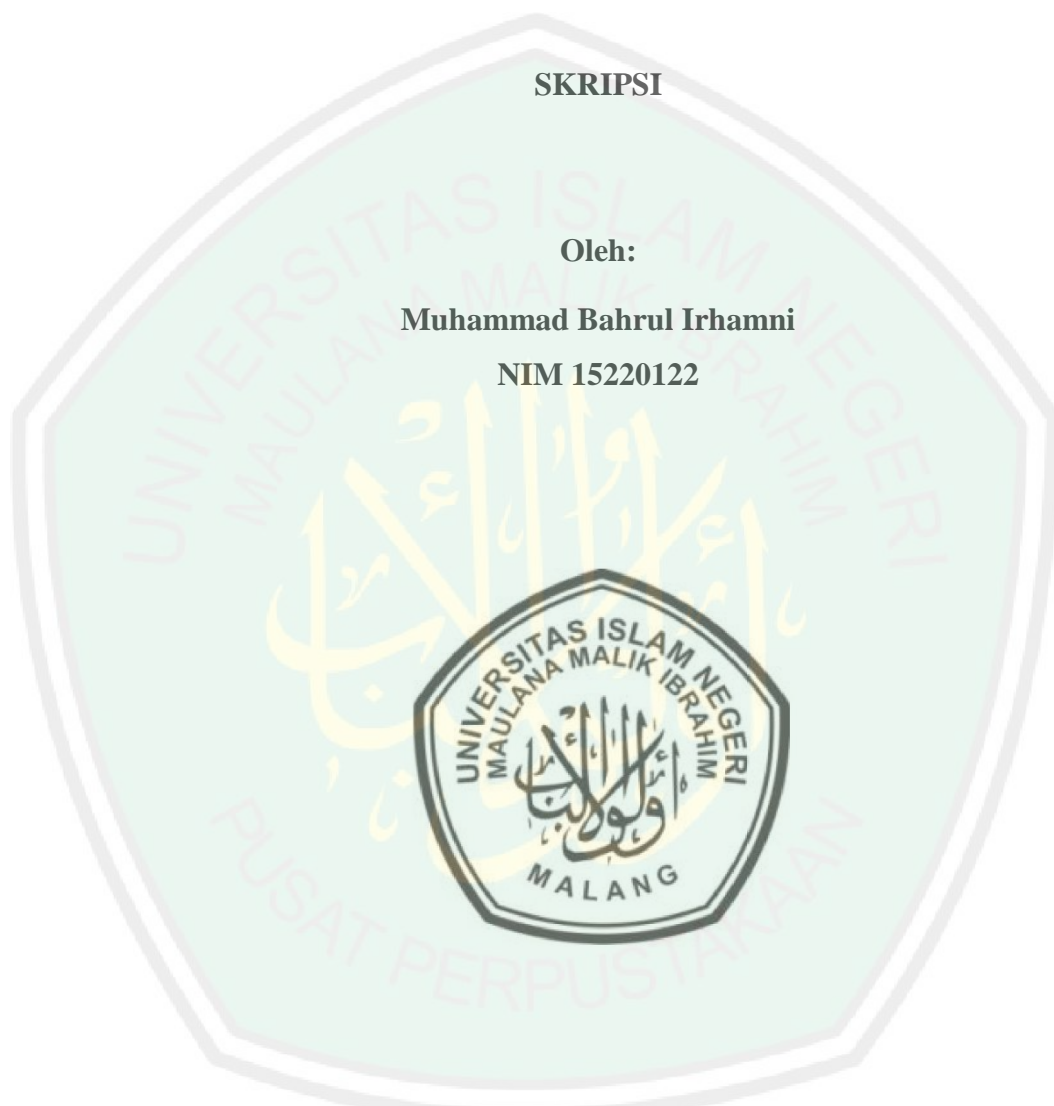
**TANGGUNG JAWAB HUKUM BAGI KONSUMEN PT. INDAH KARGO  
MALANG ATAS KETERLAMBATAN DAN KERUSAKAN BARANG  
KIRIMAN  
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM**

**SKRIPSI**

Oleh:

**Muhammad Bahrul Irhamni**

**NIM 15220122**



**JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,  
Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**TANGGUNG JAWAB HUKUM BAGI KONSUMEN PT. INDAH KARGO  
MALANG ATAS KETERLAMBATAN DAN KERUSAKAN BARANG  
KIRIMAN  
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM**

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika di kemudian hari terbukti disusun oleh orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindah data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 04 November 2019

Penulis,



Muhammad Bahrul Irfhamni  
NIM 15220122

## HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Muhammad Bahrul Irfhamni  
NIM: 15220122 Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas  
Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

### TANGGUNG JAWAB HUKUM BAGI KONSUMEN PT. INDAH KARGO MALANG ATAS KETERLAMBATAN DAN KERUSAKAN BARANG KIRIMAN

#### PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-  
syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Malang, 05 November 2019

Mengetahui,  
Ketua Jurusan  
Hukum Bisnis Syariah



Dr. Fakhruddin, M.H.I.  
NIP. 197408192000031002

Dosen Pembimbing,

Iffaty Nasyiah, M.H.  
NIP. 197606082009012007



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS SYARIAH**

Terakreditasi "B" SK BAN-PT Depdiknas Nomor: 021/BAN-PT/Ak-XIV/S1/VIII/2011  
Jl. Gajayana 50 Malang Telp. (0341) 551354 Fax. (0341) 572533  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: [Syariah@uin-malang.ac.id](mailto:Syariah@uin-malang.ac.id)

**BUKTI KONSULTASI SKRIPSI**

Nama : Muhammad Bahrul Irahmani  
NIM : 15220122  
Jurusan : Hukum Bisnis Syariah  
Dosen Pembimbing : Iffaty Nasyi'ah, M.H.  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Hukum Bagi Konsumen PT. Indah Kargo Malang Atas Keterlambatan dan Kerusakan Barang Kiriman Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam

No	Hari / Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	Kamis, 11 Juli 2019	Proposal Skripsi	
2	Kamis, 08 Juli 2019	ACC Proposal Skripsi	
2	Senin, 05 Agustus 2019	BAB I dan II	
3	Senin, 19 Agustus 2019	Revisi BAB I dan II	
4	Kamis, 29 Agustus 2019	BAB III	
5	Rabu, 02 Oktober 2019	Revisi BAB III	
6	Rabu, 16 Oktober 2019	BAB IV	
7	Kamis, 31 Oktober 2019	Revisi BAB IV	
8	Jumat, 01 November 2019	BAB V	
9	Selasa, 05 November 2019	Revisi BAB V	
10	Selasa, 05 November 2019	Abstrak dan ACC Skripsi	

Malang, 05 November 2019  
Mengetahui  
a/n. Dekan  
Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah



Dr. Fakhruddin, M.H.I.  
NIP. 197408192000031002

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

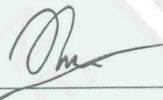
Dewan Penguji skripsi saudara Muhammad Bahrul irhamni NIM: 15220122,  
Mahasiswa Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam  
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**TANGGUNG JAWAB HUKUM BAGI KONSUMEN PT. INDAH KARGO  
MALANG ATAS KETERLAMBATAN DAN KERUSAKAN BARANG  
KIRIMAN  
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM**

Telah dinyatakan **Lulus** dengan nilai

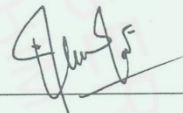
Dewan Penguji:

1. Musleh Harry, S.H., M.Hum.  
NIP. 196807101999031002



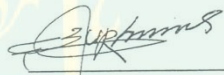
Ketua

2. Iffaty Nasyi'ah, M.H.  
NIP. 197606082009012007



Sekretaris

3. Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum.  
NIP. 197801302009121002



Penguji Utama

Malang, 18 Desember 2019

Dekan Fakultas Syariah



Dr. H. Saifullah, S.H, M.Hum.  
NIP. 196512052000031001

## MOTTO

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

“Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya”

(QS. al-Muddatstsir: 38)



## KATA PENGANTAR



Segala puji hanya milik Allah SWT. atas segala limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya, serta yang telah memberikan nikmat kesehatan dan keluasan berpikir sehingga skripsi yang berjudul **“Tanggung Jawab Hukum Bagi Konsumen PT. Indah Kargo Malang Atas Keterlambatan Dan Kerusakan Barang Kiriman Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam”** dapat terselesaikan dengan baik dan juga tepat waktu. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW. yang telah membawa kita sebagai ummatnya ke jalan kehidupan yang penuh dengan ilmu, amal dan taqwa.

Dengan segala daya dan upaya serta bimbingan maupun pengarahan dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Saifullah, SH, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.H.I. selaku Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Iffaty Nasyi'ah, M.H. selaku Dosen Pembimbing penulis, terima kasih penulis haturkan atas waktu yang telah diberikan untuk bimbingan, arahan serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Dr. Khoirul Hidayah, M.H. selaku Dosen Penasihat Akademik penulis selama menempuh kuliah di Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, terima kasih penulis haturkan atas segala arahan, bimbingan serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
6. Segenap jajaran Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah banyak berperan aktif di dalam menyumbangkan ilmu, wawasan dan pengetahuannya kepada penulis.
7. Staf Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada pihak PT. Indah Kargo Malang, penulis ucapkan terima kasih telah mengizinkan untuk melakukan sebuah penelitian dan telah memberikan informasi yang dibutuhkan selama penelitian.
9. Kedua orang tua penulis, yang telah memberikan dukungan moril dan materiil, memberikan motivasi yang luar biasa serta doa yang selalu mengiringi sehingga penulis dapat menyelesaikan masa perkuliahan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
10. Kepada seluruh pihak yang telah membantu baik secara materiil maupun formil dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap semoga apa yang telah diperoleh selama kuliah di Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat bermanfaat bagi para pembaca. Penulis sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari kesalahan, menyadari



bahwasannya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 04 November 2019

Penulis,

Muhammad Bahrul Irfhamni

NIM 15220122



## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Umum

Transliterasi adalah pemindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (latin), bukan terjemah bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Araba, sedangkan nama Arab dari bangsa Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *gootnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi.

Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 22 Januari 1998, No. 159/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa istilah atau kalimat yang berasal dari bahasa arab, namun ditulis dalam bahasa latin. Adapun penulisannya berdasarkan kaidah berikut:

### B. Konsonan

ا	= Tidak dilambangkan	ض	= dl
ب	= B	ط	= th
ت	= T	ظ	= dh
ث	= Ta	ع	= ‘ (menghadap ke atas)
ج	= J	غ	= gh
ح	= H	ف	= f
خ	= Kh	ق	= q

د = D	ك = k
ذ = Dz	ل = l
ر = R	م = m
ز = Z	ن = n
س = S	و = w
ش = Sy	ه = h
ص = Sh	ي = y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (‘), berbalik dengan koma (‘) untuk penggantian lambang ع.

### C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal	Panjang	Diftong
a = fathah	Ā	قال menjadi qâla
i = kasrah	î	قيل menjadi qîla
u = dlommah	û	دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “î”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong	Contoh
aw = و	قول menjadi qawlun
ay = ي	خير menjadi khayrun

#### D. Ta'marbûthah (ة)

Ta' marbûthah (ة) ditransliterasikan dengan "t" jika berada di tengah kalimat, akan tetapi ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-risala li-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "t" yang disambungkan dengan kalimat berikut, misalnya الله في رحمة menjadi *fi rahmatillâh*.

#### E. Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah

Kata sandang berupa "al" (ال) dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut :

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan.....
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan .....
3. *Masyâ 'Allah kânâ wa mâlam yasyâ lam yakun*
4. *Billâh 'azza wa jalla*

#### F. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh : شيء - syai'un                      أمرت - umirtu  
 النون - an-nau'un                      تأخذون - ta'khudzûna

## G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* atau *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh : وان الله لهو خير الرازقين - wa innalillâha lahuwa khairar-râziqîn.

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sanfangnya.

Contoh : وما محمد إلا رسول = wa maâ Muhammadun illâ Rasûl

ان اول بيت وضع للدرس = inna Awwala baitin wu dli'a linnâsi

Penggunaan huruf capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan jika penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh : نصر من الله فتح قريب = nasrun minallâhi wa fathun qarîb

الله الامر جميعا = lillâhi al-amru jamî'an

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN BUKTI KONSULTASI SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	x
DAFTAR ISI .....	xiv
ABSTRAK .....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
ملخص البحث .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Definisi Operasional .....	10
F. Sistematika Pembahasan .....	11

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Kajian Pustaka .....	18
1. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian .....	18
a. Pengertian.....	18
b. Syarat-Syarat Sah Perjanjian .....	19
c. Asas-Asas Perjanjian .....	19
d. Akibat Hukum Perjanjian.....	23
2. Pengertian Perjanjian Baku/Klausula Baku.....	24
3. Pengertian Wanprestasi.....	26
4. Pengertian Pelaku Usaha.....	27
5. Pengertian Konsumen.....	30
6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Hukum Positif.....	33
7. Tanggung Jawab Dalam Hukum Islam.....	39

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	42
B. Pendekatan Penelitian .....	43
C. Lokasi Penelitian .....	43
D. Jenis Dan Sumber Data .....	44
E. Metode Pengumpulan Data .....	44
F. Metode Pengolahan Dan Analisis Data.....	46

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
1. Profil PT. Indah Kargo Malang .....	48
2. Visi Dan Misi PT. Indah Kargo Malang.....	49
B. Proses Pengiriman Barang Di PT. Indah Kargo Malang .....	49
C. Tanggung Jawab PT. Indah Kargo Malang Atas Keterlambatan Dan Kerusakan Barang Kiriman Menurut Hukum Positif.....	54
D. Tanggung Jawab PT. Indah Kargo Malang Atas Keterlambatan Dan Kerusakan Barang Kiriman Menurut Hukum Islam.....	66

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	79

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
-----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## ABSTRAK

Muhammad Bahrul Irfhamni, 15220122, 2019, **Tanggung Jawab Hukum Bagi Konsumen PT. Indah Kargo Malang Atas Keterlambatan Dan Kerusakan Barang Kiriman Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam**. Skripsi, Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Iffaty Nasyi'ah, M.H..

---

### **Kata Kunci: Pengiriman Barang, Tanggung Jawab.**

Dalam proses pengiriman barang banyak faktor-faktor yang menyebabkan barang kiriman mengalami kasus keterlambatan ataupun kerusakan, baik yang berasal dari faktor alam yang tidak bisa diprediksi ataupun dari faktor kelalaian kurir/pengangkut sendiri, hal-hal tersebutlah yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap para konsumen. PT. Indah Kargo Malang sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman barang mempunyai kewajiban untuk bertanggungjawab jika terjadi kasus yang dapat merugikan konsumennya berdasarkan ketentuan hukum positif dan hukum Islam. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah proses pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Indah Kargo Malang serta bentuk tanggung jawab PT. Indah Kargo Malang atas barang/paket kiriman yang mengalami keterlambatan dan kerusakan jika ditinjau dari segi hukum positif dan hukum Islam.

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yaitu wawancara dan dokumentasi, serta sumber data sekunder yaitu literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelaksanaan pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Indah Kargo Malang dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang dimuat dalam klausul baku. Bentuk tanggung jawab yang diberikan PT. Indah Kargo Malang pada konsumen belum sepenuhnya sesuai dengan UUPK Pasal 19 ayat (1) dan (2) serta dalam Pasal 1365 KUH Perdata, karena PT. Indah Kargo Malang hanya memberikan ganti kerugian maksimal 10 kali biaya kirim, sementara kerugian yang di alami oleh konsumen nilainya jauh lebih besar. Hukum Islam juga menuntut bentuk pertanggungjawaban haruslah dilakukan dengan memberikan ganti rugi dengan jumlah nilai yang setara dengan kerugian yang dialami oleh konsumen.

## ABSTRACT

Muhammad Bahrul Irhamni, 15220122, 2019, **Legal Responsibility For Consumers Of Indah Kargo Malang For Delays And Damage Of Package From Perspectives On Positive Law And Islamic Law.** Thesis, Department Of Sharia Islamic Business Law, Faculty Of Sharia, Islamic State University (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Supervisor: Iffaty Nasyi'ah, M.H..

