

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA POS MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM ISLAM
(Studi Di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang)**

SKRIPSI

Oleh:

LIANTIKA RIZKY RINDANI

12220011



JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

TAHUN 2016

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah swt,

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

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA POS MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM ISLAM (Studi Di PT.
Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang)**

Benar-benar karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika dikemudian 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 diperoleh, batal demi hukum.

Malang, 14 April 2016

Penulis

Liantika Rizky Rindani

12220011

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi penelitian skripsi saudara Liantika Rizky Rindani, NIM 12220011, mahasiswa Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA POS MENURUT UNDANG-
UNDANG NO.8 TAHUN 1999 DAN HUKUM ISLAM (Studi Di PT.Pos
Indonesia (Persero) Merjosari Malang)**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah dianggap mematuhi syarat-syarat ilmiah untuk disetujui dan diajukan pada Majelis Dewan Penguji.

Malang, 17 Mei 2016

Mengetahui
Ketua Jurusan
Hukum Bisnis Syariah

Dosen Pembimbing

Dr.H. Mohammad Nur Yasin, S.H., M.Ag

Nip 196910241995031003

Dra. Jundiani, SH.,M. Hum

Nip 196509041999031001

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan penguji skripsi saudara Liantika Rizky Rindani, Nim 12220011, mahasiswa Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan Judul;

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA POS MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM ISLAM
(Studi Di PT.Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang)**

Telah menyatakan lulus dengan nilai B (Memuaskan)

Dewan Penguji:

1. H.Alamul Huda, MA (_____)
NIP:197404012009011018 Ketua

2. Dra. Jundiani SH. M.Hum (_____)
NIP:196509041999032001 Skreteraris

3. Dr. H. Moh. Toriquddin,Lc, M.HI (_____)
NIP:197303062006041001 Penguji Utama

Malang, 12 Mei 2016
Dekan,

Dr. H. Roibin, M.H.I

NIP196812181999031002

MOTTO

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ إِنَّ اللَّهَ لَغَنِيٌّ عَنِ
الْعَالَمِينَ

Dan barang siapa yang berjihad, maka sesungguhnya jihadnya itu adalah untuk dirinya sendiri. Sesungguhnya Allah benar-benar Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam

(Qs: Al-Ankabut: 6)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ
إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ
إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

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 di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

(Qs: An-Nisa': 29)

DAFTAR TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Konsonan Arab, yang dalam sistem tulisan Arab seluruhnya dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasinya ke tulisan Latin sebagian dilambangkan dengan lambang huruf, sebagian lainnya dengan huruf dan tanda sekaligus sebagai berikut:

Arab		Latin	
Kons	Nama	Konsonan	Nama
ا	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba	b	Be
ت	Th	t	Te
ث	Sa	s\	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	Je
ح	Ha	h}	Ha (dengan titik di bawah)

خ	Kha	kh	Ka dan Ha
د	Dal	d	De
ذ	Zal	z\	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	Es dan Ye
ص	Sad	s}	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	d}	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	t}	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z}	Zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Ki
ك	Kaf	k	Ka

ل	Lam	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Wau	w	We
ه	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	y	Y

2. 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 (a) panjang: â misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang : î misalnya قيل menjadi qîla

Vokal (u) panjang: û misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya” nisbat, maka tidak boleh di gantikan dengan “i”, 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”.

3. Ta' marbûthah

Ta' marbûtah mati atau yang dibawa seperti ber-*harakat sukun*, dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “h”, misalnya *syari'ah*. Sedangkan *ta' marbûtah* yang hidup dilambangkan dengan huruf “t”, misalnya *ru'yat al-hilâl*.

4. Kata sandang dan lafzh al-Jalâlah

Kata sandang berupa ‘al’ ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak diawal dikalimat yang disnadarkan (idhafah) maka dihilangkan.

Seperti contoh:

- a. Al-Imâm al-Bukhâriy
- b. Billâh ‘azza wa jalla

5. Nama dan Kata Arab TerIndonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem tranliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terIndonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi.

Seperti contoh: “ Abdurrahman Wahid, manta Presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan Ketua MPRS pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan neotisme, kolusi dan korupsi dari muka

bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat di berbagai kantor pemerintahan, namun...”

Perhatikan penulisan nama “Abdurahman Wahid,” dan “salat” ditulis dengan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namun ia berupa nama dari orang Indonesia untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al-Rahmân Wahîd dan bukan ditulis dengan “shalât”.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Rasa terimakasih penulis ucapkan, karena dengan karunia, petunjuk serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. *Shalawat* beserta *salam* senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi revolusioner akhlak dan pemikiran. Berkat keridhoan Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Perlindungan Konsumen Jasa Pos Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Hukum Islam (Studi Di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata 1 (S1) pada Fakultas Syari'ah, Jurusan Hukum Bisnis syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Banyak faktor yang mendukung penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Hal ini terlihat dari para pihak yang turut memberi dukungan moril dan materiil, berupa bimbingan, saran dan perhatian yang tak terhingga. Untuk itu perkenankan penulis menghaturkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudji Rahrdjo selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Roibin, M.HI selaku Dekan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

3. Dr. Mohammad Nur Yasin, M.Ag selaku Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dra. Jundiani,SH. M.Hum selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. H. Dahlan Thamrin, M.Ag selaku dosen wali saya ketika saya berada di semester 1 yang telah memberikan saya motivasi ketika saya menjadi mahasiswa baru.
6. Ali Hamdan, M.A selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan arahan mulai awal perkuliahan hingga proses perkuliahan berakhir.
7. Dan kepada dosen penguji bapak Dr. H. Moh. Toriquddin,Lc, M.HI dan H.Alamul Huda, MA yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis.
8. Seluruh Dosen Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
9. Kantor Pos Merjosari Malang yang telah bersedia menjadikannya sebagai tempat penelitian saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kedua orangtua tercinta, yang tanpa letih selalu memperjuangkan pendidikan dan kehidupan penulis serta memberikan motivasi kepada penulis.

11. Kepada adikku yang tersayang yang selalu menggangguku dan membuatku marah namun terkadang membantuku.
12. Nurulia Novianti dan Ega selaku teman sekos saya dan Halimatus Sa'diyah yang telah membantu saya dalam mengerjakan skripsi saya, serta teman-teman Last12 yang selalu menemani saya dan memberikan motivasi kepada saya dan tak lupa juga untuk semua teman Hukum Bisnis Syariah seangkatan saya yang berama-bersama berjuang dengan saya untuk meraih gelar S.Hi.
13. Dan semua pihak yang mendukung menyelesaikan penulisan ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga Allah membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi bahasa, isi maupun analisisnya, sehingga kritik dan saran dari pembaca yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga upaya penyusunan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Amin Ya Rabba alâmin.*

Malang, 14 April 2016

Penulis,

Liantika Rizky Rindani

12220011

ABSTRAK

Liantika Rizky Rindani, 12220011, **Perlindungan Konsumen Jasa Pos Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Hukum Islam (Studi Di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang)**. Skripsi, Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Dra. Jundiani, S.H., M.Hum.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab, Jasa Pos

Jasa pos merupakan jasa yang sangat dibutuhkan bagi masyarakat, mengingat semakin banyaknya kebutuhan manusia yang selalu bertambah dari hari kehari sehingga dibutuhkanlah jasa pos sebagai sarana penunjang untuk memenuhi kebutuhan. Dan seperti yang telah kita ketahui dalam penyelenggaraan jasa pos ini didalamnya terdapat banyak sekali resiko yang dapat menyebabkan konsumen dirugikan, seperti misalnya keterlambatan barang kiriman, barang yang rusak, hingga hilangnya barang. Sehingga konsumen sebagai orang yang lemah membutuhkan perlindungan hukum.

Mengacu pada latar belakang diatas terdapat beberapa rumusan masalah yaitu: 1) Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan hukum Islam? 2) Bagaimana tanggung jawab pihak pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang terhadap pengguna jasa yang dirugikan menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan hukum Islam?

Untuk menjawab rumusan masalah ini maka tipe penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologi yaitu menghadapi permasalahan yang dibahas berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku kemudian dihubungkan dengan kenyataan-kenyataan yang terjadi dalam masyarakat dan pengolahan datanya menggunakan data primer sesuai dengan keadaan yang ada dilapangan serta ditunjang dengan data sekunder yaitu berupa buku-buku atau literatur yang berhubungan dengan objek penelitian.

Hasil dari penelitian ini yang pertama, konsumen jasa pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang belum cukup terlindungi karena masih terdapat hak konsumen yang diabaikan apabila ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam . Kedua, tanggung jawab yang diberikan oleh pihak pos adalah dengan memberikan ganti rugi kepada pengguna jasa pos yang dirugikan, yang ketentuannya sudah ditentukan oleh pihak pos. Namun dalam pemberian tanggung jawabnya belum maksimal.

ABSTRACT

Liantika Rizky Rindani, 12220011, 2016. **Consumer Protection For Users Post In Terms Of Law Number 8 year 1999 On Consumer Protection , And Islamic Law (The Study In PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang.** Thesis, Department of Shariah Business Law, Sharia Faculty, The State Islamic University (UIN) Maulanan, Malik Ibrahim Malang, Supervising: Dra. Jundiani, SH., S.M.Hum.

Key words: consumer protection , responsibility.consumer

Postal service is services which is very required by society , given the increasing number of human need always increased from the day of the day so needed postal service as a means of supporting to fill requirements .And as we already know in the postal service there are risks can be led consumers harmed , as for example delays in goods transfers , damaged goods , until the loss of goods .So consumers as weak need legal protection.

Reference in the background above there are several formulation problems: 1) How legal protection for users post in PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang according to law number 8 year 1999 and Islamic law ? 2) How the responsibility of the post in pt .Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang against users who suffer according to law number 8 year in 1999 and Islamic law ?

To answer formulation problems above so type research used is juridical empirical with the approach juridical sociology namely face issues discussed based on regulations prevailing then connected by facts occurring in the community and processing the data using data primary in accordance with the state of existing he and supported with secondary data in the form of books or literature which associated with the object research.

The result of research this is the first, consumers portal service PT. Pos Indonesia (Persero) has not sufficiently protected because there is still a consumer rights ignored In Terms Of Law Number 8 year 1999 On Consumer Protection , And Islamic Law. Second, responsibility granted from the post by giving compensation to a user post service wrong, who its requirements had been determined by the post. But the giving of responsibility has not been fullest.

ملخص البحث

لينتكا رزق ينداني، 12220011، وقاية المستهلك في الخدمة البريدية بالنظر من دستور قم 8 عام 1999 عن وقاية المستهلك وحكم الاسلام (دراسة في شركة ختم البريد اندونيسيا مورجوساري بمالانج) .البحث الجامعي، بقسم حكم الإقتصادي الإسلامي في كلية الشريعة بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج المشرف : الدكتور جنديان الماجستير.

الكلمات الأساسية: وقاية المستهلك، مسؤولية ، الخدمة البريدية

ان الخدمة البريدية هي الخدمات التي تطلبها المجتمع لان من يوم الحاجات الانسات المرتفعة حتى هم يحتاجون الخدمة البريدية كوسائل الاضافية لتلبية الحاجات. وكما عرفنا ان في اداء هذه الخدمة البريدية فيها اخطار او مجازفات للمستهلك على سبيل المثال تأخير في الشحن، البضائع التالف و الفقد حتى هم المستهلكون يحتاجون في وقاية الحكم.

وانطلاقا من خلفية البحث الاعلاه، المشكلات وهي: (1) كيف وقاية المستهلك أن الخدمة البريدية مورجوساري بمالانج على ضوء دستور قم 8 عام 1999 وحكم الاسلام؟ (2) كيف مسؤولية من طرف البريد في شركة ختم البريد اندونيسيا مورجوساري بمالانج على مستخدمي الخدمة الاذى لدستور قم 8 عام 1999 وحكم الاسلام؟

واما المدخل المستخدم في هذا البحث وهو التجريبية القانونية بالنوع التجريبية الاجتماعية وهو يوجه المشكلات المبحثة على اساس النظم المعينة ثم تواصل مع الحقائق الذي تصيب في المجتمع واما البيانات المستخدمة في هذا البحث وهي البيانات الاساسي او مناسبة مع الاحوال في الميدان و البيانات الثانية على سبيل المثال الكتب او المراجع الأخرى التي تتعلق مع البحث.