---

**Keywords: Package delivery, Responsibility**

In the process of shipping many factors that cause the shipment to experience a case of delay or damage, both from natural factors that can not be predicted or from the negligence factor of the courier/shipper itself, these things can cause losses to consumers. Indah Kargo Malang as one of the companies engaged in freight forwarding services has an obligation to be responsible if a case occurs that can harm its customers based on positive law and Islamic law. The purpose of this study was to determine how the process of shipping by Indah Kargo Malang and how is the responsibility of Indah Kargo Malang on packages that have been delayed and damaged when viewed in terms of positive law and Islamic law.

This research is an empirical juridical research with a sociological juridical approach. Data sources used are primary data sources namely interviews and documentation, as well as secondary data sources namely literature relating to this study.

The results of this study indicate that the process of delivering package by Indah Malang Cargo is carried out according to the procedure contained in standard contract. The responsibility which is conducted by Indah Cargo Malang for consumers is not yet fully compatible with Constitution Number 8 of 1999 Article 19 paragraph (1) and (2) and in Article 1365 of the Civil Code, because. Indah Cargo Malang only provides compensation up to 10 times the cost of shipping, while the losses experienced by consumers are far greater in value. Islamic law also requires that the form of accountability must be carried out by providing compensation with an amount equivalent to the losses suffered by consumers.

## ملخص البحث

محمد بجراحمني, 15220122, 2019, المسؤولية الحكومية لشركة المحدودة للمستهلكين  
 إنداه كارغو مالنج على تأخر و تعطيل بضائع المرسلّة بمنظور قانون إيجابي و قانون  
 شرعي. البحث الجمعي. شعبة قانون التّجار الإسلامي, كلىة الشريعة, جامعة مولان  
 مالك ابراهم الإسلامية الحكومية. المشرف : عفتي نشيأة الماجستير.

## الكلمة الرئيسية : توصيل البضائع, مسؤولية.

في حال توصيل البضائع ربما لا يجري سلاسيةً. هناك العوامل التي تسبب بضائع المرسلّة  
 تتلبس بتأخر و تعطيل. من عوامل العلمية التي لا يقدر تقديرها كانت أو غفلة راسل نفسه. تلك  
 التي تسبب بشعور خسارة مستهلك. إن شركة المحدودة إنداه كارغو مالانج كواحدة من الشركات  
 العاملة في خدمات شحن البضائع لديها المسؤولية إذا حدثت حالة تمكن أن تضر المستهلكين بناءً  
 على الأحكام القانونية الإيجابية والقانون الإسلامي. اما الهدف من هذه الدراسة هو تحديد كيفية  
 عملية شحن البضائع التي تقوم بها شركة إنداه كارغو مالانج و مسؤولية شركة إنداه كارغو مالانج  
 على السلع / الطرود التي تم تأخيرها وتلفها من حيث القانون الإيجابي والشريعة الإسلامية.  
 هذا البحث هو بحث قانوني تجريبي مع نهج قانوني اجتماعي. مصادر البيانات المستخدمة  
 هي مصادر البيانات الأولية وهي المقابلات والوثائق ، وكذلك مصادر البيانات الثانوية وهي  
 الأدبيات المتعلقة بهذه الدراسة.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن عملية تسليم البضائع التي تقوم بها شركة إنداه كارغو  
 مالانج يتم تنفيذ وفقاً للإجراء الوارد في الفقرة القياسية. شكل المسؤولية التي قدمتها شركة إنداه  
 كارغو مالانج للمستهلكين ليست متوافقة تماماً حتى الآن بدوستور حماية المستهلك الفقرتان (1)  
 و (2) من المادة 19 وكذلك في المادة 1365 من القانون المدني. لأن شركة إنداه كارغو مالانج  
 توفر تعويضاً يصل إلى 10 أضعاف تكلفة الشحن، بينما الخسائر التي يتعرض لها المستهلكون أكبر  
 من ذلك. يشترط القانون الإسلامي أيضاً أن يتم تنفيذ شكل المساءلة من خلال تقديم تعويض  
 بمبلغ يعادل الخسائر التي تكبدها المستهلكون

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk sosial yang hidup berkelompok saling membutuhkan satu sama lain. Sebagai makhluk sosial dan hidup berkelompok, dalam kehidupan sehari-hari, tentu tidak luput dari namanya interaksi dan komunikasi. Komunikasi mempermudah manusia dalam berinteraksi, sehingga maksud dan tujuan yang mau disampaikan dapat terwujud. Dalam hal ini manusia memiliki kepentingan yaitu kepentingan pribadi dan kepentingan bersama (masyarakat).

Manusia secara pribadi maupun sebagai makhluk sosial ingin memenuhi kebutuhan secara umum, yaitu kebutuhan ekonomis, kebutuhan biologis dan sebagainya. Untuk memenuhi kebutuhan ini manusia tidak dapat berdirisendiri, ia harus bekerja sama dengan orang lain atau masyarakat. Tanpa mengadakan kerjasama dan hubungan keutuhan tersebut tidak akan dapat terpenuhi, oleh sebab itu manusia baik secara pribadi maupun secara bersama saling memerlukan dan saling melakukan hubungan.<sup>1</sup> Salah satu kebutuhan manusia yang harus dipenuhi adalah kebutuhan dalam pelayanan jasa.

Jasa pengiriman barang menjadi satu layanan yang sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat, terlebih di zaman yang serba canggih ini

---

<sup>1</sup>Ety Nur Inah, *Peranan Komunikasi Dalam Pendidikan*, Vol 6 No. 1 (Januari 2013) 177.

manusia akan selalu mencari kemudahan-kemudahan, karena di era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan. Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari satu daerah ke daerah lain yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat.

Kebutuhan masyarakat dalam penyediaan segala bentuk jasa pengiriman barang dengan cepat ini diwujudkan oleh banyak perusahaan jasa ekspedisi pengiriman barang diantaranya seperti POS Indonesia, JNE Ekspres, J&T, TIKI, dan masih banyak lagi. Banyaknya masyarakat yang tertarik dalam menggunakan jasa ini menjadi sangat penting dan dibutuhkan, Penyedia layanan jasa ekspedisi pengiriman barang yang bermunculan ini tentu harus memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan terhadap konsumen.<sup>2</sup>

Berbicara tentang tanggung jawab, Islam memandang manusia adalah makhluk fungsional dan bertanggung jawab atau dengan kata lain penciptaan manusia bukanlah sebuah kesiasiaan. Tanggung jawab manusia tersebut

---

<sup>2</sup>Febrina Suci DwiSawitri, *Masalah-Masalah Hukum Yang Muncul Dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi pada PT. JNE Cabang Yogyakarta)*. Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018). 1

meliputi tanggung jawab terhadap Allah sang pencipta, diri pribadi, masyarakat, dan tanggung jawab terhadap alam.<sup>3</sup> Tanggung jawab manusia terhadap masyarakat ditegaskan atas dasar bahwa umat manusia merupakan keluarga besar, berasal dari satu keturunan yakni adam dan hawa, tanggung jawab manusia terhadap masyarakat terbangun atas dasar sifat sosial yang dimiliki manusia itu sendiri, yaitu adanya kesediaan untuk selalu melakukan interaksi dengan sesamanya. Ditegaskan dalam Al-Qur'an bahwa manusia selalu mengadakan hubungan dengan tuhanya dan juga mengadakan hubungan dengan sesama manusia. Bentuk kesediaan untuk memperhatikan kepentingan orang lain, wujudnya adalah tolong menolong sebagaimana ditegaskan dalam al-Qur'an surat al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ  
الْعِقَابِ

*“Dan tolong menolong kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya.”<sup>4</sup>*

Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang sering di gunakan oleh masyarakat adalah PT. Indah Kargo Malang, yaitu merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang exspress paket,

<sup>3</sup>Mujiomp, *Manusia Berkualitas Menurut Al-Qur'an*, Hermeunetik, vol 7 No.2( Desember 2013) 364

<sup>4</sup> QS. Al-Maidah (5) : 2

dokumen, barang, *domestic* dan Internasional, melalui udara, darat dan laut. Perusahaan ini telah tersebar di hampir seluruh kota-kota besar di Indonesia yang di tandai dengan banyaknya cabang dan agen-agen. Pihak PT. Indah Kargo Malang selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik dengan pengiriman antar jemput alamat *door to door* cepat, tepat, aman terpercaya. Serta mengedepankan kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang bergaransi uang kiriman kembali apabila kiriman barang konsumen tidak tepat waktu.<sup>5</sup>

Dalam pelaksanaan proses pengiriman barang banyak faktor-faktor yang menyebabkan barang kiriman konsumen mengalami kasus keterlambatan dan kerusakan seperti halnya faktor alam (*foce majeure*) atau bisa berasal dari kelainan kurir atau pengangkut itu sendiri. Hal-hal yang tidak dapat diprediksi itulah yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap para konsumen. Konsumen sudah melakukan kewajibannya yaitu membayar ongkos kirim namun tidak mendapatkan hak yang semestinya ia dapatkan yaitu sampainya barang tepat waktu dan tanpa kerusakan, padahal kewajiban dari pengangkut adalah bertanggung jawab atas keselamatan barang kiriman sampai tujuan penerima. Jika terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang maka pihak perusahaanlah yang di tuntut untuk bertanggung jawab kepada konsumen/pengirim, dan konsumen/pengirim berhak menuntut ganti kerugian kepada pihak perusahaan.

---

<sup>5</sup><http://www.indahcargomalang.com/p/profil-perusahaan.html> (diakses pada tanggal 23 Februari 2019)

Ketidak berdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung dibalik *Standar Contract* atau perjanjian baku yang telah ditanda tangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), ataupun melalui berbagai informasi semu yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen.<sup>6</sup> Di satu sisi pada dasarnya pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak dilakukan di atas suatu perjanjian secara tertulis. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dalam hukum kebiasaan didasarkan pada dokumen-dokumen pengirim saja, yang di dalamnya menerangkan tujuan pengiriman, nama pengirim, nama pengangkut serta biaya pengiriman. Berdasarkan hukum kebiasaan tersebut para pihak melakukan kewajiban-kewajibannya, sehingga apabila terjadi suatu sengketa dibelakang hari maka yang diajukan sebagai bukti adalah dokumen-dokumen tersebut, sedangkan hubungan antara pengirim dan jasa pengiriman barang diikat dengan perjanjian.

Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya yang berkaitan dengan tanggung jawab pihak jasa pengiriman barang terhadap keterlambatan maupun kerusakan. Ada beberapa kasus permasalahan yang dialami oleh para konsumen PT. Indah kargo Malang, *pertama* dialami oleh konsumen bernama AbrorurFaqih, beliau mengirim sebuah lukisan kanvas dengan ukuran 70x60 cm pada tanggal 17 Juni 2019, barang tersebut akan dikirim ke Surabaya yang seharusnya diterima oleh saudara Amalia paling lambat H+4 yaitu pada tanggal 22 Juni 2019,

---

<sup>6</sup> Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001) 1



namun barang diterima pada tanggal 3 Juli 2019 dan dalam keadaan rusak. *Kedua* kasus yang dialami oleh konsumen bernama Nurridwan dengan barang pengiriman sebuah gitar akustik pada tanggal 17 Februari 2018 dengan tujuan pengiriman ke Jogjakrta, paket dijanjikan akan sampai dalam waktu lima hari, akan tetapi barang sampai melebihi waktu yang telah di perjanjiakn yakni empat belas hari, serta paket mengalami kerusakan.

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya. Perjanjian yang dibuat antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak.<sup>7</sup> Para pihak wajib melaksanakan perikatan yang timbul dari akad yang mereka sepakati. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibanya sebagaimana mestinya, tentu timbul kerugian pada pihak lain yang mengharapkan dapat mewujudkan kepentingannya melalui pelaksanaan akad tersebut. Oleh karena itu, hukum melindungi kepentingan kreditur dengan membebankan tanggung jawab untuk memberi ganti rugi atas debitur bagi kepentingan pihak kreditur.<sup>8</sup>

Perlindungan terhadap hak-hak konsumen di Indonesia telah diatur sejak lama. Hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang berlaku untuk melindungi hak-hak bagi para konsumen. Hukum perlindungan

---

<sup>7</sup> Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, dan Bambang Eko Turisno, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Universitas Diponegoro, Vol. 14, 2 Tahun 2018. 153

<sup>8</sup>Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah Studi Tentang Teori Akad Dalam Fikih Muamalat*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2007) 329.

konsumen bertujuan untuk mencegah tindakan-tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen. Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) ini diharapkan dapat membidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha dimana dikatakan bahwa untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.<sup>9</sup>

Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha yang menyebutkan bahwa : “Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.<sup>10</sup> Konsekuensi terhadap keberadaan Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah adanya sanksi bagi siapa saja yang melanggar. Adapun sanksi yaitu mengganti kerugian, dengan demikian upaya untuk menjadikan seorang konsumen sebagai bagian yang patut mendapat perlindungan benar-benar terwujud.<sup>11</sup> Dalam KUH Perdata juga mempertegas pada Pasal 1365 yang

---

<sup>9</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Cetakan kedua*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001) 2

<sup>10</sup> Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

<sup>11</sup> Husni Syazali dan Heni Sri Imaniati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000) 37

berbunyi “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut”.<sup>12</sup>

Manfaat dari aspek penegakan hukum perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kenyamanan terhadap masyarakat (konsumen), karena dengan dilaksanakannya penegakan hukum bagi korporasi (pelaku usaha) sebagai produsen akan berhati-hati akan resiko hukum, secara tidak langsung korporasi-korporasi akan berusaha untuk meningkatkan kualitas mutunya. Sesuai dengan Hukum Positif di Indonesia, konsumen yang dirugikan akibat dari menggunakan produk barang dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian dan pelaku usaha diharuskan untuk bertanggung jawab atas produk barang yang dihasilkan atau diperdagangkan kepada konsumen.<sup>13</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti **“Tanggung Jawaban Hukum Bagi Konsumen PT. Indah Kargo Malang Atas Keterlambatan Dan Kerusakan Barang Kiriman Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam”**

---

<sup>12</sup> Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum perdata

<sup>13</sup> Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, dan Bambang Eko Turisno, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, 154

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana proses pelaksanaan pengiriman barang oleh PT. Indah Kargo Malang?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab PT. Indah Kargo Malang atas keterlambatan dan kerusakan barang kiriman perspektif hukum positif dan hukum Islam?

## **C. Tujuan Penelitian**

Suatu penulisan karya ilmiah mempunyai maksud dan tujuan pokok yang akan dicapai atas pembahasan materi tersebut, oleh karena itu penulis merumuskan tujuan penulisan proposal skripsi sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pengiriman barang oleh PT. Indah Kargo Malang.
2. Untuk menjelaskan sejauh mana bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh PT. Indah Kargo Malang terutama dalam masalah pengiriman barang/paket yang hilang atau rusak dan apakah tanggung jawab tersebut sudah sesuai dengan Hukum Positif dan Hukum Islam.

## **D. Manfaat Penelitian**

Secara garis besar dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

## 1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai bahan untuk memperluas pengetahuan tentang hukum, khususnya mengenai hukum perjanjian.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu hukum khususnya tentang hukum perjanjian dan pengiriman barang

## 2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai sumber informasi bagi masyarakat tentang hukum perjanjian dan pihak yang berkepentingan.
- b. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

## **E. Definisi Operasional**

Dari pemaparan masalah diatas terdapat beberapa istilah yang perlu dijelaskan agar tidak terjadi kesalah pahaman yang menjelaskan tentang penelitian yang berjudul “Tanggung Jawaban Hukum Bagi Konsumen PT. Indah Kargo Malang Atas Keterlambatan Dan Kerusakan Barang Kiriman Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif.” agar pembacabisa memahami penelitian ini, maka peneulis tegaskan beberapa istilah-istilah sebagai berikut:

1. Tanggung jawab hukum: adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu, kalau ada suatu hal boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarahkan, dan sebagainya yang sesuai dengan hukum atau aturan yang berlaku.

2. Pengiriman Barang: adalah pihak yang berkepentingan dan secara langsung terkait dalam perjanjian pengiriman barang, karena berkedudukan sebagai pihak dalam perjanjian.
3. PT. Indah Kargo Malang: adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman paket barang.
4. Hukum Positif: hukum Positif yang dimaksud adakah Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan KUH Perdata
5. Hukum Islam: adalah kaidah-kaidah yang didasarkan pada wahyu Allah SWT dan sunnah Rasulullah SAW yang diakui dan diyakini, yang mengikat pada semua pemeluknya.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Dalam sistematika pembahasan, penulis lebih menguraikan gambaran pokok pembahasan yang akan disusun dalam sebuah laporan penelitian secara sistematika yang akhirnya laporan penelitian terdiri dari lima bab dan masing-masing bab mengandung beberapa sub bab, antara lain:

BAB I, dalam Bab ini berisi pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, yang merupakan suatu pemaparan munculnya pokok rumusan masalah yaitu penegasan masalah yang diteliti lebih detail, dan tujuan penelitian yaitu sesuatu yang akan dicapai dari penelitian agar memberikan manfaat bagi peneliti maupun obyek penelitian yang diteliti.

BAB II, dalam bab ini membahas tentang penelitian terdahulu yang menjelaskan beberapa penelitian guna membandingkan serta menjadi rujukan

untuk penelitian yang dilakukan penulis. Selanjutnya diuraikan kajian pustaka yang mendasari analisis masalah yang berkaitan dengan pertanggung jawaban jasa pengiriman barang atas hilang dan rusaknya barang kiriman yang ditinjau dari sudut pandang Hukum positif dan kaidah-kaidah dalam hukum Islam.

BAB III, dalam bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, metode penelitian yang dijadikan sebagai instrument dalam penelitian untuk menghasilkan penelitian yang lebih terarah dan sistematis, serta data-data yang berhubungan dengan objek penelitian. Mulai dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan.

BAB IV, bab ini menyesuaikan hasil penelitian dan pembahasan terdiri dari 2 sub bab yaitu paparan data dan analisis data, dengan argumentasi penelitian yang menghubungkan hasil-hasil data lapangan dengan kajian kepustakaan. Dengan menguraikan fakta atau data di lapangan yang telah terkumpul dan merupakan data yang benar-benar terjadi ditengah pengguna jasa PT. Indah kargo Malang, kemudian menganalisis data tersebut dengan menggunakan Hukum Positif dan kaidah-kaidah dalam Hukum Islam.

BAB V, bab ini merupakan penutup yang berisikan kesimpulan tentang poin-poin yang merupakan inti pokok dari data yang telah dikumpulkan dan saran yang memuat usulan atau anjuran kepada pihak-pihak yang terkait atau pihak yang memiliki kewenangan lebih terhadap tema yang diteliti, dan usulan atau anjuran untuk penelitian berikutnya dimasa-masa mendatang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian berupa skripsi, artikel, atau jurnal yang diteliti oleh orang lain yang judul serta isinya hampir sama dengan penelitian ini. Berikut penelitian terdahulu yang pembahasannya hampir sama dengan penelitian ini.

1. Penelitian yang pernah dilakukan oleh FidaAmira, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta pada tahun 2016 yang berjudul *“Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan/Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)”*. dalam penelitian tersebut peneliti meneliti tentang bagaimana tanggung jawab PT. Pos Indonesia cabang Solo atas kehilangan atau kerusakan barang kiriman yang ditinjau dalam Undang-undang Nomor 38 tahun 2009 tentang pos. Penulis menggunakan metode penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Data atau bahan hukum yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari PT. Pos Indonesia cabang Solo, sedangkan data sekunder diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan, buku, jurnal, maupun hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian tersebut dijelaskan bahwa bentuk tanggung jawab atas kehilangan



dan/atau kerusakan barang-barang tercatat milik pengguna layanan jasa, PT. Pos telah memberikan ganti rugi apabila didapati barang kiriman hilang dan/atau rusak dimana besar ganti rugi telah diatur oleh PT. Pos dan tidak bertanggung jawab atas kehilangan dan/atau kerusakan barang yang disebabkan oleh sebab kahar. Dalam skripsi tersebut membahas pertanggung jawaban PT. Pos atas kehilangan dan kerusakan ditinjau dari UU No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos, sedangkan yang penulis teliti lebih fokus kepada kasus keterlambatan dan kerusakan yang ditinjau ke dalam Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia.<sup>14</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Aulia Panji Wihaproso. Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang pada tahun 2010 dalam skripsi yang berjudul ***“Tanggung Jawab Pengangkut Atas Keterlambatan Dan/Atau Kerusakan Dalam Pengiriman Paket Barang Melalui Jalur Darat (Studi di PT. Trasindo Kota Surabaya)”***. Dalam penelitian tersebut termasuk dalam penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Hasil penelitian tersebut dijelaskan bahwa PT. siba Trasindo telah melakukan peranya dalam pelaksanaan pengangkutan, dalam memenuhi pelaksanaan pengangkutan tersebut terdapat beberapa faktor penghambat yang menyebabkan terjadinya keterlambatan atau kerusakan paket barang kiriman. Sementara

---

<sup>14</sup>Fida Amira, *Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan/Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo, Sripsi*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2016)

tanggung jawab PT. Siba Trasindo dengan mengganti atas barang-barang yang diangkutnya dan jika barang tersebut rusak dan diketahui setelah barang tersebut diterima oleh pihak penerima barang maka barang tersebut akan dibawa oleh supir dan dilaporkan ke perusahaan, selanjutnya akan diganti dan dikirim kembali ke penerima dengan ongkos ditanggung oleh PT. Siba Trasindo.<sup>15</sup>

3. Penelitian yang dilakukan oleh Febrina Suci Dwi Sawitri Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta pada tahun 2018 yang berjudul "*Masalah-Masalah Hukum Yang Muncul Dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi pada PT. JNE Cabang Yogyakarta)*" Dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian yuridis empiris atau pendekatan perundang-undangan dengan tujuan untuk menganalisis ada atau tidaknya wanprestasi dalam pelaksanaan pengangkutan/pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. JNE serta menganalisis pelaksanaan pertanggungjawaban PT. JNE sebagai pelaku usaha atau pengangkut apabila terdapat kerugian yang timbul akibat wanprestasi dalam pelaksanaan pengangkutan/pengiriman barang. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa setiap permasalahan yang muncul baik berupa keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan/pengiriman barang sebagai akibat dari adanya kesalahan/kelalaian yang dilakukan oleh

---

<sup>15</sup> Aulia Panji Wihapsoro, *Tanggung Jawab Pengangkut Atas Keterlambatan Dan/Atau Kerusakan Dalam Pengiriman Paket Barang Melalui Jalur Darat*. (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2010)

PT. JNE telah memenuhi unsur-unsur wanprestasi. Namun, PT. JNE sebagai pihak pengangkut tidak sepenuhnya melaksanakan tanggung jawabnya, karena tidak semua kerugian yang timbul akibat dari adanya wanprestasi dapat diminta pertanggung jawaban kepadanya. Dalam hal terjadinya keterlambatan PT. JNE tidak dapat memberikan ganti rugi, seperti pada jenis layanan pengiriman YES (Yakin Esok Sampai). Sedangkan, dalam hal terjadinya kerusakan dan kehilangan barang PT. JNE tidak sepenuhnya bertanggung jawab sesuai dengan kerugian yang diderita, karena besarnya ganti kerugian yang diberikan oleh PT. JNE apabila timbul kerugian yantu maksimal sebesar 10 (sepuluh) kali biaya/omgkos kirim.<sup>16</sup>

Adapun untuk lebih memperjelas tentang penelitian terdahulu maka disajikan dalam table berikut:

No .	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	FidaAmira, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta tahun 2016	<i>“Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan/Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang</i>	a. membahas pertanggung jawaban perusahaan jasa pengiriman barang  b. jenis penelitian sama-sama penelitian empiris atau penelitian lapangan	a. lokasi penelitian di PT. Pos Indonesia Solo. b. ditinjau kedalam Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos

<sup>16</sup>Febrina Suci Dwi Sawitri, *Masalah-Masalah Hukum Yang Muncul Dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi pada PT. JNE Cabang Ygyakarta, Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2018)

		<i>Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)”</i>		
2.	Aulia Panji Wihaproso. Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang pada tahun 2010.	<i>“Tanggung Jawab Pengangkut Atas Keterlambatan Dan/Atau Kerusakan Dalam Pengiriman Paket Barang Melalui Jalur Darat (Studi di PT. Trasindo Kota Surabaya)”</i>	a. Sama-sama meneliti tentang tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang  b . Menggunakan pendekatan yuridis sosiologis	a. Metode penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif  b. Lokasi/objek penelitian di PT. Siba Trasindo Surabaya
3.	Febrina Suci Dwi Sawitri Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta pada tahun 2018	<i>“Masalah-Masalah Hukum Yang Muncul Dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi pada PT. JNE Cabang Ygyakarta”</i>	a. menggunakan metode penelitian yuridis empiris atau menggunakan pendekatan perundang-undangan  b. menganalisis bagaimana pertanggung jawaban pihak JNE sebagai perusahaan jasa pengiriman barang	a. Lokasi/objek penelitian di PT. Tiki Jalaur Nugraha Ekakurir (NE) cabang Yogyakarta.

## **B. Kajian Pustaka**

### **1. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian**

#### **a. Pengertian**

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang dimaksud dengan perjanjian dalam Pasal 1313 adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Menurut pengertian Pasal 1313 KUH Perdata tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya suatu hubungan hukum yang timbul diantara dua orang atau lebih yang disebut perikatan yang didalamnya terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam artian perjanjian adalah sumber perikatan.

Hukum perikatan adalah hukum yang mengatur akibat hukum yang disebut perikatan, yakni suatu hubungan hukum yang terletak dalam bidang hukum harta kekayaan, antara dua pihak yang masing-masing berdiri sendiri yang menyebabkan pihak yang satu dengan pihak yang lainnya berhak atas suatu prestasi, prestasi yang mana adalah menjadi keajiban pihak terakhir terhadap pihak pertama. Jadi perikatan adalah hubungan hukum, dan hubungan hukum adalah salah satu faktor dari

akibat hukum (*rechtsfeit*). Menurut Pasal 1233 KUH Perdata, perikatan bersumber pada perjanjian dan Undang-Undang.<sup>17</sup>

#### b. Syarat-Syarat Sah Perjanjian

Perjanjian yang sah adalah perjanjian yang memnuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh Undang-undang. Menurut Pasal 1320 KUH Perdata syarat sahnya perjanjian adalah sebagai berikut:<sup>18</sup>

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, para pihak yang membuat perjanjian itu harus bersepakat atau setuju mengenai perjanjian yang akan diadakan tersebut tanpa adanya paksaan, kekhilafan dan penipuan.
2. Kecakapan, yaitu para pihak yang mengadakan perjanjian harus cakap menurut hukum, serta berhak dan berwenang melakukan perjanjian.
3. Suatu hal tertentu, dapat diartikan bahwa suatu perjanjian harus mengenai suatu obyek tertentu.
4. Suatu sebab yang halal, isi dan tujuan dari suatu perjanjian harus berdasarkan pada hal-hal yang tidak bertentangan dengan Undang-undang, kesusuilaan dan ketertiban

#### c. Asas-Asas Perjanjian

Hukum perjanjian mengenal beberapa asas penting yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuan. Beberapa asas tersebut antara lain:

---

<sup>17</sup>H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Djambatan, 1988) 4

<sup>18</sup> Pasal 1320 KUH Perdata

## 1. Asas Kebebasan Berkontrak

Mengandung arti bahwa setiap orang bebas mengadakan perjanjian apa saja, baik yang sudah diatur maupun yang belum diatur dalam Undang-undang, asalkan tidak bertentangan dengan Undang-undang ketertiban umum dan kesusilaan.<sup>19</sup> Para pihak yang membuat dan mengadakan perjanjian diperbolehkan untuk menyusun dan membuat kesepakatan atau perjanjian diperbolehkan untuk menyusun dan membuat kesepakatan atau perjanjian yang melahirkan kewajiban apa saja, selama dan sepanjang prestasi yang wajib dilakukan tersebut bukanlah sesuatu yang terlarang.<sup>20</sup>

Asas kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas yang sangat penting dalam hukum kontrak. Asas kebebasan berkontrak ini oleh sebagian sarjana hukum biasanya didasarkan pada Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata dinyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Demikian pula ada yang mendasarkan pada Pasal 1320 KUH Perdata yang menerangkan tentang syarat sahnya perjanjian.

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan bagi para pihak untuk:

- a. Membuat atau tidak membuat perjanjian.
- b. Mengadakan perjanjian dengan siapapun.
- c. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya.

---

<sup>19</sup> Muhammad Abdul kadir, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya 1990) 225

<sup>20</sup> Kartini muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), 46

d. Menentukan bentuk perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.<sup>21</sup>

## 2. Asas Konsensualisme

Mengandung arti bahwa perjanjian itu terjadi sejak tercapai kata sepakat (konsensus) antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian. Sejak saat itu perjanjian mengikat dan mempunyai akibat hukum. Perjanjian terbentuk karena adanya perjumpaan kehendak (*consensus*) dari para pihak. Kesepakatan tersebut dapat dibuat secara lisan maupun dituangkan dalam bentuk tulisan berupa akta, jika dikehendaki sebagai alat bukti.

Asas ini dapat dinyatakan dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang mensyaratkan adanya kesepakatan sebagai syarat sahnya suatu perjanjian, meskipun demikian perlu diperhatikan bahwa terhadap asas konsensualisme terdapat pengecualian, yaitu dalam perjanjian riil dan formil yang mensyaratkan adanya penyerahan atau memenuhi bentuk tertentu yang disyaratkan oleh undang-undang.<sup>22</sup>

## 3. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas *pacta sunt servanda* atau disebut juga dengan asas kepastian hukum yang berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak.<sup>23</sup> Asas ini disebut juga dengan asas kesepakatan hukum, karena asas ini

<sup>21</sup>HandriRaharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, (Yogyakarta, Pustaka Yustisia, 2002), 44

<sup>22</sup>HerlienBudiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapan di Bidang Kenotariata*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010) 29

<sup>23</sup> Salim H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014) 10



berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *Pacta Sunt servanda* dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang.” Hal ini mengandung arti bahwa perjanjian yang dibuat secara sah mempunyai kekuatan mengikat seperti undang-undang bagi pihak yang membuatnya.