واما النتائج المحسولة في هذا البحث وهي ، اولاً:المستهلكين للخدمات البريدية قد لا تم توفير حماية كافية لأنه لايزل هباك مستهلك تجاهل حقوق بالنظر من دستور قم 8 عام 1999 عن وقاية المستهلك وحكم الاسلام. ثانياً، ونظر لمسؤولية من قبل السلطات البريدية هو توفير تعويضات للمستخدمين حققت يانع اذالذي يتم تحدية احكامه البريدية قبل.و لكن لم يتم إعطاء مسؤولية أقصى.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
PRAKATA	xiii
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Definisi Operasional	9
G. Sistematika Pembahasan	10

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	12
	A. Penelitian Terdahulu	10
	B. Kerangka Konsep.....	13
	1. Pelaku Usaha	17
	2. Konsumen.....	22
	3. Perjanjian Baku.....	29
	4. Perlindungan Konsumen	30
	5. Perjanjian Dalam Islam	37
	6. Ijarah	44
	7. Masalah	50
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	57
	A. Jenis Penelitian	55
	B. Pendekatan Penelitian	58
	C. Lokasi Penelitian	58
	D. Sumber Data	59
	E. Metode Pengumpulan Data	60
	F. Metode Pengolahan dan Analisis Data	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	61

B. Perlindungan Konsumen Jasa Pos di PT.Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam	65
C. Tanggung Jawab Pihak Pos Terhadap Konsumen Yang Dirugikan	75
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin hari permasalahan semakin bertambah dan beraneka ragam. Selalu saja terdapat permasalahan baru yang selalu timbul di kehidupan sehari-hari dan tiada habisnya. Sehingga peraturan dianggap perlu sebagai dasar untuk melakukan suatu tindakan sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Salah satu dari fungsi hukum yaitu untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat¹. Dalam pasal 1 ayat (3) UUD 1945 amandemen ketiga, hendaknya tercermin melalui kesepakatan untuk menggunakan hukum sebagai landasan kehidupan dalam bernegara dan bermasyarakat.

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

Adapun beberapa badan usaha yang membuka jasa di bidang layanan ini seperti TIKI dan JNE Express. Semakin bertambahnya jumlah pelaku usaha

¹ Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 13.

dalam bidang pelayanan jasa pengiriman ini membuat setiap pelaku usaha semakin berlomba-berlomba dalam memberikan pelayanan jasa yang terbaik bagi konsumennya sehingga mereka dapat bertahan dalam bidang usaha ini.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan sebuah badan hukum yang bergerak dibidang layanan pos. Adapun layanan yang diberikan oleh PT.Pos Indonesia (Persero) dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos dirumuskan bahwa pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum.²

PT. Pos Indonesia (Persero) ini memiliki keunggulan yang lebih yaitu dari segi wilayah jangkauan layanannya dan segi keberadaan lokasinya. Dari segi wilayah jangkauan layanannya PT.Pos Indonesia (Persero) jangkauannya sangatlah luas hingga mencapai daerah-daerah terpencil. Selain itu juga dilihat dari keberadaan lokasinya, maka untuk menjumpai PT. Pos Indonesia (Persero) bukanlah menjadi hal yang sulit untuk dicari hal ini karena hampir disetiap kecamatan sudah terdapat kantor pos. Sehingga membuat para konsumen masih seringkali menggunakan layanan jasa pos dalam memenuhi kebutuhannya, karena dianggap lebih mudah.

Dalam setiap transaksi tentunya di dalamnya terkandung sebuah perikatan bagi pihak yang melakukan transaksi tersebut. Dan dalam hal ini setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi pihak-pihak yang membuatnya.

² Pasal 1 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 146).

Hal ini selaras dengan asas itikad baik yaitu pihak-pihak yang melakukan perjanjian haruslah melakukannya dengan itikad baik dengan tidak mengganggu hak dan kewajiban pihak lain. Yang dalam hal ini tidak terlepas dari transaksi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia dengan pengguna jasa pos yang dalam bertransaksi keduanya haruslah saling menguntungkan dan tidak boleh ada yang merasa dirugikan oleh salah satu pihak, karena ketika ada yang merasa dirugikan oleh salah satu pihak hal ini berarti terdapat salah satu pihak yang telah melanggar hak dari pihak lain.

Namun realitanya dalam penyelenggaraan jasa pos ini seringkali terjadi wanprestasi. Adapun bentuk wanprestasi yang sering terjadi dalam penyelenggaraan jasa pos seperti misalnya rusaknya barang pengirim, hilangnya barang pada saat sebelum sampai pada penerima barang, dan keterlambatan pengiriman barang. Mengenai hal ini tentunya tidak lepas dari penyelenggaraan jasa yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang dalam penyelenggaraannya pernah mengalami keterlambatan pengiriman hingga rusaknya barang dan bahkan hal ini kerap kali terjadi.

Wanprestasi menurut Yahya Harahap yaitu sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, sehingga menimbulkan keharusan bagi pihak debitur untuk memberikan atau membayar ganti rugi (*schadevergoeding*), atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak, pihak yang lain dapat menuntut pembatalan perjanjian³.

³ M.Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian* (Bandung: Alumni,1982), h. 60.

Dengan adanya wanprestasi inilah menimbulkan kerugian yang terjadi pada pengguna jasa pos sebagai konsumen pengguna jasa. Namun mirisnya konsumen yang dalam artian pengguna jasa pos ini seringkali diam saja ketika haknya tidak terpenuhi, cenderung dari mereka justru membiarkannya saja padahal sebagai konsumen mereka memiliki hak untuk di lindungi. Oleh karena itu mengingat konsumen merupakan pihak yang lemah perlu didalamnya adanya aturan yang mengatur untuk memberikan perlindungan pada konsumen. Apalagi dalam penyelenggaraan jasa pos ini sangat rawan sekali terjadi resiko yang tidak diinginkan yang disebabkan oleh banyak faktor yang dapat menyebabkan konsumen terancam akan tidak terpenuhinya haknya sehingga konsumen merasa dirugikan.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merumuskan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen.⁴

Dalam pasal ini dirumuskan bahwasanya konsumen memiliki hak dalam kepastian hukum untuk dilindungi. Karena konsumen tidak hanya pemakai barang saja melainkan juga sebagai pengguna jasa, hal ini tentunya konsumen sebagai pengguna jasa juga memiliki hak untuk dilindungi. Karena kita berada pada negara hukum yang mana segala sesuatunya harus di lindungi berdasarkan hukum yang berlaku pada saat ini.

⁴ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara RI Tahun 1999, Nomor 42).

Dalam keadaan seperti ini konsumen sebagai pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) membutuhkan kepastian hukum mengingat dalam pasal 2 undang-undang No. 38 tahun 2009 tentang Pos dirumuskan bahwasanya pos diselenggarakan beradarkan asas;⁵ a) kemanfaatan; b) keadilan; c) kepastian hukum; d) persatuan; e) kebangsaan; f) kesejahteraan; g) keamanan dan keselamatan; h) kerahasiaan; i) perlindungan; j) kemandirian dan kemitraan.

PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen yang menggunakan jasanya, dalam memberikan perlindungan ini terkait dengan semua jasa yang diselenggarakannya yang berupa hak dan kewajiban kedua belah pihak yang termasuk juga pertanggungjawaban. Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos dalam pasal 28 dirumuskan:⁶

Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

- a. Kehilangan kiriman
- b. Kerusakan isi paket
- c. Keterlambatan kiriman; atau
- d. Ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Kemudian dalam hukum Islam dalam sebuah ayat al-qur'an disebutkan⁷:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu*⁸

⁵Pasal 2 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara RI Tahun 2009, Nomor 146).

⁶ Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara RI Tahun 2009, Nomor 146).

⁷ Qs.Al-Maidah :1

⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2008),h.106.

Ayat ini menunjukkan betapa al-Qur'an sangat menekankan perlunya memenuhi akad dalam segala bentuk dan maknanya dan pemenuhan sempurna. Hal ini mengingat karena akad merupakan suatu inti dari muamalah atau transaksi yang di dalamnya mengandung berbagai unsur yaitu seperti bentuk-bentuk hak dan kewajiban antara kedua belah pihak serta pertanggungjawaban yang harus dilakukan oleh kedua belah pihak. Karena dalam hal ini sebuah akad digunakan untuk kepastian hukum serta melindungi pihak-pihak yang membuatnya. Karena muamalah dilakukan untuk mencapai tujuan mencapai kemaslahatan dan bukanlah kemudharatan, yang haruslah saling memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang menyelenggarakannya.

Kemudian dalam sebuah hadits Abdullah ibn Umar menerangkan:⁹

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ أَلَا كُفُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ عَلَيْهِمْ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ فَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Kamu semua adalah pemimpin, dan kamu semua adalah bertanggung jawab dengan pimpinannya. Maka seorang imam (pemimpin) adalah sebagai penggembala yang akan ditannya tentang pimpinannya. Dan seorang laki-laki (suami) adalah sebagai pemimpin dalam keluarganya dan ia akan ditanyakan tentang pimpinannya. Dan seorang wanita (istri) adalah pemimpin dirumah

⁹ Teuku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy, *Mutiara Hadits 6* (Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2003), h. 15.

suaminya yang ia akan ditanyakan tentang hasil pimpinannya. Seorang pembantu (pelayanan asisten) adalah menjadi pemimpin dalam mengawasi harta benda tuannya, dan ia bertanggung jawab (akan ditanyakan) dari hal pimpinannya. Dan seorang anak adalah pengawas harta benda ayahnya yang ia akan ditanyakan tentang hal pengawasannya. Maka kamu semua adalah pemimpin dan kamu semua akan ditanyakan tentang perhatiannya. (HR. Bukhari 49; 17 Muslim 33: 5; Al Lu'Lu'u wal Marjan 2;284)

Berdasarkan hadits ini setiap hal yang dikerjakan oleh manusia akan dimintai pertanggungjawaban, dan tentunya begitu pula pada pihak pos untuk menyelenggarakan jasa pos yang aman, tertib dan nyaman pihak pos haruslah bertanggung jawab terhadap semua hal yang ia lakukan. Karena di dalam transaksi selalu saja terdapat hal-hal yang dapat menimbulkan resiko yang tidak diinginkan. Apalagi dalam pos yang dalam proses pengiriman barang ini seringkali terdapat resiko-resiko yang tidak diinginkan dan dapat menyebabkan konsumen merasa dirugikan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan disini peneliti tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana perlindungan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang kepada konsumen pengguna jasa yang diselenggarakannya, karena dalam penyelenggaraan ini sering sekali terjadi wanprestasi, dan bagaimanakah sikap PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari malang dalam menghadapi hal ini, oleh karena itu sudah sesuaikah yang dilakukan oleh PT.Pos Indonesia (Persero) Merjosari apabila ditinjau dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 dan hukum Islam dengan judul **“Perlindungan Konsumen Jasa Pos Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Hukum Islam (Studi di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang)”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas dapat dikemukakan beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana perlindungan konsumen jasa pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam?
2. Bagaimana tanggung jawab pihak pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang terhadap pengguna jasa yang dirugikan menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penulis hanya akan membatasi tulisan hanya sekedar pada ruang lingkup perlindungan konsumen jasa pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang yang lebih khususnya yaitu bagi pengguna jasa pengiriman paket serta bagaimana pertanggungjawabannya kepada konsumen jasa pos yang dirugikan.

D. Tujuan

Sejalan dengan permasalahan diatas, maka perlu dijabarkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana perlindungan konsumen jasa pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dan hukum Islam.

2. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana tanggung jawab pihak pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang terhadap pengguna jasa yang dirugikan menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dan hukum Islam

E. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan tambahan, khususnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan Hukum Bisnis Syariah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau salah satu sumber referensi bagi semua pihak yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai Perlindungan Konsumen Jasa Pos menurut Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam sehingga dikemudian hari tidak ada lagi permasalahan yang sama.

F. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul “Perlindungan Konsumen Jasa Pos Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam”. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai pengertian dalam judul proposal ini, maka penulis tegaskan beberapa istilah-istilah sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen: yang dimaksud dengan perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen.
2. Jasa Pos: adapun yang dimaksud dengan jasa pos disini lebih dikhususkan pada jasa pengiriman paket barang.
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999: adalah Undang-Undang yang merumuskan masalah perlindungan konsumen, namun di dalamnya tidak hanya merumuskan tentang konsumen saja melainkan juga pelaku usaha, dan hal-hal yang terkait dengannya seperti hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha.
4. Hukum Islam: hukum Islam yang dimaksud yaitu masalah dan *ijarah*.

G. 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 :

Pada BAB I : Pendahuluan yang meliputi latar belakang dari permasalahan yang diteliti, dan rumusan masalah terhadap apa yang akan diteliti, tujuan serta manfaat penelitian baik secara teoritis, maupun praktis.

Pada BAB II : Mencakup penelitian terdahulu yang menjelaskan beberapa penelitian guna membandingkan serta menjadi rujukan untuk penelitian yang dilakukan penulis, kajian pustaka yang berisi tinjauan umum yang diambil dari berbagai referensi yang berhubungan dengan objek penelitian.

Pada BAB III : Metode penelitian yang dijadikan sebagai instrumen dalam penelitian untuk menghasilkan penelitian yang lebih terarah dan sistematis. Serta data-data yang berhubungan dengan objek penelitian.

Pada BAB IV : Mencakup pembahasan tentang penyajian dari hasil penelitian.