#### 4. Asas Itikad Baik (*Good Faith*)

Asas itikad baik merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini dinyatakan dalam Pasal 1338 ayat (3). Begitu pentingnya itikad baik tersebut sehingga dalam perundingan-perundingan atau perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khususnya yang dikuasai oleh itikad baik dan hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain. Bagi masing-masing calon pihak dalam perjanjian terdapat suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum menandatangani perjanjian atau masing-masing harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup perjanjian yang berkaitan dengan itikad baik.<sup>24</sup>

Asas itikad baik dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang dinyatakan bahwa: ”Suatu perjanjian harus dilaksanakan

---

<sup>24</sup> Ahmad Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017) 5

dengan itikad baik”. Dengan rumusan itikad baik adalah bahwa suatu perjanjian yang dibuat hendaknya dari sejak perjanjian ditutup, perjanjian tersebut sama sekali tidak dimaksudkan untuk merugikan kepentingan debitur maupun kreditur, maupun pihak lain atau pihak ketiga lainnya diluar perjanjian.<sup>25</sup>

#### d. Akibat Hukum Perjanjian

Akibat dari suatu perjanjian pemenuhan prestasi atas suatu perjanjian. Prestasi diartikan sebagai suatu pelaksanaan hal-hal yang tertulis dan telah disepakati bersama oleh pihak yang telah mengikatkan diri dalam suatu perjanjian. Sedangkan pelaksanaan prestasi disesuaikan dengan syarat-syarat yang telah disebutkan dalam perjanjian yang bersangkutan.<sup>26</sup>

Menurut ketentuan Pasal 1338 KUH Perdata, perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang cukup menurut undang-undang dan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Melaksanakan apa yang menjadi hak di satu pihak dan kewajiban dipihak yang lain dari yang membuat perjanjian. Hakim yang berkuasa menyimpangi isi perjanjian bila bertentangan dengan rasa keadilan,

<sup>25</sup> Gunawan Widjaja, dan Kartini Muljadi, *Seri Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Perjanjian)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003) 80

<sup>26</sup> MunirFuadi, *Hukum Kontrak (Dari sudut pandang Hukum Bisnis)*. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001) 87

sehingga agar suatu perjanjian dapat dilaksanakan harus dilandasi dengan prinsip itikad baik, prinsip kepatuhan, kebiasaan, dan sesuai dengan undang-undang. Dimasukannya itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian berarti kita harus menafsirkan perjanjian berdasarkan keadilan dan kepatuhan.<sup>27</sup>

## 2. Pengertian Perjanjian Baku/Klausula Baku

Di dalam pustaka hukum ada beberapa istilah yang dipakai untuk perjanjian baku. Dalam Bahasa Inggris, perjanjian baku dikenal dengan istilah *standardized agreement*, *standardized contract*, *pad contract*, *standart contract* dan *contract of adhesion*.<sup>28</sup> Munir Fuady menjelaskan yang dimaksud dengan kontrak baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut. Bahkan seringkali kontrak tersebut sudah tercetak dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausul-klausulnya. Pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang

---

<sup>27</sup> HandriRaharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, 58

<sup>28</sup> Sutan Remy Sjahdeni, 66

sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontak baku sangat berat sebelah.<sup>29</sup>

Perjanjian baku/klausulabaku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataannya biasa dipegang oleh para pelaku usaha. Isi dari klausulabaku sering kali merugikan pihak yang menerima klausulabaku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Bila konsumen menolak klausulabaku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkannya. Hal tersebut menyebabkan konsumen lebih sering untuk menyetujui isi klausulabaku walaupun bersifat memojokkan.<sup>30</sup>

Sudaryatmo menyatakan karakteristik klausulabaku sebagai berikut:

- a. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen.
- b. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi dari perjanjian.
- c. Dibuat dalam bentuk tertulis misal.
- d. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong faktor kebutuhan.<sup>31</sup>

### 3. Pengertian Wanprestasi

---

<sup>29</sup>MunirFuady, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, buku ke II, (Bandung: Citra Aditya bakti, 2003)

<sup>30</sup>Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Pertama*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013) 66

<sup>31</sup>Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), 91

Wanprestasi berasal dari istilah bahasa Belanda yaitu *wanprestatie*, yang artinya tidak melakukan suatu kewajiban yang telah diperjanjikan atau melanggar perjanjian yaitu melakukan atau berbuat sesuatu yang tidak boleh dilakukan.<sup>32</sup>

Seorang debitur dikatakan lalai, apabila ia tidak memnuhikewajibanya atau terlambat memenuhinya tetapi tidak seperti yang telah diperjanjikan.<sup>33</sup> Istilah lain dari wanprestasi dalam bahasa Indonesia adalah cidera janji. Sedangkan dalam hukum perjanjian wanprestasi mempunyai makna yaitu debitur tidak melaksanakan kewajiban prestasinya atau tidak melaksanakannya sebagaimana mestinya sehingga kreditur tidak memperoleh apa yang dijanjikan oleh pihak lawan.<sup>34</sup>

Mengenai pengertian dari wanprestasi, menurut Ahmad Miru wanprestasi itu dapat berupa perbuatan:

- a. Sama sekali tidak memnuhi prestasi
- b. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna
- c. Terlambat membuat prestasi
- d. Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup>HendriRaharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, 79

<sup>33</sup>Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta:PT. Arga Printing, 2007) 146

<sup>34</sup>Abdulkadir Muhammad, 20

<sup>35</sup>AhnadMiru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, 74

#### 4. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam UUPK Pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa pelaku usaha yaitu: setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan diwilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain. UUPK juga mewajibkan pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan atau menjalankan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Definisi dari pelaku usaha yang diberikan dalam UUPK mencoba untuk mendefinisikan pelaku usaha secara luas. Para pelaku usaha yang dimaksudkan dalam UUPK tersebut tidak dibatasi hanya pabrikan saja, melainkan juga bagi distributor (dan jaringannya), serta termasuk importer, selain itu para pelaku usaha periklananpun tunduk pada ketentuan Undang-undang ini.<sup>36</sup>

Sebagai pelaku usaha sudah seharusnya mengerti dan memahami mengenai apa yang menjadi hak dan kewajibannya sendiri dalam

---

<sup>36</sup> Gunawan Widjaja Ahmad Yani, *hukum Tentang Perlindungan dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003) 35

menjalankan usahanya. Hak dan kewajiban yang ditentukan oleh UUPK terhadap pelaku usaha tersebut bertujuan agar didalam menjalankan usahanya, para pelaku usaha harus selalu mengingat tanggung jawab yang dibebankan kepadanya atas seluruh produk yang dihasilkan, diedarkan, dan diperdagangkan.<sup>37</sup> Dalam Pasal 6 UUPK, dijelaskan mengenai hak-hak bagi pelaku usaha yaitu:

- 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 baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 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 lainya.<sup>38</sup>

Selain memiliki hak didalam menjalankan kegiatan usahanya, para pelaku usaha juga memiliki beberapa kewajiban yang harus di penuhi. Kewajiban yang dibebankan kepada para pelaku usaha tersebut merupakan

---

<sup>37</sup> Eli wuria dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama,(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015) 59

<sup>38</sup> Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

sebuah bentuk tanggung jawab yang harus dilakukan didalam usahanya. Kewajiban pelauk usaha sebagaimana tercantum didalam Pasal 7 UUPK yaitu:

- a. Beritikad baik dengan melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara bebar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi Kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atai dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen



## 5. Pengertian Konsumen

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI) mengartikan konsumen adalah pemakai bahan produksi yang berupa bahan pakai, makanan dan sebagainya.<sup>40</sup> MunirFuady dalam bukunya *Pengantar Hukum Bisnis*, menjelaskan konsumen sebagai pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yakni setiap pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, yakni setiap pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk di perdagangkan.<sup>41</sup>

Lebih jelasnya lagi dalam Pasal 1 ayat 2 UUPK konsumen diartikan setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dimasyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan pengertian diatas, konsumen dapat dibedakan menjadi 3 batasan, yaitu:<sup>42</sup>

- a. Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.

---

<sup>40</sup> DEPDIBUD, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi III*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001) 590

<sup>41</sup> Abdur Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2005) 220

<sup>42</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cetakan pertama, 17

- b. Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
- c. Konsumen akhir (*ultimate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

Perlindungan konsumen sebenarnya berkaitan dengan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Menurut pendapat Sidharta terdapat 4 (empat) hak dasar konsumen yang patut dilindungi, yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of safety*)
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)<sup>43</sup>

Dalam UUPK Pasal 4 juga dijelaskan tentang hak-hak konsumen, yaitu:

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

<sup>43</sup> Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000) 16

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan 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 dan 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.<sup>44</sup>

Suatu hubungan hukum akan menimbulkan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Sebelum konsumen mengajukan tuntutan terhadap hak-haknya, sebaiknya konsumen melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya. Salah satu kewajibannya adalah untuk membayar harga barang dan/atau jasa yang telah dibeli atau digunakannya dalam setiap transaksi sesuai dengan kesepakatan antara konsumen dengan pelaku

---

<sup>44</sup> Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

usaha.<sup>45</sup> Dalam UUPK Pasal 5 dijelaskan tentang kewajiban konsumen yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad 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.<sup>46</sup>

## 6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Hukum Positif

Menurut kamus umum bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu, kalau ada suatu hal boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya. Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya.<sup>47</sup>

Apabila terjadi sengketa dalam pelaksanaan sebuah perjanjian, maka terdapat prinsip tanggung jawab hukum kepada para pihak yang

<sup>45</sup>Febrina Suci Dwi Sawitri, *Masalah-Masalah hukum Yang Muncul Dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*, 64

<sup>46</sup> Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>47</sup>Joko Tri Prasetya, *Ilmu Budaya Dasar*, (Jakarta: PT. Diapit Media, 2004) 154.

melakukan pelanggaran. Dikalangan para ahli hukum, tanggung jawab sering diistilahkan dengan *responsibility* (*verantwoordelijkeheid*) atau terkadang disebut dengan *liability*. Tanggung jawab arti *responsibility* adalah sikap moral untuk melaksanakan kewajibannya, sedangkan tanggung jawab dalam arti *liability* adalah sikap hukum untuk mempertanggung jawabkan pelanggaran atas kewajibannya atau pelanggaran atas pihak lain. Tanggung jawab menurut pengertian hukum adalah kewajiban memikul pertanggung jawaban dan kerugian yang diderita bila dituntut baik dalam hukum maupun dalam administrasi.<sup>48</sup>

a. Prinsip Pertanggungjawaban dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Di Indonesia sendiri telah diatur Undang-Undang mengenai perlindungan konsumen yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Pada Pasal 1 Ayat (1) dijelaskan bahwa yang disebut dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan pengertian 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.<sup>49</sup>

<sup>48</sup>Febrina Suci Dwi Sawitri, *Masalah-Masalah hukum Yang Muncul Dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*, Skripsi, 48

<sup>49</sup>Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (profit) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Namun, kesenjangan ekonomi merugikan berbagai pihak yang terlibat dalam aktivitas ekonomi, masyarakat yang tidak lain adalah konsumen yang paling sering dirugikan.

Hubungan yang demikian seringkali terdapat ketidak setaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat. Dengan perkataan lain, konsumen adalah pihak yang rentan di eksploitasi oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan seperangkat aturan hukum. Oleh karena itu diperlukan adanya campur tangan Negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen.<sup>50</sup>

UUPK telah menentukan hak dan kewajiban para pelaku usaha dengan tujuan agar selama dalam menjalankan usahanya para pelaku usaha harus selalu mengingat tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya. Hal ini dimaksudkan agar dapat terciptanya hubungan yang sehat antara konsumen dengan para pelaku usaha sehingga tidak

---

<sup>50</sup>Abdur Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, 220

akan terdapat salah satu pihak khususnya konsumen yang merasa dirugikan.

Jika para pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban yang telah ditentukan sehingga menimbulkan kerugian maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas hal tersebut. Dalam Pasal 19 UUPK telah dijelaskan tanggung jawab pelaku usaha yang harus dipenuhi ketika ada konsumen yang menuntut ganti rugi, yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsure kesalahan.

5. Ketentuan angka 1 dan 2 tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>51</sup>

b. Prinsip Pertanggungjawaban dalam KUHPerdata

Menurut hukum perdata, setiap tuntutan pertanggung jawaban haruslah mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain itu untuk memberi pertanggung jawaban.

Pertanggungjawaban dalam kajian hukum perdata ada dua yaitu kesalahan dan resiko. Seseorang wajib bertanggung jawab (atau lahir kewajiban bertanggung jawab) karena dia bersalah, baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar kesalahan. Kemudian, hukum perdata memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan karena dia mengambil resiko dalam kedudukan hukumnya sedemikian rupa mewajibkan bertanggung jawab, inilah yang disebut dengan tanggung jawab resiko, keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi yang jauh berbeda.<sup>52</sup>

Dalam KUHPerdata terdapat beberapa Pasal yang dapat dikaitkan dengan tanggung jawab pelaku usaha yaitu:

<sup>51</sup> Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Per, *hukum Perlindungan Konsumen*,

<sup>52</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014, 90



1. Pasal 1365

Tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.

2. Pasal 1366

Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya.

3. Pasal 1367

Seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.<sup>53</sup>

Berdasarkan Pasal diatas, dapat dipahami bahwa suatu perbuatan dapat dianggap sebagai perbuatan melawan hukum apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:<sup>54</sup>

1. Ada perbuatan melawan hukum.
2. Ada Kesalahan.

---

<sup>53</sup>KUHPerdata Pasal 1365-1367

<sup>54</sup>Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*, Revisi keempat, (Bandung: Nuansa Aulia, 2014) 188

3. Ada kerugian.
4. Ada hubungan sebab akibat antara kerugian dan perbuatan.

KUHPerdata menentukan bahwa setiap orang tidak hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga terhadap kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan orang-orang yang ditanggungnya, atau karena barang-barang yang berada dibawah pengawasannya. Inti dari perbuatan melawan hukum adalah bertentangan dengan kewajiban hukum sipelaku, atau melanggar hal subjektif orang lain, atau melanggar kaidah tata susila (*geode zeden*), atau bertentangan dengan azas “kepatuhan”, ketelitian serta sikap hati-hati dalam pergaulan hidup masyarakat.<sup>55</sup>

## 7. Tanggung Jawab Dalam Hukum Islam

Islam mengistilahkan tanggung jawab dengan kata “*dhaman*”. Sebab-sebab terjadinya *dhaman* ada dua macam yaitu tidak melaksanakan akad, atau alpa dalam melaksanakannya. Timbulnya *dhaman* (tanggung jawab) akad mengandaikan bahwa terdapat suatu akad yang sudah memenuhi ketentuan hukum sehingga mengikat dan wajib dipenuhi. Bilamana akad yang sudah tercipta secara sah menurut ketentuan hukum itu tidak dilaksanakan isinya oleh dibitur atau dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya (ada kealpaan), maka terjadilah kesalahan dipihak

<sup>55</sup>VellianaTanaya, *Rekonstruksi Asas Perbuatan Melawan Hukum dalam sengketa Konsumen*, Vol.47, Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum Asy-Syir’ah, 2013.

debitur baik kesalahan itu karena kesengajaan untuk tidak melaksanakannya maupun karena kelalaiannya yang bertentangan dengan hak dan kewajiban.<sup>56</sup>

Agar terwujudnya *dhaman* (tanggung jawab), tidak hanya cukup ada kesalahan (*at-ta'addi*) dari pihak debitur, tetapi juga harus ada kerugian (*adh-dharar*) dari pihak kreditor sebagai akibat dari kesalahan tersebut. Kerugian inilah yang menjadi sendi dari adanya tanggung jawab yang diwujudkan dalam bentuk ganti rugi. Syamsul Anwar menjelaskan bahwa kerugian adalah segala gangguan yang menimpa seseorang, baik menyangkut dirinya maupun menyangkut harta kekayaannya, yang terwujud dalam bentuk terjadinya pengurangan kuantitas, kualitas, ataupun manfaat.<sup>57</sup>

Bila ternyata debitur tidak melaksanakan kewajibanya, baik untuk mewujudkan hasil maupun untuk memberikan upaya pada tingkat tertentu, maka ia dinyatakan bersalah karena tidak melaksanakan akad sehingga harus bertanggung jawab (memikul *dhaman*). Namun tidak terlaksanakan perjanjian selain debitur sendiri yang tidak melaksanakanya juga bisa disebabkan oleh keadaan lain diluar dirinya, seperti keadaan memaksa (keadaan darurat), atau perbuatan kreditor sendiri, atau perbuatan orang lain. Dalam hal ini debitur harus membuktikan adanya sebab-sebab agar ia

---

<sup>56</sup>Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, 331

<sup>57</sup>Syamsul Anwar, 335

bebas dari *dhaman*. Selama ia tidak bisa membuktikannya ia dianggap tidak melaksanakan kewajiban sehingga ia memikul *dhaman*.

Madzah-madzhah hukum Islam dimasa lampau berbeda pandangan dalam hal luas sempitnya kerugian yang dapat diberi pengganti. Madzhab Hanafi termasuk maszhab yang mengajarkan pikiran ganti rugi terbatas. Dalam mazhab ini yang dapat menjadi objek ganti rugi adalah benda bernilai pada dirinya sendiri. Madzhab-madzhablain menganut ajaran ganti rugi lebih luas, dimana ganti rugi dapat mencakup manfaat dengan berbagai bentuknya termasuk ganti rugi atas kerugian yang menimpa badan orang. Sedangkan dalam hukum Islam kontemporer terjadi pergeseran kearah penerima penggantian atas kerugian moril dari fikih klasik yang lebih banyak menolak penggantian atas kerugian moril tidak dapat dinilai dengan uang.<sup>58</sup>

Oleh sebab itu, dalam Islam semua perbuatan yang berbahaya tidak dapat dibenarkan dan harus dipertanggungjawabkan. Dengan begitu bahwa kerugian bahaya materiil atau jiwa menimpa konsumen sebagai aikubat buruk yang disebabkan produk barang dan jasa pelaku usaha harus ditanggung oleh pelaku usaha sesuai dengan prinsip ganti rugi (*dhaman*) yang terdapat dalam hukum Islam.

---

<sup>58</sup>Syamsul Anwar, 336

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan melalui logika dari peneliti ilmiah, studi terhadap prosedur dan teknik penelitian, dan suatu sistem dari prosedur dan teknik penelitian.<sup>59</sup> Menurut Saifullah, menyatakan bahwa metode penelitian merupakan dasar bagi proses penemuan sesuai dengan disiplin ilmu yang di bangun oleh peneliti. Sebagai jembatan yang menghubungkan antara dunia ontology dengan aksiologi.<sup>60</sup>

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

#### A. Jenis penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis termasuk penelitian yuridis empiris atau penelitian hukum empiris yaitu penelitian terhadap efektifitas hukum yang sedang berlaku ataupun penelitian terhadap identifikasi hukum yang bertitik tolak pada data primer.<sup>61</sup> Penelitian yuridis empiris yaitu penelitian hukum dengan cara pendekatan fakta yang ada dengan jalan mengadakan pengamatan dan penelitian lapangan.<sup>62</sup> Yang mana sasarannya adalah tanggung jawab PT. Indah Kargo Malang atas kehilangan

---

<sup>59</sup>Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum, Cet 5*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 17

<sup>60</sup>Saifullah, *Tipologi Penelitian Hukum*, (Malang: CV Citra Intan Selaras, 2015) 129

<sup>61</sup>Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008) 16

<sup>62</sup>Roni HanitjoSoemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurumetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998) 52

dan kerusakan barang kiriman, kemudian dikaji dan ditelaah berdasarkan Hukum Islam dan Hukum Positif.

## **B. Pendekatan penelitian**

Jenis pendekatan penelitian dipilih sesuai it jenis penelitian, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, serta menjelaskan urgensi penggunaan jenis pendekatan dalam menguji dan menganalisis data penelitian. Adapun pendekatan penelitian yang di gunakan oleh peneliti berupa pendekatan Yuridis Sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis yaitu di dalam menghadapi permasalahan yang dibahas berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku kemudian dihubungkan dengan kenyataan-kenyataan yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yang menungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian. Demikian juga hukum dalam pelaksanaannya didalam masyarakat yang berkenaan dengan objek penelitian.<sup>63</sup>

## **C. Lokasi penelitian**

Adapun lokasi yang dijadikan tempat penelitian dalam skripsi ini adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang yaitu PT. Indah Kargo Malang, yang beralamat di Jl. Mayjend Panjaitan No. 30 Malang. Penulis memilih lokasi tersebut karena ingin mengetahui bagaimana pertanggung jawaban dari pihak PT. Indah Karga Malang atas keterlambatan dan kerusakan barang kiriman.

---

<sup>63</sup>Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Cet.3 : Jakarta: sinar Grafika, 2011) 106

#### **D. Jenis dan sumber data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan skunder,

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau dari sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Data primer ini di dapat dari data dan informasi PT. Indah Kargo Malang.
- b. Data skunder yaitu diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan obyek penelitian, hasil penilitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, peraturan perundang-undangan. Sumber data skunder penelitian ini diantaranya:
  - 1) al-Qur'an dan Hadits
  - 2) Undang-Undang dasar 1945.
  - 3) Undang-undang Nomor8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
  - 4) KUH Perdata

#### **E. Metode pengumpulan data**

Dalam Penelitian ini penelitimenggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi untuk mengumpulkan data primer serta kajian kepustakaan untuk mendapatkan data yang diperlukan.

## 1. Wawancara(*interview*)

Wawancara merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu.<sup>64</sup> Wawancara merupakan suatu proses interaksi untuk mrndapatkan informasi secara langsung dari informan, metode ini digunakan untuk menilai keadaan seseorang dan merupakan tulang punggung suatu penelitian survey, karena tanpa wawancara maka akan kehilangan informasi yang valid dari orang yang menjadi sumber data utama dalam penelitian. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara berencana dimana sebelum melakukan wawancara peneliti mempersiapkan suatu daftar pertanyaan yang lengkap dan teratur.<sup>65</sup> Yang mana diajukan kepada pegawai dan konsumen PT. Indah Kargo Malang.

## 2. Dokumentasi

Tidak kalah penting dari metode-metode yang lain, adalah metode dokumentasi, yakni merupakan sebuah upaya pengumpulan data dengan cara mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.<sup>66</sup> Didalam melaksanakan dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti

<sup>64</sup> Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, Cet 4. (Jakarta: PT. RINEKA CIPTA, 2004) 95.

<sup>65</sup> Burhan ashofa, *Metode Penelitian Hukum* 96.

<sup>66</sup> SuharsisimiArikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2010), 270



majalah, dokumen, peraturan-peraturan dan lain-lain sebagai bahan-bahan untuk memperkuat bukti-bukti wawancara.

### 3. Telaah Pustaka

Telaah pustaka yaitu pengumpulan bahan hukum dengan cara mempelajari buku-buku, mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan atau literature yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

## F. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Metode pengolahan data menjelaskan proses pengolahan dan analisis data sesuai dengan pendekatan yang digunakan, dalam penelitian ini, dalam hal pengolahan data melalui beberapa tahap diantaranya:

### 1. *Editing*

Untuk mengetahui sejauh mana data-data yang telah diperoleh baik yang bersumber dari hasil wawancara atau dokumentasi, sudah cukup baik dan dapat segera disiapkan untuk keperluan proses berikutnya, maka pada bagian ini peneliti merasa perlu untuk menelitinya kembali terutama dari kelengkapan data, kejelasan makna kesesuaian serta relevansinya dengan rumusan masalah dan data yang lainnya.<sup>67</sup>

### 2. *Classifying*

Adalah proses klasifikasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah proses reduksi data dan pengelompokan. Data yang dipilih untuk

---

<sup>67</sup> Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo persada, 2003) 125.

dianalisis dalam penelitian ini hanyalah data yang berhubungan dengan tanggung jawab atas keterlambatan dan kerusakan barang kiriman.

### 3. *Analizing*

Yaitu menganalisis data mentah yang sudah di klasifikasikan agar mudah dipahami. Dalam penelitian ini dianalisis secara deskriptif, yaitu memaparkan dan menjelaskan data yang ditemukan dalam penelitian.<sup>68</sup> Analisis dalam penelitian ini adalah menganalisis data-data yang diperoleh dilapangan mengenai permasalahan yang ada di Kantor PT. Indah Kargo Malang terhadap jasa yang diselenggarakannya yang kemudia dihubungkan peraturan-peraturan yang berlaku yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.

### 4. *Councluding*

Langkah terakhir yaitu setelah dilakukan analisis adalah penarikan kesimpulan. Yaitu menarik kesimpulan mengenai bagaimana tanggung jawab yang diberikan oleh pihak PT. Indah Kargo Malang terhadap konsumen atau pengguna jasa apabila ditinjau dari Hukum Positif dan Hukum Islam.

---

<sup>68</sup> Mukti Fajar dan Yuliantoahmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010) 53.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Profil PT. Indah Kargo Malang

PT. Indah Kargo Malang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang ekspres paket, dokumen dan barang, domestic dan internasional, melalui udara, darat, dan laut. PT. Indah Kargo Malang berkedudukan di alamat Jl. Meyjend Panjaitan No. 30 Malang, dan pada tanggal 27 April 2012, PT. Indah Kargo Malang resmi terdaftar sebagai perusahaan perorangan dengan nomor TDP 130856007742. Dalam hal ini, terjadinya resiko PT. Indah Kargo Malang mengasuransikan perusahaannya dengan PT. Jasaraharja Putera.

PT. Indah Kargo Malang juga mempunyai armada transportasi darat berupa Fuso Interku, colt diesel, L300 BOX dan Grandmax, dan sepeda motor yang tentunya lebih memungkinkan untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya keseluruhan kota-kota besar yang ada di provinsi Sumatera, Jawa dan Bali. Seiring dengan perkembangan dan permintaan konsumen, maka PT. Indah kargo Malang memberikan layanan *door to door service* dengan motto: cepat, tepat, professional.<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup><https://www.indahcargomalang.com/p/profil-perusahaan.html> (diakses pada tanggal 25 September 2019)

## 2. Visi dan Misi PT. Indah Kargo Malang

Adapun visi dari PT. Indah Kargo Malang adalah menjadi perusahaan terbesar dan terdepan di Indonesia sebagai perusahaan jasa pengiriman dan jasa travel. Sedangkan Misi dari PT. Indah Kargo Malang adalah ingin memenuhi kebutuhan pelanggan dengan pengiriman antar jemput alamat *door to door* cepat, tepat, aman dan terpercaya. PT. Indah Kargo Malang juga mengedepankan kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang bergaransi uang kiriman kembali. Apabila kiriman barang konsumen tidak tepat waktu dengan komitmen itulah kami selalu melakukan perbaikan terus menerus.<sup>70</sup>

### B. Proses Pengiriman Barang di PT. Indah Kargo Malang

PT. Indah Kargo Malang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengangkutan/pengiriman barang yang memiliki visi dan misi untuk menjadi perusahaan jasa pengiriman dan jasa travel terbesar dan terdepan di Indonesia. serta memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara pengiriman antar jemput alamat *door to door* cepat, tepat, aman terpercaya.<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Anita Indah selaku karyawan PT. Indah Kargo Malang menerangkan bahwa:

“Selama proses pengiriman barang tentunya harus sesuai dengan prosedur pengiriman barang yang dibuat oleh PT. Indah Kargo sendiri. Sebelum PT.

<sup>70</sup><https://www.indahcargomalang.com/p/profil-perusahaan.html> (diakses pada tanggal 25 September 2019)

<sup>71</sup><https://www.indahcargomalang.com/p/profil-perusahaan.html> (diakses pada tanggal 25 September 2019)

Indah Kargo menerima barang yang akan diangkut, pihak pengirim/konsumen harus menyetujui perjanjian yang dibuat oleh PT. Indah Kargo.”<sup>72</sup>

Berikut adalah Syarat standar pengiriman PT. Indah Kargo Malang yang harus diketahui oleh konsumen/pengirim, yaitu:

- 1) Semua transaksi yang dilakukan Indah Kargo Malang adalah merupakan standar syarat yang telah diatur disini, dimana syarat dianggap standar/dasar perjanjian antara ICM CARGO dengan para customer/pelanggan baik perjanjian tertulis ataupun lainnya.
- 2) Harga yang diajukan kepada customer belum termasuk biaya asuransi kecuali sesuai dengan permintaan/perjanjian secara tertulis lainnya.
- 3) Kerusakan, kehilangan terhadap barang, dokumen, paket yang tidak memenuhi standar pengepakan, ditanggung oleh pelanggan.
- 4) ICM CARGO tidak bertanggung jawab atas kesalahan, keterlambatan, pengantaran, yang diakibatkan alamat tidak jelas.
- 5) ICM KARGO tidak menerima barang-barang yang dilarang oleh pemerintah, barang mudah meledak, terbakar, emas dan perak, barang curian, dan sebagainya, apabila pelanggan mengirim kiriman tersebut, ICM CARGO membebaskan biaya klaim yang timbul akibat dari kejadian tersebut.
- 6) Nilai pertanggung jawaban ICM CARGO sesuai dan kondisi ini dalam bentuk ganti rugi atas kehilangan, kerusakan barang tidak melebihi 10 kali biaya kirim.

---

<sup>72</sup> Anita Indah, Wawancara, (Malang, 9 September 2019)

- 7) ICM CARGO menerima klaim dari pelanggan tidak lebih dari 14 hari dari kiriman tersebut sampai ketujuan, setelah sampai pada kondisinya ICM CARGO tidak melayani klaim tersebut.
- 8) ICM CARGO tidak bertanggung jawab apabila terjadi force majeure yaitu bencana alam atau kejadian diluar dugaan ICM CARGO.
- 9) ICM CARGO tidak bertanggung jawab apabila isi dari kiriman tersebut tidak sesuai dengan pengakuan, sehingga menyebabkan keterlambatan delivery ketujuan atau menimbulkan kerugian pada ICM CARGO dalam hal ini semua biaya yang timbul akan dibebankan sepenuhnya kepada pelanggan.
- 10) Apabila pada poin/pasal 9 ini terjadi ICM CARGO tidak menerima complain atau klaim dari pelanggan baik materi maupun immateri.<sup>73</sup>

Setiap kali PT. Indah Kargo melakukan pengiriman barang driver atau kurir akan dibekali dengan surat angkutan atau surat jalan, yang berguna selain sebagai alat bukti yang nantinya akan diserahkan kembali pada perusahaan dan juga sebagai alat monitoring dari perusahaan. Apabila dalam proses pengiriman terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kecelakaan lalu lintas ataupun kerusakan alat pengangkut maka surat angkutan yang akan dikirim ke perusahaan dengan keterangan dari pengemudi, untuk selanjutnya dibuatkan berita acara keterlambatan untuk diserahkan kepada penerima barang sebagai wujud tanggung jawab PT. Indah Kargo Malang,<sup>74</sup>

Sebelum melakukan perjanjian pengiriman barang, pihak pengirim/konsumen menyerahkan barang yang akan dikirim kepada petugas PT. Indah Kargo, kemudian petugas akan menanyakan perihal isi barang yang akan dikirim dan barang yang akan dikirim tersebut diperiksa oleh petugas untuk memastikan isi dari barang tersebut bukan merupakan barang-barang

<sup>73</sup><https://www.indahcargomalang.com/p/persyaratan.html> diakses pada tanggal 25 September 2019

<sup>74</sup> Anita Indah, Wawancara, (Malang, 9 September 2019)

kiriman yang dilarang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Anita Indah selaku karyawan, PT. Indah Kargo Malang mempunyai aturan tersendiri tentang barang-barang yang dilarang untuk dikirim seperti:<sup>75</sup>

1. Jenis barang berbahaya yang dapat atau mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri.
2. Jenis barang Narkotika atau obat-obatan terlarang.
3. Senjata api, pisau dan petasan,
4. Logam mulia seperti emas dan perak, dan
5. Barang-barang curian

Setelah dilakukan pemeriksaan dan barang tersebut tidak termasuk barang yang dilarang, maka selanjutnya barang tersebut akan ditimbang dan dilakukan pencatatan pada lembar syarat standar pengiriman (SSP) atau surat tanda bukti pengiriman /resi pengirim sebagai bukti bahwa telah terjadinya suatu akad perjanjian. Dalam surat tersebut disebutkan antara lain:

1. Keterangan mengenai barang yang akan dikirim seperti jumlah, cara pengepakan, berat dan lain sebagainya.
2. Nama dan alamat pengirim.
3. Nama dan alamat penerima barang
4. Tempat dan tanggal, serta
5. Jenis layanan pengiriman.

Apabila semua data yang diperlukan sudah lengkap, maka pihak pengirim membayar ongkos/biaya kirim sesuai dengan jenis layanan pengiriman yang dipilih dan berat barang yang telah ditimbang. Jika ongkos/biaya kirim sudah dibayar, maka kedua belah pihak akan menandatangani syarat standar

<sup>75</sup> Anita Indah, Wawancara. (Malang, 9 September 2019)

pengiriman (SSP) sebagai bukti bahawa keduanya dianggap telah menyatakan persetujuannya sehingga mereka terikat pada isi perjanjian yang tercantum dalam syarat standar pengiriman tersebut.

Proses selanjutnya yaitu barang atau paket akan dibawah kurir menuju ke kantor-kantor cabang sesuai alamat kota yang dituju. Pada kantor-kantor cabang barang yang akan dikirim tersebut disortir barulah setelah itu dilakukan pengangkutan atau *delivery* barang oleh kurir ketempat tujuan barang sesuai dengan alamat yang tercantum pada kiriman tersebut.