Pada BAB V : Penutup, yang didalamnya berisikan kesimpulan tentang poin-poin yang merupakan inti pokok dari data yang telah dikumpulkan dan saran memuat berbagai hal yang dirasa belum dilakukan dalam penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti:

1. Andri Riyanto, 2015, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, dengan judul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta dan Tiki Cabang Yogyakarta Di Lembaga Konsumen Yogyakarta). Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu lebih mengkaji kasus yang terjadi antara Violetta dengan Tiki Cabang Yogyakarta. Adapun sengketa yang terjadi antara Violetta dengan Tiki Cabang Yogyakarta ini disebabkan karena hilangnya barang pengiriman Violetta yang dalam satu wadah berisikan 5 pcs payung dan kosmetik senilai Rp. 960.000. Penelitian ini mengguna jenis penelitian yuridis empiris. Adapun hasil penelitiannya yaitu apa yang dilakukan oleh pihak Tiki berupa sebuah pelanggaran karena melanggar pasal 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu informasi yang menyesatkan karena informasi yang diberikan oleh pihak Tiki Yogyakarta berbeda dengan pihak Tiki Tasikmalaya. Perjanjian baku yang dibuat oleh pihak Tiki dengan adanya ganti rugi sebesar 10 kali biaya pengiriman merupakan sebuah kebijakan dan bukanlah dan bukanlah nilai ganti rugi yang semestinya, untuk menyelesaikan

permasalahan ini pihak Tiki Yogyakarta dan Violetta menyelesaikannya melalui mediasi dengan nilai ganti rugi Rp.960.000,00.¹⁰

2. San Lucia Yoseph Boku, 2011, Universitas Jember, dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas pengiriman Barang Melalui Jasa Kilat Khusus PT. Pos Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”. Dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian normatif atau studi pustaka yang mana peneliti lebih mengkaji pada tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) terhadap kerugian konsumen pengguna jasa pengiriman barang melalui kilat khusus. Adapun tanggung jawabnya dengan memberikan ganti rugi dalam bentuk uang senilai harga barang tersebut dan apabila terjadi keterlambatan barang maka ganti ruginya maksimal 2 (dua) kali ongkos kirim. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah menyelesaikan sengketa melalui pengadilan.¹¹
3. Wahyuni Adriyani Simbolon, 2013, Universitas Brawijaya, dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengirim Pada Pengiriman Barang Ke Luar Negeri (Studi di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Surabaya Selatan). Dalam penelitian ini merupakan penelitian normatif dan adapun hasil dari penelitian ini adalah pihak pengangkut

¹⁰ Andi Riyanto, *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta dan Tiki Cabang Yogyakarta Di Lembaga Konsumen Yogyakarta)* (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2015).

¹¹ San Lucia Yoseph Boku, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas pengiriman Barang Melalui Jasa Kilat Khusus PT. Pos Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999* (Jember: Universitas Jember, 2011).

memberikan pembatasan tanggung jawab, mengenai tanggung jawab sendiri sudah diatur dalam klausula surat muatan udara yang biasanya disebut dengan resi pembayaran. Dalam pemberian ganti rugi hanya diperoleh pada konsumen yang seluruh barangnya mengalami kehilangan atau kerusakan.

Dari ketiga penelitian ini yang mempunyai kesamaan dalam bidang yang diteliti yaitu perlindungan konsumen, namun dalam hal ini objek kajian yang dikaji berbeda dan dalam aspek yang berbeda pula. Pada penelitian yang pertama hanya terbatas pada pengkajian penyelesaian sengketa sebagai upaya untuk memberikan perlindungan. Adapun penyelesaiannya dilakukan dengan mediasi yaitu dengan pemberian ganti rugi. Penelitian yang kedua lebih terfokus pada pertanggungjawaban paket pengiriman barang melalui jasa kilat khusus, adapun bentuk tanggung jawabnya dengan memberikan ganti rugi dengan senilai uang barang, dan pada penelitian yang ketiga dalam pembahasan tidak hanya mengkaji undang-undang perlindungan konsumen melainkan juga dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan ordonansi pengangkutan udara. Sedangkan yang dijadikan acuan dalam penelitian saya yaitu perlindungan konsumen jasa pos terhadap pengiriman barang yang ditinjau melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan juga hukum Islam.

Tabel 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.

No	Nama/ PT	Judul	Persamaan	Perbedaan

1.	Andi Riyanto, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta	Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta dan Tiki Cabang Yogyakarta Di Lembaga Konsumen Yogyakarta	Perlindungan Konsumen	Dalam penelitian ini mengkaji tentang penyelesaian sengketa. Adapun penyelesaiannya dilakukan dengan mediasi yaitu dengan pemberian ganti rugi.
2.	San Lucia Yoseph Boku, Universitas Jember	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas pengiriman Barang Melalui Jasa Kilat Khusus PT. Pos Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	Perlindungan hukum bagi konsumen.	Dalam penelitian ini lebih terfokus pada pertanggungjawaban paket pengiriman barang melalui jasa kilat khusus, adapun bentuk tanggung jawabnya dengan memberikan ganti rugi dengan senilai uang barang.
3.	Wahyuni Adriyani Simbolon/ Universitas Brawijaya	Perlindungan Hukum Terhadap Pengirim Pada Pengiriman Barang Ke Luar Negeri (Studi di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Surabaya Selatan)	Perlindungan hukum bagi pengirim barang keluar negeri.	Dalam memberikan perlindungan dengan pembatasan tanggung jawab namun hal ini bertentangan dengan ordonansi pengangkutan udara dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan

B. Kerangka Konsep

1. Pelaku Usaha

a. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹²

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam hukum perlindungan konsumen yang tercantum dalam pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha sebagai salah satu pihak yang terlibat dalam transaksi mempunyai hak-hak sebagai berikut:¹³

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁴

Tampak bahwa pokok-pokok hak dari pelaku usaha adalah:

¹² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media. 2001), h. 3.

¹³ Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara RI Tahun 1999, Nomor 42).

¹⁴ Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 43.

- 1) Hak menerima pembayaran, yang berarti pelaku usaha berhak menerima sejumlah uang sebagai pembayaran atas produk yang dihasilkan dan diserahkan kepada pembeli.
- 2) Hak mendapat perlindungan hukum, yang berarti pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum jika ada tindakan pihak lain, yaitu konsumen, yang dengan itikad tidak baik menimbulkan kerugian baginya.
- 3) Hak membela diri, yang berarti pelaku usaha berhak membela diri dan membela hak-haknya dalam proses hukum apabila ada pihak lain yang mempersalahkan atau merugikan haknya.
- 4) Hak rehabilitasi, yang berarti pelaku usaha berhak memperoleh rehabilitasi atas nama baiknya atau dipulihkan nama baiknya sebagai pelaku usaha jika karena suatu tuntutan akhirnya terbukti bahwa pelaku usaha ternyata bertindak benar menurut hukum.

Kemudian hak-hak pelaku usaha penyelenggara pos dalam pasal 29

Undang-Undang Tentang Pos dirumuskan sebagai berikut :¹⁵

- 1) Penyelenggara Pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman.
- 2) Penyelenggara Pos berhak membuka dan/atau memeriksa kiriman dihadapan pengguna layanan pos untuk mencocokkan kebenaran informasi kiriman sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 3) Penyelenggara Pos tidak dapat dituntut apabila terbukti isi kiriman tidak sesuai dengan yang dinyatakan secara tertulis oleh pengguna layanan pos pada dokumen pengiriman dan tidak dibuka oleh Penyelenggara Pos.
- 4) Penyelenggara Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dituntut apabila terbukti mengetahui isi kiriman dan

¹⁵ Pasal 29. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara RI Tahun 2009, Nomor 146).

tetap mengirim barang yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hak dan kewajiban dalam kontrak (bisnis) merupakan dua sisi yang bersifat saling timbal balik. Artinya, hak salah satu pihak akan menjadi kewajiban pihak lain, dan begitu pula sebaliknya kewajiban salah satu pihak menjadi hak pihak lain. Karena itu di samping hak, pelaku usaha mempunyai kewajiban-kewajiban yang telah tercantum dalam pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999, antara lain:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁶

Dengan demikian, pokok-pokok kewajiban pelaku usaha adalah:

- 1) Kewajiban beritikad baik, yang berarti pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib melakukannya dengan itikad baik, yaitu secara

¹⁶ Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara RI Tahun 1999, Nomor 42).

berhati-hati, mematuhi dengan aturan-aturan, serta dengan penuh tanggung jawab.

- 2) Kewajiban memberi informasi, yang berarti pelaku usaha wajib memberi informasi kepada masyarakat konsumen atas produk dan segala hal sesuai mengenai produk yang dibutuhkan konsumen. Informasi itu adalah informasi yang benar, jelas, dan jujur.
- 3) Kewajiban melayani, yang berarti pelaku usaha wajib memberi pelayanan kepada konsumen secara benar dan jujur serta tidak membeda-bedakan cara ataupun kualitas pelayanan secara diskriminatif.
- 4) Kewajiban memberi kesempatan, yang berarti pelaku usaha wajib memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba produk tertentu sebelum konsumen memutuskan membeli atau tidak membeli, dengan maksud agar konsumen memperoleh keyakinan akan kesesuaian produk dengan kebutuhannya.
- 5) Kewajiban memberi kompensasi, yang berarti pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak sesuainya produk yang diterima dengan yang diperjanjikan.¹⁷

Adapun dalam pasal 30 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dirumuskan bahwa Penyelenggara Pos wajib menjaga

¹⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), h.71.

kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman. Kemudian di dalam Pasal

31 Undang-Undang Tentang Pos dirumuskan bahwa:¹⁸

- 1) Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos.
- 2) Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia.
- 3) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan Pos dengan Penyelenggara Pos
- 4) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila :
 - a) Kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim;atau
 - b) Kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos.
- 1) Barang yang hilang dan ditemukan kembali terselesaikan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos .

2. Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang

¹⁸. Pasal 31 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, (Lembaran Negara RI Tahun 2009, Nomor 146) .

menggunakan barang. tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.¹⁹

Pengertian konsumen menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 ayat (2) dirumuskan bahwasanya konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga ,orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁰

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak, ataupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.

Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.²¹

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapat perlindungan itu bukan sekedar

¹⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 27.

²⁰ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42) .

²¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 3; (Jakarta: PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia, 2006), h. 8.

fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan oleh hukum tentang hak-hak konsumen.

Menurut ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen disebutkan, dan disusun secara sistematis (mulai dari yang diasumsikan paling dasar), akan diperoleh urutan sebagai berikut²² :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Akhirnya, jika semua hak-hak yang disebutkan itu disusun kembali secara sistematis, akan diperoleh urutan sebagai berikut.²³

1) Hak Konsumen Mendapatkan Keamanan

²² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h.32.

²³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 33-34.

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani.

Hak untuk mendapatkan keamanan penting ditempatkan pada tempat yang tinggi karena berabad-abad berkembang suatu falsafah berpikir bahwa konsumen adalah pihak yang harus berhati-hati, bukan pelaku usaha. Dalam barang dan atau jasa yang ditawarkan dipasaran memiliki resiko yang tinggi hendaknya pemerintah melakukan pengawasan yang sangat ketat.

2) Hak untuk Mendapatkan Informasi yang Benar

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai dengan informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang salah terhadap produk barang dan atau jasa. Informasi ini dapat disampaikan melalui berbagai cara seperti lisan, iklan atau mencantumkan dalam kemasan produk.

Jika dikaitkan dengan hak konsumen atas keamanan, maka setiap produk yang mengandung risiko terhadap konsumen wajib disertai informasi yang jelas.

3) Hak untuk Didengar

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten tidak memuaskan

konsumen. Untuk itu konsumen berhak untuk mengajukan informasi lebih lanjut.

4) Hak untuk Memilih

Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Ia tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya ia jadi membeli, ia juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli.

5) Hak untuk Mendapatkan Barang atau Jasa Sesuai dengan Nilai Tukar yang Diberikan

Dengan hak ini memiliki arti bahwasanya konsumen harus dilindungi dari permainan harga yang tidak wajar. Dengan kata lain kuantitas dan kualitas barang dan atau jasa yang dikonsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai gantinya. Namun dalam ketakbebasan pasar, pelaku usaha dapat saja mendikte pasar dengan menaikkan harga, dan konsumen menjadi korban dari ketiadaan pilihan.

6) Hak untuk Mendapatkan Ganti Rugi

Jika konsumen merasa kuantitas dan kualitas barang dan atau jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya ia berhak mendapatkan ganti rugi yang pantas. Jenis dan jumlah ganti rugi itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.

7) Hak untuk Mendapat Penyelesaian Hukum

Hak untuk mendapatkan ganti kerugian harus ditempatkan lebih tinggi daripada hak pelaku usaha untuk membuat klausula eksoneransi secara sepihak. Jika permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak-pihak yang memiliki hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Dengan kata lain konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban hukum dari pihak yang dipandang merugikan dari mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.

8) Hak untuk Mendapatkan Lingkungan Hidup yang Sehat dan Baik

Hak konsumen atas lingkungan yang baik dan sehat merupakan hak yang diterima sebagai salah satu hak dasar konsumen oleh berbagai organisasi konsumen di dunia. Lingkungan hidup yang baik dan sehat berarti sangat luas, dan setiap makhluk hidup adalah konsumen atas lingkungan hidupnya. Lingkungan hidup meliputi lingkungan hidup dalam arti fisik dan nonfisik.

9) Hak untuk Mendapatkan Pendidikan Konsumen

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia termasuk masalah yang baru. Wajar saja bila masih banyak konsumen yang belum menyadari haknya. Kesadaran akan hak tidak dapat dipungkiri selaras dengan kesadaran hukum. Makin tinggi tingkat kesadaran hukum masyarakat, maka makin tinggi penghormatannya terhadap hak-hak dirinya dan orang lain.

Adapun Hak-hak konsumen Pos telah diatur dalam Pasal 26, 27, dan 28 Undang-Undang No.38 Tahun 2009 Tentang Pos yakni adalah sebagai berikut:²⁴

- 1) Setiap orang berhak mendapat layanan pos.
- 2) Hak milik atas kiriman tetap merupakan hak milik pengguna layanan pos selama belum diserahkan kepada penerima.
- 3) Pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.
- 4) Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi :
 - a) kehilangan kiriman;
 - b) kerusakan isi paket;
 - c) keterlambatan kiriman; atau
 - d) ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan yang diterima.

Sedangkan kewajiban konsumen dalam pasal 5 UUPK, antara lain:

- 1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.²⁵

²⁴ Pasal 26,27 dan 28 Undang- Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 146) pasal 26,27 dan 28.

²⁵ Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 41.

Yang kemudian dalam Undang-undang No.38 tahun 2009 tentang Pos dalam pasal 32 dirumuskan mengenai kewajiban konsumen atau pengguna jasa pos yaitu:²⁶

- 1) Pengguna layanan pos dilarang mengirimkan barang yang dapat membahayakan barang kiriman lainnya, atau keselamatan orang.
- 2) Barang terlarang yang dapat membahayakan kiriman atau keselamatan orang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi
 - a. narkotika, psikotropika, dan obat-obatan terlarang lainnya;
 - b. barang yang mudah meledak;
 - c. barang yang mudah terbakar;
 - d. barang yang mudah rusak dan dapat mencemari lingkungan;
 - e. barang yang melanggar kesusilaan; dan/atau
 - f. barang lainnya yang menurut peraturan perundang-undangan dinyatakan terlarang.

3. Perjanjian Baku

Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Adapun ketentuan dalam

²⁶ Pasal 32 Undang-Undang nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, (Lembaran Negara RI Tahun 2009, Nomor 146) .

pemberian klausula baku tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain:

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- 2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- 3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- 4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

4. Perlindungan Konsumen

- a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi.²⁷

Bentuk perlindungan terhadap warga Negara Tersebut yang terpenting adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum, sebab hukum dapat mengakomodir berbagai kepentingan, selain itu hukum memiliki daya paksa sehingga bersifat permanen karena sifatnya yang konstitusional yang diakui dan ditaati keberlakukannya dalam kehidupan bermasyarakat.

Dalam alinea ke 4 (empat) Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap Bangsa Indonesia beserta seluruh tumpah darah Indonesia.

Berdasarkan perintah yang diamanatkan oleh Pembukaan Undang-Undang dasar 1945 tersebut, negara mempunyai kewajiban untuk melindungi segenap warga negaranya dari segala macam bahaya yang mengancam, baik fisik maupun kejiwaan, perasaan takut, serta bahayanya yang mengancam harta bendanya, serta dengan tidak memandang apakah bahaya tersebut berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Dalam konteks inilah negara mempunyai kewajiban untuk melindungi warga negaranya dalam kapasitas sebagai konsumen barang dan jasa, sehingga konsumen

²⁷ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2008), h. 864.

dapat terlindungi dari bahaya yang dapat mengancam jiwanya, kesehatan, maupun kerugian terhadap harta bendanya.²⁸

Dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dirumuskan perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen.²⁹

Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak konsumen.³⁰ Dengan adanya undang-undang sebagai sarana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen.

b. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas dan tujuan dalam perlindungan konsumen merupakan sesuatu hal yang sangat penting untuk mewujudkan tegaknya hukum perlindungan konsumen. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum.³¹

²⁸ Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan Yang Menyesatkan* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 18

²⁹ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara RI Tahun 1999, Nomor 42) .

³⁰ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2008), h. 4-5.

³¹ Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42) .

Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai asas perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan untuk mewujudkan partisipasi masyarakat secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksud agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.³²

³² Burhanuddin Susanto, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal* (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), h. 3-4.

Adapun tujuan dari perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dirumuskan:³³

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

Dengan adanya undang-undang ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tatanan masyarakat dan hukum yang baik untuk menjadikan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha sehingga tercapainya kesejahteraan dan kemakmuran dalam masyarakat.

c. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab

Secara umum tanggung jawab produk adalah suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Adapun macam-macam prinsip tanggung jawab antara lain:

2) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan

³³ Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42).

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan hukum perdata. Teori murni dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu tanggung jawab yang di dasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak. Teori tanggung jawab berdasarkan unsur kelalaian merupakan yang paling merugikan konsumen, karena gugatan konsumen dapat diajukan kalau telah memenuhi dua unsur syarat tersebut yaitu adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak antara produsen dan konsumen³⁴.

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Yang dimaksud dengan kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat³⁵.

3) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi

Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak. Dengan demikian ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian konsumen, biasanya pertama-

³⁴ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembagnan Pemikiran* (Banjarmasin: FH.Ulan Press, 2008), h. 53-54.

³⁵ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembagnan Pemikiran* , h. 54.

tama melihat isi dari kontrak perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak baik tertulis maupun lisan.³⁶

Keuntungan konsumen dalam gugatan berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak, yaitu suatu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan penjual untuk memenuhi kewajibannya. Itu berarti apabila produsen telah berusaha untuk memenuhi perjanjian namun konsumen tetap dirugikan maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian.

4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal dengan *product liability*. Menurut prinsip ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas produk yang dipasarkan³⁷.

5) Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Misalnya dalam perjanjian cuci cetak film, ditentukan bila film ingin dicuci/cetak itu

³⁶ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*, h. 61.

³⁷ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*, h. 65.

hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti rugi sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.³⁸

Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawab. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.³⁹

Dalam hukum Islam pertanggungjawaban produsen terhadap konsumen dengan memberikan ganti rugi yang disebut *jawâbir* (penutup masalah yang hilang). *Jawâbir* diberlakukan terhadap pelaku kerusakan secara tersalah, tidak disengaja, lalai, sadar, lupa dan bahkan terhadap orang gila serta anak-anak. Adapun macam-macam bentuk ganti rugi dalam Islam yaitu:⁴⁰

- a) *Dlaman itlâf* ini merupakan ganti rugi yang berkaitan dengan kerusakan atas harta benda dan juga terhadap jiwa dan anggota tubuh manusia.
- b) *Dlamân 'aqdîn* yaitu terjadinya suatu akad atas ransaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab.
- c) *Wad'u yadin* yaitu ganti rugi akibat kerusakan barang dari perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin dan ganti rugi kerusakan barang

³⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 98.

³⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 98.

⁴⁰ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPFE UGM, 2004), h. 235.

yang masih berada di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam akad yang sah.

- d) *Dlamâ al-hailûlah* (penahanan) yaitu perbuatan atau kesepakatan yang menyebabkan seseorang membatasi orang lain untuk menggunakan atau berbuat terhadap hartanya.
- e) *Dlamân al-maghrûr* yaitu ganti rugi atau tanggung jawab karena kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan tipu daya (*al-gurûr*).

5. Perjanjian dalam Hukum Islam

a. Pengertian Perjanjian dalam Islam

Dalam Al-Qur'an setidaknya ada 2 (dua) istilah yang berkaitan dengan perjanjian, yaitu *al-'aqadu* dan *'ahd* (*al-'ahdu*), Al-Qur'an memakai kata pertama *Pertalian ijab* (pernyataan melakukan ikatan) dan *qobul* (pernyataan menerima ikatan) dengan kehendak syariat yang berpengaruh pada obyek perikatan atau perjanjian⁴¹, sedangkan kata yang kedua dalam al-Qur'an berarti masa, pesan, penyempurnaan dan janji atau perjanjian⁴². Janji hanya mengikat bagi orang yang bersangkutan, sebagaimana yang ada dalam Al-Qur'an;⁴³

مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ ۖ وَأَتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ

Sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat)nya dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa⁴⁴.

⁴¹ M.Ali Hasan, *Berbagai macam Transaksi Dalam Islam* (Cet.2; Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 101.

⁴² Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, h.22.

⁴³ Qs. Al-Imran (3) :76.

⁴⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* h.59.

Dengan demikian istilah akad dapat disamakan dengan istilah perikatan, sedangkan akata *al-'Ahdu* dapat dikatakan sama dengan perjanjian, yang dapat diartikan sebagai suatu pernyataan dari seseorang untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu, dan tidak ada sangkut pautnya dengan kemauan pihak lain.

Semua perikatan (transaksi) yang dilakukan oleh kedua belah pihak atau lebih, tidak boleh menyimpang dan harus sejalan dengan kehendak syariat. Dalam hukum islam perjanjian merupakan hubungan yang terjadi tidak dengan Allah tetapi sesama manusia juga atau yang sering disebut dengan muamalah. Dalam muamalah sendiri terdapat prinsip-prinsip yang ada di dalamnya antara lain yaitu⁴⁵:

- a. Pada dasarnya segala bentuk muamalah adalah mubah, kecuali yang ditentukan lain oleh Al-Qur'an dan sunnah Rosul.
- b. Muamalah dilakukan atas dasar sukarela tanpa mengandung unsur paksaan.
- c. Muamalah dilakukan atas dasar pertimbangan yaitu mendapatkan manfaat dan menghindari madharat dalam hidup masyarakat.
- d. Muamalah dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan, menghindari unsur penganiayaan dan juga mengambil kesempatan dalam kesempitan.

b. Keabsahan Perjanjian dalam Hukum Islam

⁴⁵ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdat Islam)*, h. 10.

Dalam ajaran Islam untuk sahnya perjanjian, harus dipenuhi rukun dan syarat dari suatu akad. Rukun adalah unsur yang mutlak harus dipenuhi dalam sesuatu hal, peristiwa dan tindakan. Sedangkan syarat adalah unsur yang harus ada suatu hal, peristiwa dan tindakan tersebut. Rukun akad yang utama adalah *ijab* dan *qobul*. Syarat yang harus ada pada rukun bisa menyangkut subyek dan obyek dari suatu perjanjian. Akad memiliki tiga rukun yaitu adanya dua orang atau lebih yang melakukan akad, obyek akad dan lafadz akad. Penjelasanannya adalah sebagai berikut:⁴⁶

1) Dua pihak atau lebih yang melakukan akad

Dua pihak atau lebih yang melakukan akad adalah dua orang atau lebih yang secara langsung terlibat dalam akad. Kedua belah pihak dipersyaratkan harus memiliki kelayakan untuk melakukan akad sehingga akad tersebut dianggap sah.

2) Obyek Akad

Yakni barang yang dijadikan sebagai obyek dari akad. Dalam hal ini terdapat persyaratan sehingga akad tersebut dianggap sah, yakni sebagai berikut;⁴⁷

- a. Barang tersebut harus suci atau meskipun najis, bisa dibersihkan.
- b. Barang tersebut harus bisa digunakan dengan cara yang disyariatkan.

3) Lafazh Akad

Yang dimaksud dengan pengucapan akad adalah ungkapan yang dilontarkan pada orang yang melakukan akad untuk menunjukkan

⁴⁶ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Dalam Islam* h. 24-26.

⁴⁷ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, h. 25.

keinginannya yang mengesankan kepada akad itu harus mengandung serah terima (*ijab-qobul*). *Ijab* (ungkapan penyerahan barang) adalah yang diungkapkan lebih dahulu dan *qobul* (penerimaan) diungkapkan kemudian. Adapun syarat yang harus dipenuhi agar *ijab qobul* mempunyai akibat hukum:⁴⁸

- (1) *Ijab* dan *qobul* harus dinyatakan oleh orang yang sekurang-kurangnya telah mencapai umur tamyiz yang menyadari dan mengetahui isi perkataan yang diucapkan hingga ucapannya itu benar-benar keinginan hatinya.
- (2) *Ijab qobul* harus tertuju pada obyek yang merupakan obyek perjanjian.
- (3) *Ijab qobul* harus berhubungan langsung dalam suatu majelis apabila dua belah pihak sama-sama hadir.

Adapun macam-macam *sighat* akad antara lain:⁴⁹

1) *Sighat* akad secara lisan

Akad di pandang telah terjadi apabila *ijab* dan *qobul* dinyatakan secara lisan oleh pihak-pihak. Dengan catatan bahwa ucapan yang disampaikan mudah dipahami oleh para pihak atau orang yang setuju.

2) *Sighat* akad dengan tulisan

Ijab dipandang telah terjadi setelah pihak kedua menerima dan membaca surat dimaksud. Jika dalam surat tersebut tidak diberikan tenggang waktu, *qobul* harus segera dilakukan atau bentuk tulisan atau

⁴⁸ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, h. 68-70.