Perjanjian pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Indah Kargo Malang dengan konsumennya dibuat dalam bentuk lisan. Alasan mengapa penggunaan perjanjian tidak tertulis dalam pengiriman barang oleh PT. Indah Kargo Malang adalah “penggunaan perjanjian tidak tertulis dapat digunakan dalam setiap perjanjian yang dibuat antara pelaku usaha dengan konsumen, asalkan tidak bertentangan dengan kebiasaan dan kepatutan yang berlaku dalam pengangkutan barang, ketentuan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, dan kesusilaan”. Ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh PT. Indah Kargo mengacu pada aturan-aturan yang berlaku menurut norma-norma dan kebiasaan-kebiasaan dalam bidang ekspedisi pengiriman barang. Perjanjian yang tidak tertulis akan muncul dengan alasan kepraktisan dan keefektifan. Tetapi para pihak dalam jasa pengiriman barang menganggap bahwa baik perusahaan penyedia jasa maupun para konsumen sudah mengetahui hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam perjanjian pengiriman barang.



PT. Indah Kargo Malang hanya memberikan dokumen (resi) sebagai bukti adanya kesepakatan perjanjian yang isinya meliputi nama pengirim, biaya yang harus dikeluarkan oleh pengirim, tanggal pengiriman, serta tanda tangan kedua belah pihak. Pasal 1867 KUHPerdara menjelaskan bahwa tentang akta otentik dengan akta bawah tangan, akta dibawah tangan yang dibuat oleh para pihak meski tidak dibuat atau diketahui oleh pejabat umum, asalkan itu diakui oleh para pihak. Sehingga dokumen-dokumen yang dikeluarkan oleh PT. Indah Kargo Malang dapat dijadikan sebagai alat bukti perjanjian.

### **C. Tanggung Jawab PT. Indah Kargo Malang Atas Keterlambatan dan Kerusakan Barang Kiriman Menurut Hukum Positif**

Pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya. terjadi dan kewajiban untuk memberikan.<sup>76</sup>Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja.<sup>77</sup>Apabila terjadi sengketa dalam pelaksanaan sebuah perjanjian, maka terdapat prinsip tanggung jawab hukum kepada para pihak yang melakukan pelanggaran.<sup>78</sup>

Sebagai perusahaan jasa PT. Indah Kargo Malang memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan proses pengiriman dan menjaga keselamatan atas

---

<sup>76</sup>SoegengIstanto, 1994 77

<sup>77</sup>Joko Tri Prasetya, *Ilmu Budaya Dasar*, (Jakarta: PT. Diapit Media, 2004) 154

<sup>78</sup>Febriana Suci, 48

barang-barang yang akan dikirim. Dalam proses pengiriman barang, bahwa PT. Indah Kargo Malang sering mengalami hambatan ataupun permasalahan pada saat pelaksanaan pengiriman, baik itu karena faktor kesengajaan atau kelalaian ataupun karena faktor *forcemajeure*. Faktor-faktor yang biasa terjadi dalam kegiatan pengiriman barang itulah yang dapat menimbulkan seperti terlambat sampainya barang ketempat tujuan, kerusakan barang ataupun hilangnya barang yang diangkut. PT. Indah Kargo Malang jika mengalami hal-hal tersebut maka harus bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengiriman yang dilakukannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Anita Indah selaku karyawan PT. Indah Kargo Malang faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan ataupun kerusakan barang kiriman adalah sebagai berikut:<sup>79</sup>

“Pertama, faktor alam, faktor yang tidak bisa diprediksisepeti faktor cuaca yang buruk dapat menghambat perjalanan kurir. Kedua, faktor kecelakaan lalu lintas, hal ini bisa terjadi karena kondisi dari kelalaian pengemudi itu sendiri atau dari pengemudi lain. Dan ketiga Faktor kurang bagus atau sempurnanya pembungkusan barang atau paket yang berakibat pada kerusakan barang”.

“Kasus keterlambatan pengiriman barang juga dapat terjadi karena kurir yang tidak dapat mengantarkan barang kiriman ketempat tujuan sesuai waktu yang telah ditentukan karena ketidak mampuannya untuk memenuhi target harian pengiriman barang yang mencapai hingga 70 paket perharinya. Karena terlalu banyaknya target pengantaran teresbut menyebabkan banyaknya kiriman yang tidak sempat untuk diantarkan oleh kurir ketempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan”.

Kasusketerlambatan dan kerusakan barang kiriman yang disebabkan oleh PT. Indah Kargo Malang sendiri sebagai pihak pengangkut/pengirim sangat

---

<sup>79</sup> Anita Indah, Wawancara. (Malang, 9 September 2019)

merugikan bagi konsumen baik pengirim atau penerima, terlebih lagi apabila keterlambatan tersebut terjadi pada barang kiriman yang sangat dibutuhkan untuk digunakan sesegera mungkin. Adapun contoh kasus mengenai kerusakan dan keterlambatan barang kiriman dialami oleh konsumen PT. Indah Kargo Malang. Kasus pertama dialami konsumen bernama Abrorur faqih yang beberapa waktu lalu tepatnya pada tanggal 17 Juni 2019 mengirim paket sebuah lukisan kanvas dengan ukuran 70x60 cm ke Kota Surabaya. Paket tersebut dijanjikan akan sampai ke penerima dalam waktu empat harian, akan tetapi setelah lebih dari satu minggu konsumen Abrorur faqih baru mendapat SMS bahwa paketnya kirimannya baru sampai di Surabaya dengan kondisi rusak. Padahal menurut penjelasan konsumen sendiri paket tersebut tidak akan rusak jika tidak mendapat perlakuan yang tidak wajar, karena menurutnya packingnya sudah dikondisikan sedemikian rupa dengan packing kayu serta ditambah dengan tanda peringatan *FRAGILE* supaya tetap aman. Setelah mengajukan klaim Abrorur faqih hanya mendapat ganti kerugian hanya sebesar 10 kali biaya kirim sementara harga barang kirimannya sebesar Rp.650.000, menurut keterangan beliau konsumen tetap merasa dirugikan karena ganti kerugian tidak sepadan dengan harga barang kirimannya.<sup>80</sup>

Kasus kedua dialami oleh konsumen bernama Nurridwan dengan barang kiriman sebuah gitar akustik yang akan dikirim ke Jogjakarta, petugas PT. Indah Kargo menjanjikan paket akan tiba di tempat tujuan dalam waktu lima hari, akan tetapi barang sampai melebihi waktu yang telah diperjanjikan yakni

---

<sup>80</sup>Abrorurfaqih, Wawancara, (Malang, 3 September 2019)

empat belas hari dengan kondisi barang rusak. Konsumen telah mengajukan klaim akan tetapi mendapat tanggapan yang mengecewakan, karena tanggung jawab yang diberikan oleh pihak PT. Indah Kargo Malang hanya berupa pengembalian ongkos kirim yang maksimal sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kirim.<sup>81</sup>

Kejadian yang dialami oleh kedua konsumen tersebut yang mengakibatkan barang kirimanya mengalami kasus keterlambatan dan kerusakan jelas termasuk perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Indah Kargo sebagai pihak pengangkut, dimana PT. Indah Kargo tidak dapat memenuhi kewajiban yang disanggupinya yaitu mengirimkan barang ketempat tujuan dengan aman dan tepat waktu atau dapat dikatakan bahwa sampainya barang kiriman ketempat tujuan melampaui batas waktu yang telah diperjanjikan. Dalam Pasal 1243 KUH Perdata dijelaskan mengenai wanprestasi yang berbunyi:

“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”

Keterlambatan yang disebabkan oleh kesalahan dari pihak pengangkut tentu sangat merugikan konsumen, terutama pada barang yang sangat dibutuhkan untuk segera digunakan karena bisa saja nilai suatu barang tersebut akan berkurang dikarenakan keterlambatan sampainya barang tersebut ketempat tujuan.

---

<sup>81</sup>Nurridwan, Wawancara, (Malang, 4 September 2019)

Jika dikaitkan dengan kasus yang dialami konsumen diatas, sudah sangat jelas segala permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Indah Kargo Malang tersebut telah memenuhi unsur-unsur wanprestasi. Pertama, telah terpenuhinya unsur perjanjian berupa perjanjian pengiriman barang yang dilakukan oleh para pihak, yaitu PT. Indah Kargo Malang sebagai pihak pengirim/penerima dengan tujuan untuk melaksanakan pengiriman barang ketempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak dilakukan diatas suatu perjanjian secara tertulis, tetapi hanya didasarkan kepada dokumen-dokumen (resi) yang disitu terrtuang tanda tangan kedua belah pihak, sehingga apabila sewaktu-waktu terjadi suatu sengketa maka yang diajukan sebagai bukti adalah dokumen-dokumen tersebut. Selanjutnya, adanya unsur-unsur kesalahan yang dilakukan oleh PT. Indah kargo Malang dimana ia tidak melaksanakan perjanjian sesuai dengan yang telah disepakati, yang mana kesalahan-kesalahan tersebut disebabkan oleh kelalaian dari pihak PT. Indah Kargo Malang seperti kurangnya kehati-hatian, keteledoran kurir dalam melakukan pengantaran barang kiriman dan sebagainya yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan sampainya barang ketempat tujuan sesuai waktu yang disanggupi, kerusakan barang kiriman atau bahkan kehilangan barang kiriman.

Bentuk tanggung jawab terhadap konsumen/pengirim barang dimulai sejak barang diterima untuk diangkut sampai barang tersebut tiba dilokasi tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Anita Indah selaku karyawan PT. Indah

Kargo malang menyatakan:

“Apabila terjadi kasus keterlambatan maupun kerusakan barang kiriman oleh PT. Indah Kargo Malang, maka perusahaan akan melakukan peninjauan terlebih dahulu, apa yang menyebabkan terjadinya keterlambatan, apa karena faktor force majeure atau murni faktor kesengajaan atau kelalaian dari kurir. Dan jika terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang adalah bilamana terjadi kerusakan atau kehilangan atas barang kiriman yang murni karena kelalaian pihak pengirim/kurir, maka pihak PT. Indah Kargo bertanggung jawab untuk kerugian dengan penggantian maksimum 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman. Dan barang yang termasuk dalam kategori berharga/bernilai tinggi, pihak PT. Indah Kargo Malang akan menyarankan konsumen/pengirim untuk mengasuransikannya. Untuk pengiriman barang yang diasuransikan, ganti kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/dicantumkan dalam polis asuransi atau diganti dengan barang yang sama.<sup>82</sup>

Apabila dalam penyelenggaraan pengiriman barang terjadi hal-hal yang telah disebutkan di atas dan secara langsung telah menimbulkan kerugian terhadap pihak konsumen maka hal ini secara langsung menjadi tanggung jawab pengangkut, seperti yang tercantum dalam Pasal 1365 KUH Perdata yaitu *“tiap-tiap yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”*.

Menurut Pasal 1365 KUH Perdata, yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang

---

<sup>82</sup> Anita Indah, Wawancara. (Malang, 9 September 2019)

lain. Suatu perbuatan dapat dianggap sebagai perbuatan melawan hukum apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:<sup>83</sup>

1. Ada perbuatan melawan hukum;
2. Ada kesalahan;
3. Ada kerugian;
4. Ada hubungan sebab akibat antara kerugian dan perbuatan;

Pada dasarnya semua hal yang menyangkut mengenai kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak perusahaan pengiriman barang sebagai pengangkut berkewajiban untuk memberi pertanggung jawaban atas kesalahan yang ditimbulkannya. Pelanggaran hukum terjadi ketika subyek hukum tertentu tidak menjalankan kewajiban yang seharusnya dijalankan atau karena melanggar hak-hak subyek hukum lain sebagaimana yang telah terlihat dari perjanjian pengiriman maupun dalam proses pengiriman barang, oleh karena itu subyek hukum yang dilanggar hak-haknya harus mendapat perlindungan hukum.

Indonesia juga memiliki aturan hukum yang mengatur para pelaku ekonomi sehingga para pelaku ekonomi ini dapat melakukan tugas yaitu kewajibannya dan juga mendapatkan haknya sesuai dengan porsinya masing-masing yaitu Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen. Seorang pelaku usaha haruslah memberikan yang terbaik bagi konsumennya. Namun didalam praktek pengiriman barang di PT. Indah Kargo

---

<sup>83</sup>Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata dalam Perspektif BW, Revisi keempat*, (Bandung: Nuansa Aulia, 2014) 188

Malang sering kali terjadi kesalahan yang dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen, dan tentunya ada hak-hak konsumen yang dilanggar

Mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha, diatur dalam Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa:<sup>84</sup>

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsure kesalahan.
5. Ketentuan angka 1 dan 2 tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

---

<sup>84</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen



Selain terdapat dalam UUPK dan KUHperdata, ganti kerugian juga terdapat dalam syarat standar pengiriman (SSP) yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yaitu pada klausula ganti rugi yaitu:

1. ICM Kargo tidak bertanggung jawab atas kesalahan, keterlambatan, pengantaran, yang diakibatkan alamat tidak jelas.
2. Nilai pertanggung jawaban ICM CARGO sesuai dan kondisi ini dalam bentuk ganti rugi atas kehilangan, kerusakan barang tidak melebihi 10 kali biaya kirim.
3. ICM CARGO tidak bertanggung jawab apabila terjadi force majeure yaitu bencana alam atau kejadian diluar dugaan ICM CARGO.
4. ICM CARGO tidak bertanggung jawab apabila isi dari kiriman tersebut tidak sesuai dengan pengakuan, sehingga menyebabkan keterlambatan delivery ketujuan atau menimbulkan kerugian pada ICM CARGO dalam hal ini semua biaya yang timbul akan disebabkan sepenuhnya kepelanggan.

Alasan kedua konsumen atau pengguna layanan PT. Indah Kargo Malang dalam hal ini Abrorurfaqih dan Nurridwan adalah karena biaya yang diberikan oleh PT. Indah kargo Malang terhitung lebih murah dibandingkan jasa pengiriman barang yang lainnya. Namun pada kenyataanya layanan yang diberikan oleh PT. Indah Kargo Malang belum memuaskan karena dirasa tidak profesional dalam melaksanakan pengiriman barang yang mengakibatkan keterlambatan dan kerusakan barang konsumen/pengirim.

Dalam wawancara penulis dengan pihak PT. Indah kargo malang, menjelaskan mengenai bentuk perlindungan konsumen yang telah diberikan terhadap konsumennya. Menurut Anita Indah selaku Karyawan PT. Indah Kargo Malang dijelaskan bahwa:<sup>85</sup>

“Untuk bentuk perlindungan konsumen yang kami berikan yaitu biasanya kami akan memberikan fasilitas yang terbaik dan bekerja professional sesuai kesepakatan yang sudah dibuat diawal. Tapi apabila jika suatu saat ada complain atau keluhan terhadap pelayanan yang kami berikan, konsumen bisa datang kembali untuk menanyakan kekurangan yang ada di PT. Indah Kargo, Jadi disini kami selalu bersikap kooperatif dengan konsumen”.

Kesalahan dalam pengiriman barang merupakan kelalaian dari pihak pengangkut dalam menjaga barangnya, namun tidak dapat dipungkiri juga dapat disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak dapat diprediksi, seperti faktor bencana alam. Dalam suatu perjanjian berisi tentang resiko dan tanggung jawab dari kedua belah pihak. Jika salah satu pihak melakukan kelalaian, maka harus menanggung resiko sesuai dengan perjanjian awal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Anita Indah selaku karyawan PT. Indah Kargo Malang menyatakan:<sup>86</sup>

“Proses pertanggung jawaban yang dilakukan PT. Indah Kargo untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen akibat kerusakan ataupun kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan PT. Indah Kargo, dengan catatan bahwa kerusakan atau keterlambatan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau kurir PT. Indah Kargo”..

Berdasarkan hasil penelitian, pada pengiriman barang melalui PT. Indah Kargo Malang jika terjadi kerugian pada konsumen PT. Indah Kargo Malang

<sup>85</sup> Anita Indah, Wawancara. (Malang, 9 September 2019)

<sup>86</sup> Anita Indah, Wawancara. (Malang, 9 September 2019)

akan mengganti kerugian barang kiriman yang mengalami keterlambatan dan rusak namun terdapat beberapa syarat seperti: barang tersebut sudah diasuransikan serta *packing* barang sudah dijamin aman atau menggunakan packing kayu. Akan tetapi untuk barang yang tidak diasuransikan, besar nominal ganti ruginya berdasarkan hasil kesepakatan bersama antara konsumen dengan PT. Indah Kargo sendiri yang sesuai isi klausulabaku yang telah disepakati.