⁴⁹ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Dalam Islam* h. 28.

surat yang dikirim via pos. Bila disertai dengan pemberian tenggang waktu, *qobul* supaya dilakukan sesuai dengan tenggang waktu tersebut.

3) *Sighat* akad dengan isyarat

Dengan syarat orang tersebut tidak bisa berbicara dan tidak bisa menulis, akan tetapi jika ia bisa menulis dan ia melakukan akad dengan isyarat maka akadnya tidak sah.

4) *Sighat* akad dengan perbuatan

Ini sering terjadi dalam dunia modern ini, yang terpenting adalah dalam akad itu jangan sampai terjadi semacam tipuan, kecoh, dan segala sesuatunya harus diketahui dengan jelas.

c. Asas-asas Perjanjian Islam

Sebagaimana dalam perjanjian dalam hukum KUHPerdadatan yang mengenal asas kebebasan berkontrak, asas personalitas, dan asas itikad baik, sedangkan dalam konteks hukum Islam juga mengenal asas-asas hukum perjanjian. Adapun asas-asas itu adalah sebagai berikut:⁵⁰

1) Al-Hurriyah (Kebebasan)

Asas ini merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dalam artian para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*). Bebas dalam menentukan obyek perjanjian dan bebas menentukan dengan siapa ia akan membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi di kemudian hari. Asas kebebasan berkontrak ini dalam hukum Islam

⁵⁰ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Dalam Islam* h. 32-34.

dibatasi oleh ketentuan syariat Islam. Dalam membuat perjanjian ini tidak boleh ada unsur paksaan, kekhilafan dan penipuan.

2) *Al-Musawah* (Persamaan atau Kesetaraan)

Asas ini mengandung pengertian bahwa para pihak mempunyai kedudukan (*bargaining position*) yang sama, sehingga dalam menentukan *term and condition* dari suatu akad/perjanjian setiap pihak mempunyai kesetaraan atau kedudukan yang seimbang. Dasar hukum mengenai asas persamaan ini tertuang di dalam ketentuan al-Qur'an:⁵¹

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

*Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa di antara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal*⁵².

3) *Al - 'Adalah* (Keadilan)

Pelaksanaan asas ini dalam suatu perjanjian/akad menuntut para pihak untuk melaksanakan yang benar dalam pengungkapan kehendak an keadaan, memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan simbang, serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak.

4) *Al-Ridha* (Kerelaan)

⁵¹ Qs. Al-Hujurat (49) : 13.

⁵² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, h. 517.

Asas ini menyatakan bahwa segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak, harus didasarkan pada kesepakatan bebas dari para pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan. dasar hukum adanya asas kerelaan ini terdapat dalam al-Qur'an yaitu:⁵³

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

*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 di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*⁵⁴

Kata suka sama suka menunjukkan bahwa dalam hal membuat perjanjian, khususnya dilapangan perniagaan harus senantiasa didasarkan pada asas kerelaan atau kesepakatan para pihak secara bebas.

5) Al-Kitabah (Tertulis)

Bahwa setiap perjanjian hendaknya dibuat secara tertulis, lebih berkaitan demi kepentingan pembuktian jika dikemudian hari terjadi sengketa. Dalam al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 282-283 mengisyaratkan agar akad yang dilakukan benar-benar dalam kebaikan bagi semua pihak. Bahkann juga di dalam membuat perjanjian hendaknya juga disertai dengan adanya saksi dan prinsip tanggung jawab individu.⁵⁵

⁵³ Qs. An-Nisa (4) ; 29.

⁵⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, h. 83.

⁵⁵ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, h. 35.

6. Ijarah

a. Pengertian, Rukun dan Syarat Ijarah

Secara etimologi *ijarah* berasal dari kata *al-ajru* yang berarti *al-Iwadh/* pengganti, dari sebab itulah *ats-Tsawabu* dalam konteks pahala dinamai juga *al-ajru/upah*.⁵⁶ *Ijarah* artinya upah, sewa, jasa atau imbalan. Salah satu kegiatan manusia dalam muamalah adalah sewa-menyewa, kontrak, menjual jasa dan lain-lain. Ulama Madzhab Hanafi mendefinisikan *ijarah* yaitu⁵⁷:

عَقْدٌ عَلَىٰ مَنَافِعًا بِعَوَاضٍ

Transaksi terhadap suatu manfaat dengan suatu imbalan

Ulama Madzhab Syafi'i mendefinisikannya;⁵⁸

عَقْدٌ عَلَىٰ مَنَفَعَةٍ مَّقْصُودَةٍ مَّعْلُومَةٍ مَّبَاحَةٍ قَابِلَةٌ لِلتَّبَدُّلِ وَإِلْبَاحَةٍ بِعَوَاضٍ مَّعْلُومٍ

Transaksi terhadap manfaat yang dituju tertentu bersifat bila dimanfaatkan, dengan suatu imbalan tertentu

Adapun dasar hukum *ijarah* ulama fikih beralasan kepada firman Allah⁵⁹:

فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ

*Jika menyusukan (anak-anak)mu untukmu, maka berikanlah upah kepada mereka*⁶⁰

Dan dalam sebuah hadits diriwayatkan Ibnu Abbas ra. menerangkan⁶¹:

إِحْتَجَمَ وَ أَعْطِيَ الْحَجَّامَ أَجْرَهُ

⁵⁶ Abdul Rahman Ghazaly dkk, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Kencana. 2010),h. 277.

⁵⁷ M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004),h. 227.

⁵⁸ M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, h.227

⁵⁹ Qs.At-Thalaq:6.

⁶⁰ Departemen Agama RI , *Al-Qur'an dan Terjemahannya* h.559.

⁶¹ Teuku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy, *Mutiara Hadits 5 Nikah & Hukum Keluarga, Perbudakan, Jual Beli, Nazar & Sumpah, Pidana & Peradilan, Jihad* (Semarang: Pustaka Rizki Putra,2003), h. 251.

Bahwasany Nabi Saw. Berbekam. Beliau memberi upah kepada tukang bekam dan beliau tidur terlentang dengan meletakkan sesuatu ditentang dua bahunya agar kepalanya terkulai ke belakang (al-Bukhari 76:9, dan Muslim 22:11; al-Lu'lu-ul wal Marjan 2 :171).

Ulama Madzhab Hanfi mengatakan, bahwa rukun *ijarah* hanya satu, yaitu *ijab* dan *qobul* , akan tetapi jumhur ulama berpendapat, bahwa rukun *ijarah* ada empat:

- a. Orang yang berakal
- b. Sewa/imbalan
- c. Manfaat
- d. Sighat (*ijab* dan *qobul*)

Sebagai sebuah transaksi (akad) umum, *ijarah* baru dianggap sah apabila telah memenuhi rukun dan syaratnya. Adapun syarat akad *ijarah* adalah:⁶²

- a. Syarat bagi kedua orang yang berakad, adalah telah baligh dan berakal. Dengan demikian apabil orang belum atau tidak berakal, seperti anak kecil atau orang gila. Menyewakan hartanya, atau diri mereka sebagai buruh (tenaga dan ilmu boleh disewa), maka *ijarahnya* tidak sah. Berbeda dengan mazhab Maliki dan Hanafi mengatakan, bahwa orang yang melakukan akad, tidak harus mencapai usia baligh tetapi anak yang telah mumayiz diperbolehkan asalkan mendapat izin dari walinya.
- b. Kedua belah pihak yang melakukan akad menyatakan kerelaan untuk melakukan akad *ijarah*. Apabila salah seorang diantara mereka ada yang terpaksa maka akadnya tidak sah.

⁶² M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, h. 231.

- c. Manfaat yang menjadi obyek *ijarah* harus diketahui secara jelas, sehingga tidak terjadi perselisihan dibelakang hari.
- d. Obyek *ijarah* dapat diserahkan dan dipergunakan secara langsung dan tidak ada cacatnya.
- e. Obyek *ijarah* harus sesuatu yang di halalkan oleh syara'. Oleh sebab itu ulama fikih sependapat, bahwa tidak boleh memberi upah pada tukang sihir, tidak boleh menyewa orang untuk membunuh dan hal-hal lainnya yang dilarang oleh syara'.

b. Macam-macam *Ijarah*

Macam-macam *ijarah* apabila dilihat dari segi obyeknya *ijarah* dapat dibagi menjadi dua macam: yaitu *ijarah* yang bersifat manfaat dan yang bersifat pekerjaan⁶³:

- a. *Ijarah* yang bersifat manfaat. Umpamanya, sewa-menyewa rumah, toko, kendaraan, pakaian (pengantin) dan perhiasan.
- b. *Ijarah* yang bersifat pekerjaan, ialah dengan cara mempekerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. *Ijarah* semacam ini dibolehkan seperti buruh bangunan, tukang jahit, tukang sepatu, dan lain-lain, yaitu *ijarah* yang bersifat kelompok (serikat). *Ijarah* yang bersifat pribadi juga dapat dibenarkan seperti menggaji pembantu rumah tangga, tukang kebun dan satpam.

Adapun *ijarah* yang mentransaksikan pekerjaan atas seorang pekerja atau buruh harus memnuhi beberapa persyaratan sebagai berikut.⁶⁴

⁶³ M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, h. 236.

Pertama, perbuatan tersebut harus jelas batas waktu pekerjaan, misalnya bekerja menjaga rumah satu malam, atau satu bulan. Dan harus jelas jenis pekerjaannya, misalnya pekerjaan mencuci baju, memasak dan lain sebagainya.

Kedua, pekerjaan yang menjadi objek *ijarah* tidak berupa pekerjaan yang telah menjadi kewajiban pihak *mustajir* (pekerja) sebelum berlangsung akad *ijarah*, seperti kewajiban membayar hutang, mengembalikan pinjaman, menyusui anak dan lain-lain. Demikian pula tidak sah mengupah perbuatan ibadah seperti shalat, puasa dan lain-lain. Namun dalam permasalahan ini terdapat perbedaan pendapat dikalangan imam madzhab ada yang mengatakan boleh dan ada juga yang mengatakan tidak boleh.

Selain persyaratan yang berkenaan dengan obyek *ijarah*, hukum Islam juga mengatur sejumlah persyaratan yang berkaitan dengan *ujrah* (upah atau ongkos sewa) sebagaimana berikut ini⁶⁵.

Pertama, upah harus berupa *mal mutaqawwim* dan upah tersebut harus dinyatakan secara jelas. Persyaratan ini ditetapkan berdasarkan sabda Rasulullah yang artinya; “Barangsiapa memperkerjakan buruh hendaklah menjelaskan upahnya. Mempekerjakan orang dengan upah makan, merupakan contoh upah yang tidak jelas karena mengandung unsur *jihalah* (ketidak pastian).

⁶⁴ Ghufron A. Mas'adi, *Fiqh Muamalah Kontekstual* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002),h.185-186.

⁶⁵ Ghufron A. Mas'adi, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, h. 186-187.

Kedua, upah harus berbeda dengan jenis obyeknya. Jadi jenis obyek menentukan besaran upah dalam *ijarah*.

c. Tanggung Jawab dalam *Ijarah*

Disetiap transaksi tentunya terdapat pertanggungjawaban yang harus dipenuhi karena adanya suatu perjanjian. Dalam *ijarah* pun orang yang digaji/upah memiliki tanggung jawab. Semua yang dipekerjakan untuk pribadi dan kelompok (serikat), harus mempertanggungjawabkan pekerjaan masing-masing. Sekiranya terjadi kerusakan atau kehilangan, maka dilihat dahulu permasalahannya apakah ada unsur kelalaian atau kesengajaan atau tidak? Jika tidak maka, tidak perlu diminta penggantinya dan apabila terdapat unsur kesengajaan atau kelalaian maka dia harus bertanggungjawab, apakah dengan cara mengganti atau sanksi lainnya.⁶⁶

Sekiranya menjual jasa itu untuk kepentingan orang banyak seperti uang jahit dan tukang sepatu, maka ulama berbeda pendapat. Imam Abu Hanifah, Zufar bin Huzail dan Syafi'i berpendapat, bahwa apabila kerusakan itu bukan karena unsur kesengajaan dan kelalaian, maka para pekerja itu tidak dituntut ganti rugi.⁶⁷

Abu Yusuf dan murid Abu Hanifah yaitu Muhammad bin hasan Asyaibani, berpendapat bahwa pekerja itu ikut tanggung jawab atas kerusakan tersebut baik sengaja maupun tidak sengaja. Berbeda tentu, kalau terjadi kerusakan itu diluar batas kemampuannya seperti banjir besar kebakaran. Menurut Madzhab Maliki apabil sifat pekerjaan itu membekas pada barang seperti tukang binatu,

⁶⁶ M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, h. 236-237.

⁶⁷ M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, h. 237.

juru masak dan buruh angkut, maka baik sengaja maupun tidak sengaja segala kerusakan menjadi tanggung jawab pekerja itu dan wajib ganti rugi.⁶⁸

d. Berakhirnya *Ijarah*

Menurut al-Kasani dalam kitab al-Badaa'iu ash-Shanaa'iu, menyatakan bahwa akad *ijarah* berakhir bila ada hal-hal sebagai berikut:

- 1) Obek *ijarah* hilang atau musnah seperti rumah yang disewakan terbakar atau kendaraan sewa hilang.
- 2) Tenggang waktu yang disepakati dalam akad *ijarah* telah berakhir. Apabila yang disewa itu rumah maka penyewa berhak mengembalikan rumahnya, dan apabila yang digunakan adalah jasa maka orang tersebut berhak menerima upahnya.
- 3) Wafatnya salah seorang yang berakad, kecuali apabila objek perjanjian masih tetap ada. Sebab dalam salah satu pihak meninggal dunia maka medudukannya digantikan oleh ahli waris.
- 4) Telah terpenuhinya manfaat yang diakadkan sesuai dengan masa yang telah ditentukan dan selesainya pekerjaan. Atau dapat dikatakan *ijarah* berakhir dengan sendirinya apabila yang menjadi tujuan akadnya telah tercapai. Dengan tercapainya tujuan akad *ijarah*, berarti *musta'jir* telah mendapatkan manfaat dari *ma'jur* (objek).⁶⁹

⁶⁸ M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, h. 237.

⁶⁹ Burhanuddin S, *Hukum Kontrak Syariah* (Yogyakarta: Oktober 2009), h. 101.

7. *Maslahah*

a. Pengertian *Maslahah*

Maslahah sering disebut dengan istilah *istidlāl, istislāh*. Terhadap *istilāh* ini ulama ushul berbeda-beda dalam memberikan definisi. Secara etimologi, *maslahah* sama dengan manfaat baik dari segi lafal maupun makna. Bisa juga dikatakan bahwa *maslahah* itu merupakan bentuk tunggal (*mufrad*) dari kata *al-masâlih*. Pengarang Kamus Lisan al-‘Arab menjelaskan dua arti, yaitu *al-maslahah* yang berarti *al-salah* dan *al-maslahah* yang berarti bentuk tunggal dari *al-masâlih*. Semuanya mengandung arti adanya manfaat baik secara asal maupun melalui proses, seperti menghasilkan kenikmatan dan faedah, ataupun pencegahan dan penjagaan, seperti menjauhi kemadharatan dan penyakit. Semua itu bisa dikatakan *maslahah*.⁷⁰

Secara terminologi, terdapat beberapa definisi *maslahah* yang dikemukakan oleh ulama ushul fiqih, tetapi definisi tersebut mengandung esensi yang sama. Al-Khawarizmi, mendefinisikan *maslahah* ialah memelihara tujuan shara’ dengan cara menghindarkan *mafsadah* dari manusia. Sa’id Ramadhan al-Buthi mendefinisikan *maslahah* sebagai manfaat yang dimaksudkan oleh Allah yang Maha Bijaksana untuk kepentingan hamba-hamba-Nya baik berupa pemeliharaan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan, maupun harta mereka, sesuai dengan urutan tertentu yang terdapat dalam kategori pemeliharaan tersebut⁷¹. Imam al-Ghazali, mengemukakan bahwa pada prinsipnya *maslahah* adalah “ mengambil manfaat dan menolak

⁷⁰ Rachmat Syafe’i, *Ilmu Ushul Fiqih* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 1998), 117.

⁷¹ Abd. Rahman Dahlan, *Ushul Fiqih*. Ed.1 Cet. 3 (Jakarta: Amzah, 2011), h. 306-307.

kemudharatan dalam rangka memelihara tujuan-tujuan syara'.⁷² Abu Wahab

Khalaf mendefinisikan:⁷³

المصلحة التي لم يسرع حكما لتحقيقها ولم يدل دليل شرعي على اعتبارها أو إلغائها

Maslahah yaitu masalah yang ketentuan hukumnya tidak digariskan oleh Tuhan dan tidak ada dalil syara' yang menunjukkan tentang kebolehan dan tidaknya masalah tersebut.

Abu Zahrah dalam kirabnya ushul fiqih menyebutkan:⁷⁴

والمصلحة المرسله أو الإستصلاح هي للمصالح الملائمة لمقاصد الشارح الإسلامى ولا يسهد لها أصل بالاعتبار أو الإلغاء

Maslahah atau istilah yaitu segala kemaslahatan yang sejalan dengan tujuan-tujuan syara' (dalam menentukan hukum) dan kepadanya tidak ada dalil khusus yang menunjuk tentang diakui atau tidaknya.

Suatu *masalah* haruslah sesuai dengan tujuan syara', sekalipun bertentangan dengan tujuan manusia, karena kemaslahatan manusia tidak selamanya didasarkan kehendak syara' melainkan sering didasarkan pada hawa nafsu. Tujuan syara' yang harus dipelihara tersebut menurut al-Ghazali ada lima bentuk yaitu: memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Apabila seseorang melakukan suatu perbuatan yang pada intinya untuk memelihara kelima aspek tujuan syara' diatas, maka dinamakan *masalah*. Disamping itu, upaya untuk menolak segala bentuk kemudharatan yang berkaitan dengan kelima sapek tujuan syara' tersebut, juga dinamakan *masalah*.⁷⁵

⁷² Naruen Haroen, *Ushul Fqih 1* (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 19997),h. 114.

⁷³ Saifudin Zuhri, *Ushul Fiqih* (Cet.2 ; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 81.

⁷⁴ Saifudin Zuhri, *Ushul Fiqih* (Cet.2 ; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 82.

⁷⁵ Naruen Haroen, *Ushul Fqih 1*, h.114.

Sejalan dengan prinsip masalah Syatibi menjelaskan bahwa kemaslahatan tidak dibedakan antara kemaslahatan dunia maupun kemaslahatan akhirat, karena kedua bentuk kemaslahatan ini selama bertujuan memelihara *maqashid syariah*, maka termasuk dalam lingkup *masalah*.⁷⁶

Kemudian bila dihubungkan dengan jasa pos ini sebagai saran untuk memberikan manfaat ataupun kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Selain itu juga dengan memberikan perlindungan konsumen didalamnya akan mengandung manfaat yang sangat besar karena dapat menunaikan hak dan kewajiban bagi pelaku usaha dan konsumen jasa pos sendiri tentunya.

Sehubungan dengan penggunaan *masalah* tersebut, ulama telah meletakkan syarat-syarat masalah sehingga ia boleh dianggap sebagai masalah yang diterima syara'⁷⁷ yaitu:

- 1) Bahwa kemaslahatan tersebut bersifat haqiqi bukan didasarkan pada praduga semata. Tegasnya, *masalah* itu dapat diterima secara logika keberadaannya. Sebab, tujuan pensyariaan suatu hukum dalam Islam bertujuan untuk mendatangkan manfaat atau menghilangkan kemudharatan.
- 2) Kemaslahatan itu sejalan dengan *maqâsid al-sharî'* dan tidak bertentangan dengan *nash* atau dalil-dalil *qat'i*. Dengan kata lain, kemaslahatan tersebut sejalan dengan kemaslahatan yang telah ditetapkan syara'.

⁷⁶ Abu Ishak Ibrahim ib Musa ibn Muhammad al-Syatibi, *Al-Muwafaqat fi Ushul al-Syari'ah* jilid 2, (dar ibn Affan, 1997), h.17-18.

⁷⁷ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh Jilid 2* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), h. 359.

- 3) Kemaslahatan itu berlaku umum (universal) bagi orang banyak, bukan kemaslahatan bagi individu tertentu atau sejumlah individu. Ini mengingat bahwa syariat Islam itu berlaku bagi semua manusia.
- 4) Hendaklah *Maslahah* tersebut merujuk kepada penjagaan *masalahah dharuri* yaitu termasuk dalam *dharuriyat* lima hal (agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta).

b. Macam-macam *Maslahah*

Para ahli ushul fiqh mengemukakan beberapa pembagian *masalahah*, jika dilihat dari beberapa segi. Dilihat dari segi kualitas dan kepentingan kemaslahatan itu, para ahli ushul fiqh membaginya pada tiga macam yaitu;⁷⁸

- 1) *Maslahah al-dharûriyah* yaitu *masalahah* yang berhubungan dengan kebutuhan pokok umat manusia di dunia dan diakhirat. Kemaslahatan seperti ini ada lima, yaitu; memelihara agama, memelihara jiwa, memelihara akal, memelihara keturunan, dan memelihara harta. Kelima masalahah ini disebut dengan *masalahah al-khamsah*.

Memeluk suatu agama merupakan fitrah dan naluri yang tidak bisa diingkari dan sangat dibutuhkan umat manusia. Untuk kebutuhan tersebut, Allah mensyariatkan agama yang wajib dipelihara setiap orang yang berkaitan dengan aqidah, ibadah maupun muamalah.

⁷⁸ Naruen Haroen, *Ushul Fqih 1*, h.115-116.

Hak hidup juga merupakan hak paling asasi bagi setiap manusia. Dalam kaitan ini, untuk kemaslahatan jiwa dan kehidupan manusia. Allah mensyariatkan berbagai hukum yang terkait dengan hal ini seperti *qishah*.

Akal merupakan sasaran yang menentukan bagi seseorang dalam menjalani hidup dan kehidupannya. Oleh sebab itu, Allah menjadikan pemeliharaan akal itu sebagai suatu yang pokok dan Allah melarang melakukan hal yang dapat merusak akal.

Berketurunan juga merupakan masalah pokok bagi manusia dalam rangka memelihara keturunan. Untuk memelihara keturunan ini Allah mensyariatkan nikah.

Kemudian yang terakhir yaitu, manusia tidak bisa hidup tanpa harta. Oleh sebab itu, harta merupakan sesuatu yang *dharûrî* dalam kehidupan manusia. Untuk mendapatkannya Allah mensyariatkan beberapa ketentuan dan untuk memelihara harta seseorang Allah mensyariatkan hukuman pencuri dan perampok.

- 2) *Maslahah al-hâjiyah*, yaitu kemaslahatan yang dibutuhkan dalam menyempurnakan kemaslahatan pokok sebelumnya yang berbentuk keinginan untuk mempertahankan dan memelihara kebutuhan mendasar manusia. Misalnya dalam bidang muamalah diperbolehkan melakukan jual beli pesanan, kerjasama dalam pertanian dan perkebunan.
- 3) *Maslahah al-tahsîniyyah*, yaitu kemaslahatan yang sifatnya pelengkap berupa kekeluasan yang dapat melengkapi kemaslahatan sebelumnya.

Misalnya dianjurkan untuk memakan yang bergizi, melakukan ibadah sunnah dan berpakaian yang bagus.

Masalah apabila dilihat dari segi kandungan *masalah* ada dua yaitu;⁷⁹

- 1) *Maslahah Al-'Ammah* adalah kemaslahatan yang menyangkut kepentingan orang banyak. Kemaslahatan ini tidak berarti untuk kepentingan semua orang, tetapi bisa berbentuk kepentingan mayoritas umat atau kebanyakan umat. Contohnya, para ulama membolehkan membunuh penyebar bid'ah yang dapat merusak akidah umat, karena menyangkut kepentingan orang banyak.
- 2) *Maslahah Al-Khasas* adalah kemaslahatan pribadi dan ini sangat jarang sekali, seperti kemaslahatan yang berkaitan dengan pemutusan hubungan perkawinan seseorang yang dinyatakan hilang (*mauquf*).

Ditinjau dari segi kualitas masalah ada tidaknya dalil yang mengatur terbagi menjadi tiga macam, yaitu:⁸⁰

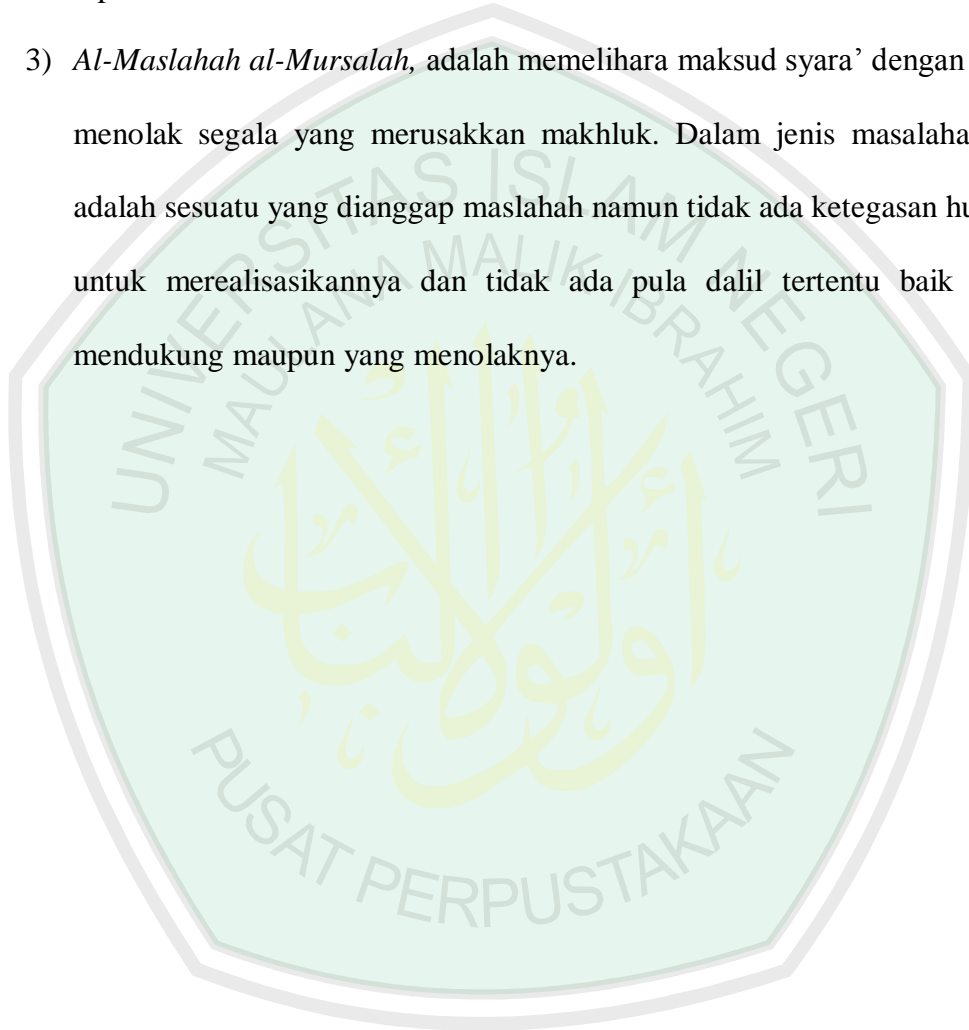
- 1) *Al-Maslahah al-Mu'tabarah*, yaitu *masalah* yang secara tegas diakui syariat dan telah ditetapkan ketentuan-ketentuan hukum untuk merealisasikannya. Misalnya diperintahkan berjihad untuk mempertahankan agama dari golongan musuh, diwajibkannya hukum qishash untuk menjaga kelestarian jiwa, dan lain-lain.
- 2) *Al-Maslahah al-Mulghah*, yaitu sesuatu yang dianggap *masalah* oleh akal pikiran, tetapi dianggap palsu karena kenyataannya bertentangan dengan ketentuan syariat. Misalnya warisan antara anak laki-laki dan perempuan

⁷⁹ Totok Jumantoro dan Samsul Munir Amin, *Kamus Ilmu Ushul Fiqih* (Jakarta: Amzah, 2005), 201-202.

⁸⁰ Satria Efendi, *Ushul Fiqih* (Jakarta: Prenada Media, 2005), h.149.

disamakan dianggap sebagai *masalah*. Akan tetapi, kesimpulan seperti ini beretntanga dengan nash yang ada di al-Qur'an maka hal ini tidak diperbolehkan.

- 3) *Al-Maslahah al-Mursalah*, adalah memelihara maksud syara' dengan jalan menolak segala yang merusakkan makhluk. Dalam jenis masalah ini adalah sesuatu yang dianggap masalah namun tidak ada ketegasan hukum untuk merealisasikannya dan tidak ada pula dalil tertentu baik yang mendukung maupun yang menolaknya.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris yaitu penelitian terhadap efektifitas hukum yang sedang berlaku atau pun penelitian terhadap identifikasi hukum. Dalam penelitian yuridis empiris bertitik tolak pada data primer. Data primer yaitu data yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan.⁸¹

Atau dengan kata lain, peneliti memperoleh data dari penelitian lapangan langsung tentang” Perlindungan Konsumen Jasa Pos menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi di PT.Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang).

C. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan penelitian dipilih sesuai dengan jenis penelitian, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, serta menjelaskan urgensi penggunaan jenis pendekatan dalam menguji dan menganalisis data penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 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 mengungkapakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan

⁸¹ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 16.

dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian. Demikian juga hukum dalam pelaksanaannya didalam masyarakat yang bekenaan objek penelitian.⁸²

D. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan sebuah data yang valid, tempat yang dijadikan sebagai lokasi penelitian berada di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang, yang tepatnya beralamatkan di Jl. Mertojoyo Q4 Malang. Pemilihan lokasi ini karena berdasarkan data-data dan informasi tentang jasa yang diselenggarakan oleh pihak pos. Sehingga dengan penelitian langsung kelapangan dapat melihat situasi, dan kondisi mengenai obyek penelitian sehingga dapat diambil data yang jelas.

E. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data dasar yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertamakalinya. Data primer ini di dapat dari data dan informasi PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan

⁸² Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Cet. 3 ; Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 106.

perundang-undangan.⁸³ Adapun data sekunder yang membahas mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pos. Diantaranya:

- 1) Al-qur'an dan Hadits
- 2) Undang-Undang Dasar tahun 1945
- 3) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 4) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang pos.

F. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dari hasil wawancara dengan narasumber, observasi di lapangan secara langsung, serta dari dokumentasi-dokumentasi yang diambil di lapangan.

1. Wawancara atau Interview

Wawancara merupakan suatu proses interaksi untuk mendapatkan informasi secara langsung dari informan, metode ini digunakan untuk menilai keadaan seseorang dan merupakan tulang punggung suatu penelitian survei, karena tanpa wawancara maka akan kehilangan informasi yang valid dari orang yang menjadi sumber data utama dalam penelitian.

Didalam teknik pelaksanaannya wawancara dibagi dalam dua penggolongan besar yaitu⁸⁴:

a. Wawancara Berencana (tersusun)

Dimana sebelum dilakukan wawancara telah dipersiapkan suatu daftar pertanyaan yang lengkap dan terartur. Biasanya pewawancara hanya membacakan

⁸³ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* h. 106.

⁸⁴ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta:Rineka Cipta, 2004), h. 95.

pertanyaan yang telah disusun dan pokok pembicaraan tidak boleh menyimpang dari apa yang telah ditentukan. Adapun responden yang saya wawancarai yaitu dari pihak jasa pos dan konsumen jasa pos di PT.Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang.

b. Wawancara Tidak Berencana (tidak tersusun)

Dalam wawancara tidak berarti bahwa peneliti tidak mempersiapkan dulu pertanyaan yang akan diajukan tetapi peneliti tidak terlampau terikat pada aturan-aturan yang ketat. Ini dilakukan dalam penelitian yang bersifat kualitatif. Alat yang digunakan adalah pedoman wawancara yang memuat pokok-pokok yang ditanyakan.

2. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka di maksudkan sebagai bahan kajian yang berkaitan dengan penelitian ini seperti buku-buku fiqh, internet, kitab Undang-Undang, Kompilasi, serta dari para sarjana atau laporan hasil penelitian sepanjang semua bahan pustaka itu mempunyai relevansi masalah yang diteliti.

G. Metode Pengolahan dan Analisa 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) Pengeditan, untuk mengetahui sejauh mana data-data yang telah diperoleh baik yang bersumber dari hasil observasi, 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.⁸⁵

- 2) Klasifikasi , yaitu mengklasifikasikan data hasil kerja awal. Sumber data yang ada diklasifikasikan menurut fokus permasalahan.
- 3) Verifikasi, adalah mengecek kembali dari data-data yang sudah terkumpul untuk mengetahui keabsahan datanya apakah benar-benar sudah valid dan sesuai dengan yang diharapkan peneliti.
- 4) Analisis, yaitu menganalisis data mentah yang sudah diklasifikasikan agar mudah dipahami. Dalam penelitian ini dianalisis secara deskriptif, yaitu memaparkan dan menjelaskan data yang ditemukan dalam penelitian.⁸⁶ Analisis dalam penelitian ini adalah menganalisis data-data yang diperoleh dilapangan mengenai permasalahan yang ada di Kantor Pos Merjosari Malang terhadap jasa-jasa yang diselenggarakannya yang kemudian di hubungkan dengan peraturan-peraturan yang berlaku yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.
- 5) Kesimpulan , yaitu setelah data dipaparkan dan dianalisis lalu ditarik kesimpulan.⁸⁷ Yaitu menarik kesimpulan mengenai bagaimana perlindungan dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak pos terhadap

⁸⁵ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003),h. 125.

⁸⁶ Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 53.

⁸⁷ Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Malang: Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2013), h. 29.

pengguna jasa pos apabila ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Produk Layanan Kantor Pos Merjosari

Produk jasa yang diberikan oleh pihak pos merjosari antara lain:⁸⁸

a. Layanan Pos Kilat Khusus

Pos kilat khusus merupakan pengiriman surat pos (dokumen, surat, warkatpos, kartupos, barang cetakan, surat kabar, sekogram dan bungkus kecil) serta barang berharga yang mengandalkan kecepatan kiriman dan menjangkau ke seluruh pelosok Indonesia. Pengiriman pos kilat khusus ke alamat yang dituju dijamin oleh PT Pos Indonesia (Persero) maksimal dua hari untuk tujuan ibukota provinsi dan empat hari untuk tujuan ibukota kabupaten. Adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan dan keamanan isi kiriman. Jaringan pos kilat khusus sudah terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui. Jaringan pengiriman pos kilat khusus menjangkau seluruh kota/kabupaten di Indonesia.

b. Pos Express

Pos Express merupakan layanan istimewa dari Pos Indonesia untuk kota tujuan tertentu di Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman,

⁸⁸ PT. Pos Indonesia (Persero), <http://www.posindonesia.co.id/profil-perusahaan/sejarah-pos>, diakses pada tanggal 04 April 2016.

kecepatan, ketepatan, mudah dilacak, harga kompetitif dan waktu tempuh maksimal sehari sampai dua hari.

c. Paket Pos

Paket Pos merupakan layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional. Jenis layanan Paket Pos adalah sebagai berikut :

- a) Paket pos standar adalah layanan hemat untuk pengiriman barang dalam negeri, sedangkan untuk pengiriman barang ke luar negeri, di setiap Kantor pos tersedia layanan Paket Pos Luar Negeri.
- b) Layanan prioritas (Paket Pos Kilat Khusus) adalah layanan prioritas pengiriman barang untuk kota tujuan tertentu di Indonesia. Garansi waktu tempuh kiriman dan ganti rugi jika terjadi keterlambatan.

d. Pembayaran Rekening Listrik

Semakin canggihnya teknologi membuat segala kebutuhan menjadi lebih mudah. Salah satu kebutuhan yang menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi manusia adalah listrik. Dalam hal ini kantor pos saat ini telah bekerja sama dengan PLN yaitu dalam hal pembayaran listrik ini dapat dibayarkan melalui kantor pos tentunya hal ini dapat memberi kemudahan bagi masyarakat.

e. Menerima pembayaran BPJS

Saat ini ketika pemerintah menggalakan sebuah program baru yaitu BPJS yang mana sebuah program yang memiliki tujuan untuk membantu masyarakat, memiliki respon yang positif bagi masyarakat. Untuk itu disini saat ini pihak pos membuka jasa untuk membantu masyarakat yang mana dalam pembayaran BPJS tidak perlu harus ke kantor BPJS secara langsung namun dapat melalui pihak kantor pos sehingga lebih memudahkan masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kantor BPJS.

B. Perlindungan Konsumen Jasa Pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam

Dalam hukum Islam setiap jenis muamalah diperbolehkan dengan syarat harus berpedoman pada syariat Islam. Hal ini sebagaimana diatur dalam kaidah fiqih yang berbunyi:⁸⁹

الأصل في المعاملة الإباحة إلا أن يدل دليل على تحريمها

Hukum asal dalam setiap muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya

Berdasarkan kaidah ini segala macam transaksi dalam hukum Islam diperbolehkan asalkan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan tidak bertentangan dengan al-Qur'an dan Hadits. Oleh karena itu transaksi yang dilakukan oleh pihak pos dan pengguna jasanya diperbolehkan dalam hukum Islam karena tidak bertentangan dengan syariat Islam.

⁸⁹ A.Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih: Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis* (Jakarta:Kencana, 2009),h. 130.

Transaksi yang dilakukan antara pihak pos dengan pengguna jasa pos dalam hukum Islam ataupun muamalah dapat dikatakan sebagai *ijarah* karena *ijarah* sendiri memiliki arti yaitu diantaranya sebagai jual beli jasa yang mengandung manfaat. Dan apa yang dilakukan oleh pihak pos dan konsumen ini yaitu dengan memberi kan upah sebagai nilai dari manfaat jasa yang diberikan oleh pihak pos, oleh karena itulah transaksi yang dilakukan antara pihak pos dengan konsumen ini dapat dikatakan sebagai *ijarah*.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di PT.Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang, bahwasanya kantor pos ini masih memiliki keunggulan dari jasa-jasa serupa yang menyelenggarakannya. Banyaknya konsumen yang menggunakan jasa pos ini dikarenakan jasa pos lebih murah biayanya dalam hal pengiriman barang apabila dibandingkan dengan jasa yang lainnya sehingga meskipun banyak sekali jasa-jasa baru yang bermunculan namun jasa pos masih berada di hati masyarakat.