Berdasarkan kasus diatas PT. Indah Kargo Malang telah melanggar janjinya atau bisa dikatakan melakukan wanprestasi, karena pada awalnya PT. Indah Kargo Malang menyanggupi untuk mengirimkan barang ketempat tujuan dengan aman dan tepat pada waktunya. Dari kedua kasus tersebut PT. Indah Kargo Malang hanya bertanggung jawab dalam bentuk memberikan klaim pengembalian ongkos kirim dengan maksimal 10 kali biaya kirim meskipun keterlambatan dan kerusakan tersebut menyebabkan kerugian yang jauh lebih besar nilainya dengan alasan bahwa pemberian ganti rugi tersebut disesuaikan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak PT. Indah Kargo Malang sendiri. Hal ini lah yang menyebabkan konsumen masih dirasa dirugikan karena ganti ruginya tidak sebanding dengan harga atau kerusakan barang yang dikirim.

Dalam praktek pengiriman barang, ada beberapa undang-undang yang mengatur mengenai hubungan hukum antara pihak pengirim/konsumen dengan pihak penyedia jasa pengiriman barang khususnya dalam hal pertanggung jawabanyang diatur dalam UUPK Pasal 19 dan Pasal 1365

KUH Perdata. Dalam kasus ini PT. Indah Kargo Malang dianggap sudah bertanggung jawab, akan tetapi ganti rugi akan diberikan jika kesalahan yang mana mengakibatkan kerugian pada konsumen itu disebabkan murni oleh kelalaian dari pengangkut. PT. Indah Kargo Malang hanya berlandaskan pada klausul baku yang hanya menguntungkan pihak pelaku usaha saja. Penggantian kerugian sendiri hanya dengan maksimal 10 (sepuluh) kali biaya kirim. Jumlah tersebutlah yang bertentangan dengan Pasal 19 UUPK ayat (1) dan (2) yang menyatakan

*1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.*

*2. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.*

Selain itu adanya pertanggung jawaban ini juga bertentangan dengan Pasal 1365 KUH Perdata *”Tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.”* Pihak PT. Indah Kargo Malang hanya memberikan ganti rugi berdasarkan isi dari klausul baku yakni maksimal sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kirim, konsumen merasa tetap dirugikan apabila nilai kerugian lebih besar dari pada nilai ganti rugi yang diberikan oleh pihak PT. Indah Kargo Malang.

#### D. Tanggung Jawab PT. Indah Kargo Malang Atas Keterlambatan dan Kerusakan Barang Kiriman Menurut Hukum Islam

Etika bisnis menurut ajaran Islam digali langsung dari al-Qur'an dan Hadits Nabi. Dalam ajaran Islam etika bisnis dalam Islam menekankan pada empat hal, yaitu: Kesatuan (*unity*), keseimbangan (*equilibrium*), kebebasan (*free will*), dan tanggung jawab (*responsibility*).<sup>87</sup> Ada empat pilar etika manajemen bisnis menurut Islam seperti yang dicontohkan Nabi Muhammad SAW. *Pertama* "Tauhid" yang berarti memandang bahwa segala aset dari transaksi bisnis yang terjadi di dunia adalah milik Allah, manusia hanya mendapatkan amanah untuk mengelolanya. *Kedua* "Adil" artinya segala keputusan menyangkut transaksi dengan lawan bisnis atau kesepakatan kerja harus dilandasi dengan "akad saling setuju" dengan sistem *propit and lost sharing*. *Pilar ketiga* adalah "Kehendak bebas". Manajemen Islam mempersilahkan umatnya untuk menumpahkan kreativitas dalam melakukan transaksi bisnis sepanjang memenuhi asas hukum ekonomi Islam, yaitu halal. Dan *keempat* adalah "Pertanggung jawaban". Semua keputusan seorang pimpinan harus dipertanggung jawabkan oleh yang bersangkutan,<sup>88</sup>

Islam mengistilahkan tanggung jawab dengan kata "*dhaman*". Sebab-sebab terjadinya *dhaman* ada dua macam yaitu tidak melaksanakan akad, atau alpa dalam melaksanakannya. Timbulnya *dhaman*(tanggung jawab) akad mengandaikan bahwa terdapat suatu akad yang sudah memenuhi ketentuan

<sup>87</sup>Mubyarto, *Etika, Agama dan Sistem Ekonomi*, Jurnal Ekonomi Rakyat, Nomor 2, (April 2002)

<sup>88</sup>Rudito Bambang dan Famiola Melia, *Etika Bisnis & Tanggung Jawab Sosial Perusahaan di Indonesia*, (Bandung: Rekayasa Sain, 2007) 59

hukum sehingga mengikat dan wajib dipenuhi. Bilamana akad yang sudah tercipta secara sah menurut ketentuan hukum itu tidak dilaksanakan isinya oleh debitur atau dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya (ada kealpaan), maka terjadilah kesalahan dipihak debitur baik kesalahan itu karena kesengajaan untuk tidak melaksanakannya mauoun karena kelalaiannya yang bertentangan dengan hak dan kewajiban.<sup>89</sup>

Dalam proses akad pengiriman barang terkadang ada faktor-faktor yang menyebabkan konsumen atau pengguna jasa mengalami kerugian baik itu dari faktor yang tidak di sengaja seperti faktor cuaca yang tidak dapat diprediksi yang bisa menghambat perjalanan kurir ataupun dari kelalaian pihak pengirim sendiri yang bisa mengakibatkan keterlambatan ataupun kerusakan barang kiriman konsumen.

Sebagai konsumen tentunya perlu membutuhkan perlindungan, PT. Indah Kargo Malang sebagai penyedia jasa pengiriman barang memberingan perlindungan kepada konsumennya dengan memberikan fasilitas yang terbaik dan bekerja professional sesuai kesepakatan yang sudah dibuat di awal. Jika suatu saat ada complain atau keluhan terhadap pelayanan yang diberikan, para konsumen bisa datang kembali untuk menanyakan kekurangan yang ada. Selain itu bentuk kompensasi (ganti rugi) diberikan kepada konsumen apabila terjadi keterlambatan dan kerusakan barang kiriman yakni dengan mengganti biaya kirim maksimal 10 (sepuluh) kali biaya kirim. Tentu saja hal ini yang

---

<sup>89</sup>Syamsul Anwar, 331

dirasa masih memberatkan pihak konsumen atas perjanjian sepihak yang dibuat oleh PT. Indah Kargo Malang.

Dari dua contoh kasus yang sudah dijelaskan diatas para konsumen masih merasa dirugiikan karena penggantian yang diberikan oleh PT. Indah Kargo Malang tidak sebanding dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Ganti rugi hanya diberikan dengan mengganti jumlah biaya kirim yang maksimal hanya 10 kali biaya kirim tetapi nilai atau harga barang kiriman konsumen lebih besar.

Terwujudnya sebuah tanggung jawab tidak hanya cukup ada kesalahan dari pihak debitur, tetapi juga harus ada unsure kerugian dari pihak kreditur sebagai akibat dari kesalahan tersebut. Kerugian inilah yang menjadi sendi dari adanya tanggung jawab yang diwujudkan dalam bentuk ganti rugi. Dalam Islam semua perbuatan yang berbahaya tidak dibenarkan dan harus dipertanggungjawabkan. Dengan begitu, bahwa kerugian bahaya materiil atau jiwa yang menimpa konsumen sebagai akibat buruk yang disebabkan prodek barang dan jasa pelaku usaha harus ditanggung oleh oelaku usaha sesuai dengan prinsip ganti rugi (*dhaman*) yang terdapat dalam hukum Islam.

Islam telah mengajarkan umat manusia untuk tidak melakukan suatu perbuatan yang dapat merugikan orang lain, terutama dalam hal pemakaian barang dan jasa. Sebagaimana firman Allah dalam Surat an-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ

وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu. (Qs. An-Nisa Ayat 29).*<sup>90</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT melarang hamba-hambanya yang mukmin memakan harta sesamanya dengan cara yang batil dan cara-cara mencaai keuntungan yang tidak sah dan melanggar syariat seperti riba, perjudian, dan yang serupa dengan itu dari macam-macam tipu daya yang tampak seakan-akan sesuai dengan hukum syariat tetapi Allah mengetahui bahwa apa yang dilakukan itu hanya suatu tipu muslihat dari sipelaku untuk menghindari ketentuan hukum yang telah digariskan oleh syariat Allah.<sup>91</sup>

Begitu pula firman Allah dalam Surat al-Muddatstsir Ayat 38:

<sup>90</sup> QS. An-Nisa (4) : 29

<sup>91</sup> Salim Bahreisy, *Terjemah Tafsir Ibnu Katsir Volume 2*, (Surabaya: Pt. Bina Ilmu, 1998). 134



كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya:

*Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya. (QS. Al-Muddatstsir Ayat 38)<sup>92</sup>*

Ayat ini menjelaskan bahwa setiap orang terdakai dan tergantung dengan apa yang diusahakannya, baik berupa kebaikan atau keburukan, ia tidak bebas sebelum menunaikan kewajiban dan hukuman yang harus dijalannya. Setiap jiwa bertanggung jawab atas segala perbuatan yang dilakukannya, bisa jadi amal perbuatan seseorang itu menjerumuskan dan bisa jadi amal perbuatan itu menyelamatkan dari kehancuran.

Setiap orang yang memiliki profesi, kedudukan, dan jabatan apapun mulai dari tingkat bawah sampai tingkat atas bertanggung jawab berdasarkan kedudukan masing-masing. Tidak satu orangpun bisa lari dari tanggung jawab yang telah diamanahkan. Rasulullah SAW mengatakan lebih lanjut tentang tanggung jawab dalam sebuah hadits sebagai berikut:

عَنْ أَبِي عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ

عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِهِ بَيْتِهِ وَهُوَ

<sup>92</sup> QS. Al-Muddatstsir (74) : 38

مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَعِيَّةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ وَالْبُعْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ

سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ أَفْكُلُهُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ (رواه البخارى)

Artinta:

*Dari Ibn Umar r.a berkata bahwa Rasulullah SAW bersabda: Iman (pemimpin) itu adalah pengurus dan bertanggung jawab terhadap kepemimpinannya. Suami itu pengurus keluarganya dan dia bertanggung jawab atas kepengurusannya. Istri itu pengurus dalam rumah tangga suaminya dan bertanggung jawab tentang kepengurusannya. Dan pembantu itu pengurus bagi harta majikan dan bertanggung jawab atas kepengurusannya. (HR. Bukhari).<sup>93</sup>*

Hadits tersebut menjelaskan tentang adanya tanggung jawab atas setiap diri manusia yang oleh manusia tersebut wajib ditunaikan mulai dari kedudukan yang paling rendah sampai yang paling tinggi, karena sesama manusia tidak akan lolos dari tanggung jawab. Selain itu hadist Nabi yang mengatakn bahwa:

---

<sup>93</sup>KH. Ahmad MudjabMahali dan Ahmad Rodli Hasbullah, *Hadits-hadits Muttafaq 'Alaih Bagian Munakahat dan Mu'amalah*, (Jakarta: Kencana, 2004) 87

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضَيَّعَتِ الْأَمَانَةُ

فَتَنْتَظِرِ السَّاعَةَ، كَيْفَ إِضَافَاضَاعُنَهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ : إِذَا أَسْنَدَ الْأَمْرَ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ.

(أَخْرَجَهُ الْبُخَارِيُّ فِي كِتَابِ الرَّقَاقِ)

Artinya:

*Dari Abu Hurairah.a berkat Rasulullah SAW bersabda: Apabila amanah disia-siakan maka tunggulah saat kehancurannya. Salah seorang sahabat bertanya: “bagaimana menyia-nyiakan, hai Rasulullah?” Rasulullah SAW menjawab: Apabila perkara itu diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya. (HR. Imam Bukhari).<sup>94</sup>*

Berdasarkan Hadits diatas apabila suatu amanah itu telah diamankan kepada seseorang maka harus ditunaikan dan disampaikan, karena amanah merupakan tanggung jawab penerima amanah, dan jangan menyia-nyiakan amanah tersebut apabila telah diamankan. Selain dari ayat al-Qur'an dan Hadits yang telah disebutkan diatas, ada beberapa kaidah *qawaidhfiqqiyah* yang menjadi pedoman perlindungan bagi konsumen terhadap tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang terjadi pada kasus pengiriman barang oleh PT. Indah Kargo Malang. Diantaranya yaitu:

<sup>94</sup>Syahiruddin Abil Abbas Ahmad bin Muhammad AsySyafi'I al-Qustholani, *IrsyadusSyari'* juz 13, (Beirut: Darul Kutub Al Ilmiah, 1996) 494

الْأَجْرُ وَالضَّمَانُ لَا يَجْتَمِعَانِ

Artinya:

*“Pemberian upah dan tanggung jawab untuk mengganti kerugian tidak berjalan bersama.”*

*Dhamanatau ganti rugi dalam kaidah tersebut adalah mengganti dengan barang yang sama. Apabila barang tersebut ada dipasaran atau membayar seharga barang tersebut apabila barangnya tidak ada dipasaran. Contoh, seorang menyewa kendaraan penumpang untuk membawa keluarganya, tetapi si penyewa menggunakan untuk membawa barang-barang yang berat yang mengakibatkan kendaraan tersebut rusak berat, maka si penyewa harus mengganti kerusakan tersebut dan tidak perlu membayar sewa.<sup>95</sup> Selain itu, kaidah *qawaidhyang* juga menjelaskan tentang manfaat ganti rugi, yaitu:*

الْمَنْفَعَةُ بِالضَّمَانِ

Artinya:

*”Manfaat suatu benda merupakan faktor pengganti kerugian”.*

<sup>95</sup> H.A Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2001)132

Artinya:

*“Resiko itu menyertai manfaat”*

Maksud kaidah *qawaidh* diatas adalah apabila seseorang yang memanfaatkan sesuatu harus menanggung resiko. Seperti biaya notaries adalah tanggung jawab pembeli kecuali ada keridhaan dari penjual untuk ditanggung bersama. Demikian pula halnya seseorang yang meminjam barang, maka dia wajib mengembalikan barang dan resiko ongkos-ongkos pengembaliannya. Berbeda dengan ongkos mengnagkut dan pemeliharaan barang, dibebankan kepada pemilik barang.<sup>96</sup>

Jika dihubungkan dengan dua kasus konsumen PT. Indah Kargo malang yang mana ada bentuk perjanjian menjual jasa untuk mengirimkan suatu barang dengan membebankan biaya upah atau ongkos kirim. Jika sewaktu-waktu terjadi kasus yang merugikan konsumennya seperti keterlambatan dan kerusakan barang kiriman maka pihak PT. Indah Kargo dalam hal ini sebagai penjual jasa akan dituntut untuk pertanggungjawaban.

Hukum Islam memandang perihal tanggung jawab atas keterlambatan dan kerusakan barang dibebankan kepada pihak pengelola jasa, pekerjaan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas segala keterlambatan dan kerusakan barang tersebut, dengan alasan pihak yang memberikan upah (konsumen)

---

<sup>96</sup> H.A Djazuli, 133

terhadap jasa tersebut menginginkan barangnya tetap utuh dan sempurna. Sedangkan pihak yang menerima upah menginginkan pembayaran atas jasa yang telah ia lakukan.<sup>97</sup> Begitu pula dengan jasa yang diberikan PT. Indah Kargo Malang, tanggung jawab atas ganti rugi yang terjadi seharusnya menjadi tanggung jawab pihak penjual jasa terhadap keterlambatan dan kerusakan barang konsumen yang menggunakan jasa tersebut.

Tujuan ganti rugi pada dasarnya adalah untuk *masalah fardiyah* (hak-hak individu) guna menciptakan perdamaian antara kedua belah pihak yaitu pihak PT. Indah Kargo Malang dengan konsumen agar tidak terabaikan hak-hak konsumen yang merupakan kewajiban dari pihak PT. Indah Kargo Malang yang harus dipenuhi. Dengan kata lain, kerugian yang dimaksudkan untuk mengganti kerugian atau menghilangkan kerugian yang dialami oleh pihak yang dirugikan.