Dengan masih banyaknya masyarakat yang memilih untuk menggunakan jasa pos ini pihak pos memiliki tanggung jawab yang tinggi untuk memelihara kepercayaan konsumen pengguna jasa pos. Oleh karena itu disini pihak pos memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap jasa yang diselenggarakannya dengan melindungi konsumen pengguna jasanya karena dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang pos

dirumuskan bahwasanya pos diselenggarakan berdasarkan asas;⁹⁰ a) kemanfaatan; b) keadilan; c) kepastian hukum; d) persatuan; e) kebangsaan; f) kesejahteraan; g) keamanan dan keselamatan; h) kerahasiaan; i) perlindungan; j) kemandirian dan kemitraan.

Dalam memberikan perlindungan kepada konsumen salah satunya adalah dengan menepati janji yang dikatakan oleh pihak pelaku usaha kepada pengguna jasa pos, sebagaimana firman Allah ;⁹¹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu

Dalam ayat ini sudah jelas bahwasanya kita diperintahkan untuk menunaikan atau menepati akad yang telah kita buat. Hal ini serupa dengan apa yang dilakukan oleh pihak pos dan pengguna jasa pos karena sebelum melakukan pengiriman barang atau surat yang mana pengguna jasa pos memilih sendiri akan menggunakan jasa yang seperti apakah dalam hal akan mengirim barang, dengan pemilihan jasa apa yang akan digunakan hal ini telah dapat membuat sebuah akad karena didalamnya telah ada kesepakatan. Dalam sighat akad sendiri, akad tidak harus diucapkan secara tulisan melainkan juga secara lisan maupun perbuatan bisa dianggap sebagai cara melakukan sighat akad, menurut K.H. Ahmad Azhar Basyir bahwa akad dapat dilakukan tidak dengan cara tulisan saja melainkan dengan cara lisan maupun perbuatan pun juga bisa.

⁹⁰ Pasal 2 Undang-Undang No.38 Tahun 2009 Tentang Pos, (Lembaran Negara RI Tahun 2009, No.146).

⁹¹ Qs.Al-Maidah :1.

Dengan adanya akad ini mendatangkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak sehingga menimbulkan keharusan untuk saling menunaikan hak dan kewajibannya masing-masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak dari konsumen dan pelaku usaha.

Apa yang dilakukan oleh pihak pos dan pengguna jasa pos ini bisa dikatakan sebagai sighat akad secara tulisan meskipun bentuknya dengan menggunakan secara lisan karena terdapat bukti pembayaran adanya transaksi yang telah dilakukan antara pihak pos dan pengguna jasa pos. Dengan adanya bukti transaksi ini pun bisa dijadikan sebagai alat untuk memberikan perlindungan bagi pengguna jasa pos. Karena ketika dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak diinginkan bukti pembayaran menjadi sarana untuk mengajukan ganti rugi atau untuk mendapatkan tanggung jawab dari pihak pos.⁹² Seperti yang dikemukakan oleh ibu Zulfi ketika ada barang yang hilang atau rusak maka biasanya hanya perlu menunjukkan bukti pembayaran saja.⁹³

Adapun bentuk perlindungan lain yang diberikan oleh pihak pos Merjosari disini adalah dengan pihak pos memberikan kesempatan pada konsumen melakukan komplain atau pihak pos memberikan hak pada konsumen untuk mengatakan keluhannya.⁹⁴

⁹² Nia, Wawancara (Malang, 26 Maret 2016).

⁹³ Zulfi, Wawancara (Malang, 28 Maret, 2016).

⁹⁴ Nia, Wawancara (Malang, 26 Maret 2016).

Apa yang dilakukan oleh pihak pos ini merupakan sebuah upaya untuk memberikan perlindungan bagi konsumennya yang mana dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwasanya salah satu dari hak konsumen yaitu, konsumen memiliki hak untuk didengar akan pendapat dan keluhannya. Dengan adanya hak untuk didengar ini memberikan ruang bagi pengguna jasa pos yang lebih spesifiknya yaitu pengirim paket untuk menyatakan keluhan-keluhannya kepada pihak pos. Hal ini mengingat karena dalam penyelenggaraan jasa pos ini seringkali terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan atau yang tidak sesuai dengan apa yang sudah diperjanjikan di awal.

Cara menyampaikan keluhan yang ada di kantor pos Merjosari ini adalah dengan cara mendatangi langsung kantor pos, lalu memberitahukan akan keluhannya. Yang kemudian pihak pos akan memberikan pernyataan atau penjelasan akan keluhan yang diajukan oleh pengguna jasa pos. Seperti yang dikemukakan oleh pihak pos yaitu ibu Nia ketika akan melakukan komplain maka hanya perlu mendatangi langsung kantor pos dan kemudian mengatakan keluhannya.⁹⁵ Dengan kata lain berarti apa yang dilakukan oleh pihak pos merupakan salah satu sarana untuk memberikan perlindungan bagi pengguna jasanya. Karena pihak pos telah menunaikan hak konsumen yaitu mendengar keluhannya seperti pada pasal 4 ayat (4) bahwasanya konsumen memiliki hak untuk didengar akan pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan oleh

⁹⁵ Nia, Wawancara (Malang, 26 Maret 2016).

konsumen. Kemudian bentuk perlindungan lain yang diberikan oleh pihak pos adalah seperti kerahasiaan dan keselamatan barang kiriman. Seperti yang ada dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos bahwasanya pos diselenggarakan berdasar beberapa asas yang diantaranya yaitu kerahasiaan dan keselamatan.

Namun di luar itu masih terdapat sebuah kekeliruan dengan apa yang dilakukan oleh pihak pos karena dalam permasalahan keterlambatan barang ini mereka tidak melakukan pertanggung jawaban atau pemberian ganti rugi kepada pihak pengguna jasa.⁹⁶

Padahal dalam pasal 28 Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dirumuskan bahwa

” Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

- e. Kehilangan kiriman
- f. Kerusakan isi paket
- g. Keterlambatan kiriman; atau
- h. Ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Berdasarkan pasal ini seharusnya pengguna layanan pos mendapatkan ganti rugi akibat dari keterlambatan barang kiriman, karena apa yang dilakukan oleh pihak pos dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa pos. Yang kemudian dalam hukum Islam pun juga disebutkan bahwasanya dalam setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi pihak-pihak yang menyelenggarakannya karena tujuan dari

⁹⁶ Nia, Wawancara (Malang, 26 Maret 2016).

sebuah transaksi adalah sebuah manfaat atau masalah dan bukanlah sebuah kemudharatan.

Selain itu dalam hukum Islam lebih khususnya *ijarah* dalam hal menjual jasa segala sesuatu yang dipekerjakan baik secara pribadi maupun kelompok mereka harus mempertanggungjawabkannya, ketika ada unsur kelalaian atau kesengajaan yang dilakukan oleh orang yang bekerja (petugas pos). Dalam sebuah ayat al-Qur'an juga disebutkan:⁹⁷

وَلْتَسْأَلْنَ عَمَّا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Dan sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang telah kamu kerjakan.

Maksud dari penggalan ayat ini adalah bahwasanya setiap manusia akan dimintai pertanggungjawaban terhadap apa yang telah mereka lakukan. Oleh karena itu tanggung jawab merupakan suatu hal yang sangat penting dalam setiap transaksi karena dengan adanya tanggung jawab ini maka akan tidak ada hak-hak diantara mereka yang terbengkalai. Dengan adanya tanggung jawab ini merupakan sebuah sarana untuk memberikan perlindungan bagi pengguna jasa pos. Karena ketika haknya terpenuhi maka dapat dikatakan pengguna jasa pos telah terlindungi.

Untuk itu demi terciptanya transaksi yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak maka diperlukan kepastian hukum di dalamnya dan dengan adanya kepastian hukum ini akan mengandung sebuah

⁹⁷ Qs.An-Nahl: 93.

maslahat dan bukanlah justru sebaliknya yaitu kemudharatan. Karena dengan adanya kemaslahatan hal ini berarti telah sesuai dengan *maqashid syaria*. Karena kemaslahatan haruslah sesuai dengan *maqashid syaria*. Didalam *maslahah* sendiri pun terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi agar bisa dikatakan maslahat, adapun syaratnya diantaranya yaitu:

- 1) Bahwa kemaslahatan tersebut bersifat haqiqi bukan didasarkan pada praduga semata. Tegasnya, *maslahah* itu dapat diterima secara logika keberadaannya. Sebab, tujuan pensyariaan suatu hukum dalam Islam bertujuan untuk mendatangkan manfaat atau menghilangkan kemudharatan.

Berdasarkan persyaratan yang pertama ini maka hal tersebut telah sesuai karena maksud adanya perlindungan hukum yang harus diberikan oleh pihak pos ini kepada pengguna jasanya atau konsumen memiliki tujuan untuk mendatangkan manfaat bagi pengguna jasanya supaya di sana pengguna jasa pos lebih merasa aman dengan menggunakan jasa pos, yang salah satu dari perlindungan ini yaitu pemberian ganti rugi terhadap pengiriman barang yang terlambat. Ketika hal ini tidak dilakukan tentunya dapat menyebabkan konsumen pengguna jasa pos merasa dirugikan.

- 2) Kemaslahatan itu sejalan dengan *maqâsid al-sharî‘* dan tidak bertentangan dengan nash atau dalil-dalil *qat’i*. Dengan kata lain, kemaslahatan tersebut sejalan dengan kemaslahatan yang telah ditetapkan syara’.

Dengan dipenuhinya hak para konsumen pengguna jasa pos, hal ini sejalan dengan *maqâsid al-sharî‘*, karena di dalamnya tidak ada pertentangan *maqâsid al-sharî‘* yang diantaranya yaitu; melindungi agama, melindungi jiwa, melindungi akal, melindungi nasab, dan melindungi harta. Yang justru sebaliknya dengan dipenuhinya hak para konsumen ini akan membawa manfaat bagi mereka, dengan adanya manfaat dapat menciptakan sebuah kesejahteraan bagi konsumen jasa pos. Selain itu juga menunjukkan bahwasanya dengan terpenuhinya hak para konsumen jasa pos memiliki arti bahwa konsumen jasa pos telah terlindungi haknya.

Memang tidak dipungkiri ketika ada resiko yang tidak diinginkan ada beberapa penyebab yang menjadi kurang terlindunginya konsumen pengguna jasa pos, adapun penyebab kurang terlindunginya jasa pos antara lain:

- 1) Dalam hal masalah keterlambatan ada beberapa penyebab yang menimbulkan barang kiriman terlambat sampai pada tujuan yaitu; karena keterbatasan transportasi ketika mengirim barang hingga keluar pulau jawa, yang kemudian karena keadaan cuaca yang buruk, selain itu karena bandara mengalami overload, dan kurir yang mengantar barang mengalami keterlambatan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh mba Niar sebagai pihak kantor pos yaitu seringnya keterlambatan barang ini

dikarenakan sarana transportasi yang minim, overload, kurir mengantarnya telat dan karena cuaca yang buruk.⁹⁸

Namun hal ini pada dasarnya bukanlah menjadi halangan untuk memberikan jasa yang nyaman bagi konsumen, seharusnya pihak pos dalam menyelenggarakan jasanya lebih berhati-hati lagi supaya hal ini tidak terulang lagi.

- 2) Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai hak-hak konsumen. Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai hak-haknya inilah yang menyebabkan konsumen kurang terlindungi. Selain itu juga dalam bukti pembayaran yang ada disana tidak ada keterangan yang menunjukkan adanya ganti rugi ketika barang terlambat, dalam bukti pembayaran yang ada hanyalah besaran untuk kerusakan barang saja, sehingga hal ini menambah ketidak tahuan para konsumen mengenai apa saja hak-hak mereka yang didapatkan ketika melakukan transaksi menggunakan jasa pos. Pada dasarnya konsumen memiliki hak untuk menuntut ganti rugi kepada pihak pos ketika terdapat keterlambatan barang, karena dalam pasal 28 (a) Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos dirumuskan; pengguna pos berhak menuntut ganti rugi terhadap keterlambatan barang kiriman.
- 3) Kurangnya petugas loket dalam memastikan alamat pengiriman. Di dalam penyelenggaraan pos terdapat asas pos yang dapat dijadikan dasar di dalam pelaksanaan penyelenggaraan pos, yakni adalah asas

⁹⁸ Nia, Wawancara (Malang, 26 Maret 2016).

keselamatan dan keamanan. Asas keselamatan dan keamanan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos harus memperhatikan faktor keselamatan dan keamanan baik dalam hal perencanaan, pembangunan maupun pengoperasiannya.

C. Tanggung Jawab Pihak Pos Terhadap Konsumen Yang Dirugikan

Setiap transaksi tentunya tidak pernah terlepas dengan adanya resiko, baik dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Untuk memberikan perlindungan dengan adanya resiko ini adalah dengan tanggung jawab. Tanggung jawab adalah sesuatu yang timbul karena adanya hubungan hukum sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun macam-macam taggung jawab ini antara lain:

6) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan hukum perdata. Teori murni dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu tanggung jawab yang di dasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak.

7) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi

Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tangguung