Hukum Islam memberikan perlindungan konsumen dan memberikan ganti rugi terhadap kerugian materiil yang dialami oleh konsumen merupakan kerugian yang tidak secara langsung diderita oleh konsumen, melainkan kerugian yang dapat dinilai dengan uang dan kerugian ini bersifat kebendaan. Kerugian tersebut dapat berupa kerugian dikarenakan konsumen tersebut telah mengeluarkan sejumlah uang untuk produk dan/atau jasa atas produk yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen tersebut. Konsumen

---

<sup>97</sup>ChairumanPasaribuan dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Rabbani Press, 2001) 53

memiliki hak-hak yang harus dipenuhi oleh para produsen ataupun pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

Dari uraian diatas menjelaskan bahwa PT. Indah Kargo Malang yang mana sebagai penjual jasa pengiriman barang belum sepenuhnya memberikan ganti kerugian kepada konsumennya secara hukum Islam yang diharapkan oleh konsumen kebanyakan. Karena nilai ganti rugi yang diberikan oleh PT. Indah Kargo malang dirasa belum sepadan, PT. Indah Kargo Malang hanya memberikan ganti rugi dengan mengganti biaya ongkos kirim maksimal hanya 10 (sepuluh) kali biaya kirim, sementara dari dua kasus konsumen atas nama Abrorurfaqih dan Nurridwan jumlah nilai barang yang dikirim lebih besar dari pada jumlah ganti ruginya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Proses pelaksanaan pengiriman barang yang dilakukan oleh PT Indah Kargo Malang dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang dibuat oleh PT. Indah Kargo Malang sendiri sebagaimana telah dimuat dalam klausa baku. Apabila pengirim/pengguna jasa telah sepakat terhadap ketentuan pengiriman yang telah diajukan oleh PT. Indah Kargo Malang maka keduanya akan terikat dalam suatu perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. Proses pengiriman dilakukan PT. Indah Kargo Malang dengan menjunjung tinggi nilai keadilan antara pihak pengirim dan pelaku usaha. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya upaya yang maksimal yang dilakukan oleh pihak perusahaan dalam menyampaikan barang dengan amanah dan berupaya inisiatif damai dalam menyelesaikan segala masalah.
2. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak PT. Indah Kargo Malang terhadap kerugian yang dialami oleh pengirim/pen pengguna jasa hanya berlandaskan pada klausul baku yang hanya menguntungkan



pihak pelaku saja. Penggantian kerugian hanya sejumlah 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman. Sedangkan kerugian yang diderita oleh konsumen nilainya jauh lebih besar. Hal ini tidak sesuai dengan UUPK Pasal 19 ayat (1) dan (2) serta bertentangan dengan Pasal 1365 KUH Perdata. Jika diatinjau dari hukum Islam ganti rugi yang diberikan oleh PT. Indah Kargo Malang belum sesuai. Hukum islam memandang perihal tanggung jawab atas keterlambatan dan kerusakan barang dibebankan sepenuhnya kepada pihak pengelola jasa, dengan alasan pihak konsumen yang memberikan upah atas jasa tersebut menginginkan barangnya tetap utuh dan aman. Sedangkan pihak penyedia jasa menginginkan pembayaran atas jasa yang telah ia lakukan. Jadi apabila terjadi keterlambatan dan kerusakan barang konsumen seharusnya pihak PT. Indah Kargo Malang bertanggungjawab dan memberikan ganti rugi dengan jumlah nilai yang setara dengan kerugian yang dialami oleh konsumen.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat diberikan beberapa saran untuk perbaikan bagi pihak terkait sehubungan dengan pengiriman barang melalui perusahaan jasa pengiriman barang yaitu:

1. Dalam hal prosedur pengiriman barang, alangkah baiknya jika penyedia jasa turut menjelaskan mengenai ketentuan aturan yang tertera dalam resi pengiriman, karena tidak semua orang paham betul akan bentuk perjanjian yang ditawarkan oleh penyedia jasa. Hal ini untuk mengantisipasi apabila konsumen yang telah lanjut usia, maka akan menyulitkan konsumen dalam memahami ketentuan aturan yang tertera dalam resi pengiriman.
2. Untuk penetapan jumlah ganti rugi alangkah baiknya penyedia jasa meningkatkan nilai nominal uang yang dipergunakan untuk mengganti kerugian, karena dalam hal ini terkadang nominal uang yang bisa diklaim tidak sebanding dengan harga barang yang dikirim. Sedangkan untuk prosedurnya alangkah baiknya lebih dipermudah untuk persyaratan dan birokrasi yang ditetapkan. Serta apabila terjadi resiko atas pengiriman barang hendaklah pihak PT. Indah Kargo Malang membantu pihak konsumen/pengirim barang dalam pengurusannya agar penggantian kerugian bisa berjalan dengan cepat dan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Al-Quran al-Karim.**

#### **Buku:**

- Anwar, Syamsul, *Hukum Perjanjian Syariah Studi Tentang Teori Akad Dalam Fikih Muamalat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Abdul Kadir, Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya 1990
- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum, Cet 5*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Ali, Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum Cet.3*, Jakarta: sinar Grafika, 2011.
- Ashofa, Burhan, *Metode Penelitian Hukum, Cet 4*. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA, 2004.
- Bambang, Rudito dan Famiola Melia, *Etika Bisnis & Tanggung Jawab Sosial Perusahaan di Indonesia*, Bandung: Rekayasa Sain, 2007
- Bahreisy, Salim, *Terjemah Tafsir Ibnu Katsir Volume 2*, Surabaya: Pt. Bina Ilmu, 1998
- Budiono, Herlien, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapan di Bidang Kenotariata*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.
- Dewi, Eli wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Pertama*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- DEPDIKBUD, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi III*, Jakarta: Balai Pustaka, 2001.
- Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis*, Jakarta: Kencana, 2001
- Fajar, Mukti dan Yuliantoahmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Fuadi, Munir, *Hukum Kontrak (Dari sudut pandang Hukum Bisnis)*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001.
- Fuadi, MunirFuady, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, buku ke II, Bandung: Citra Aditya bakti, 2003.

- Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001
- Mahali, Ahmad MudjabMahali dan Ahmad Rodli Hasbullah, *Hadits-hadits Muttafaq 'Alaih Bagian Munakahat dan Mu'amalah*, Jakarta: Kencana, 2004
- Muljadi, Kartini, dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Miru, Ahmad, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Meliala, Djaja S, *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*, Revisi keempat, Bandung: Nuansa Aulia, 2014.
- Nasution, Bander Johan, *Metode Penelitian Hukum Islam, Cet 1*. Bandung: CV. Mandar Maju. 2018.
- Pasaribuan, Chairuman dan Suhwardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, Jakarta: Rabbani Press, 2001
- Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Penerbit Djambatan, 1988.
- Raharjo, Handri, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia, 2002.
- SyahibuddinAbil Abbas Ahmad bin Muhammad AsySyafi'I al-Qustholani, *IrsyadusSyari' juz 13*, Beirut: Darul Kutub Al Ilmiyah, 1996
- Syazali, Husni, dan Heni Sri Imaniati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Saifullah, *Tipologi Penelitian Hukum*, Malang: CV Citra Intan Selaras, 2015.
- Soemitro, Roni Haniti, *Metode Penelitian Hukum dan Jurumetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998.
- Sunggono, Bambang, *Metode Penelitian Hukum* Jakarta: PT. Raja Grafindo persada, 2003.
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Sahrani, Sohari dan Ru'fah Abdullah, *Fiqih Muamalah*, Bogor: Ghalia, 2011.
- Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999.

Saliman, Abdur Rasyid, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Jakarta: Kencana, 2005.

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000.

Tri Prasetya, Joko, *Ilmu Budaya Dasar*, Jakarta: PT. Diapit Media, 2004.

Tri, Celina, SiwiKristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Sinar Grafika 2008.

Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Cetakan kedua*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Widjaja, Gunawan, dan Kartini Muljadi, *Seri Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Perjanjian)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.

Waluyo, Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Pertama*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

#### **Jurnal:**

Ayu Musyafah, Aisyah, Hardanti Widya Khasna, dan Bambang Eko Turisno, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Universitas Diponegoro, Vol. 14, 2 Tahun 2018.

Mujionp, *Manusia Berkualitas Menurut Al-Qur'an*, Hermeunetik, vol 7 No.2, Desember 2013

Mubyarto, *Etika, Agama dan Sistem Ekonomi*, Jurnal Ekonomi Rakyat, Nomor 2, April 2002

Nur Inah, Ety, *Peranan Komunikasi Dalam Pendidikan*, Vol 6 No. 1 Januari 2013.

Sawitri, Febrina Suci Dwi, *Masalah-Masalah Hukum Yang Muncul Dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi pada PT. JNE Cabang Yogyakarta)*. Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018).

Tanaya, Velliana *Rekonstruksi Asas Perbuatan Melawan Hukum dalam sengketa Konsumen*, Vol.47, Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum Asy-Syir'ah, 2013

Wihapsoro, Aulia Panji, *Tanggung Jawab Pengangkut Atas Keterlambatan Dan/Atau Kerusakan Dalam Pengiriman Paket Barang Melalui Jalur Darat*. Skripsi, Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2010

**Perundang-Undangan:**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

KUH Perdata

**Internet:**

<http://www.indahcargomalang.com/p/profil-perusahaan.html> Diakses pada tanggal 23 Februari 2019.

**Wawancara:**

Wawancara kepada Anita Indah, (Karyawan PT. Indah Kargo Malang), 09 September 2019

Wawancara kepada Abrorurfaqih (Konsumen PT. Indah Kargo Malang), 03 September 2019

Wawancara kepada Nurridwan (Konsumen PT. Indah Kargo malang), 04 September 2019



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

Gambar 1.



Surat Izin Penelitian



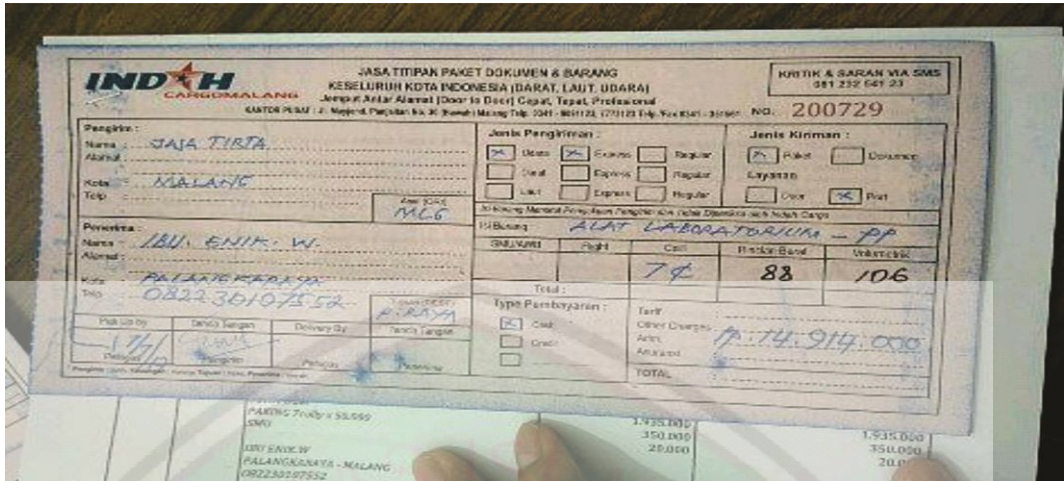
Gambar 2.



Wawancara Dengan Anita Indah Selaku Karyawan PT. Indah Kargo Malang

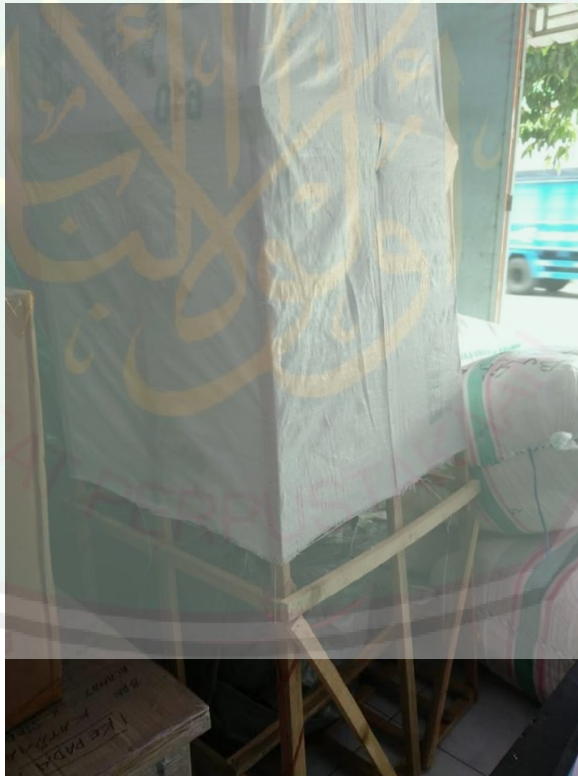
Gambar 3.

IND H CANDOMALANG		JASA SIAPAN PAKET DOKUMEN & BARANG KESELURUH KOTA INDONESIA (DARAT, LAUT, UDARA) Jemput Antar Aerasi (Door to Door) Cagat, Tepat, Profesional KANTOR MALANG : A. Wayan, Pajenean No. 38 (Kedua) Malang Telp. 0341-385123, 771723 Sel. 081-32191		KIRIM & SARAN VIA SMS 081 332 841 22	
Pengirim :		Jenis Pengiriman :		Jenis Kemasan :	
Nama : <u>NADIA PUTI</u>		<input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Ekspres <input type="checkbox"/> Reguler		<input type="checkbox"/> Paket <input type="checkbox"/> Dokumen	
Alamat : <u>MALANG</u>		<input checked="" type="checkbox"/> Darat <input type="checkbox"/> Ekspres <input type="checkbox"/> Reguler		<input type="checkbox"/> Logam <input type="checkbox"/> Plastik	
Kota : <u>MALANG</u>		<input type="checkbox"/> Laut <input type="checkbox"/> Ekspres <input type="checkbox"/> Reguler		<input type="checkbox"/> Kayu <input type="checkbox"/> Biji-bijian	
Telp. : <u>0822 86239 1784</u>		No. INDIH : <u>711</u>		No. 200757	
Penerima :					
Nama : <u>KOFO SURABUDJO</u>					
Alamat : <u>RUMAH SESILLA JL. POA BAKU BADE 4/2</u>					
RT. 01 RW. 012345 BANGUNAN ALAM BANGUN					
Kota : <u>KOTA TAMBORA</u>					
Telp. : <u>09823412345</u>					
No. INDIH : <u>12345</u>					
Type Pembayaran :					
<input checked="" type="checkbox"/> Cash		<input type="checkbox"/> COD		Tarif	
<input type="checkbox"/> Kartu		<input type="checkbox"/> Lain-lain		Other Charge :	
<input type="checkbox"/> Lain-lain		<input type="checkbox"/> Lain-lain		Asuransi :	
TOTAL : <u>312.500</u>					
ISI TIDAK DIPERIKSA					
Malang, tg/ <u>09 JULI 2019</u>					



Resi PT. Indah Kargo malang

Gambar 4.





Barang-Barang Yang Akan Dikirim Oleh PT. Indah Kargo Malang

Gambar 5.



Kantor PT. Indah Kargo Malang

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Muhammad Bahrul Irfhamni  
Tempat & Tanggal lahir : Lamongan, 03 September 1996  
NIM : 15220122  
Tahun Masuk UIN : 2015  
Jurusan : Hukum Bisnis Syariah  
Alamat Rumah : Desa Takerharjo, RT 004 RW 002, Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan  
Alamat Kos : Jl. Candi 3E Nomor 135 Karangbesuki Sukun Kota Malang  
Nomor Telepon / HP : 085646266241  
E-mail : [Bahrully6661@gmail.com](mailto:Bahrully6661@gmail.com)

### **Pendidikan Formal**

2000-2002 : TK. Tanwirul Ma'arif Takerharjo  
2002-2008 : MI. Tanwirul Ma'arif Takerharjo  
2008-2011 : MTs. Tanwirul Ma'arif Takerharjo  
2011-2014 : MA. Tarbiyatut Tholabah  
2015-2019 : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang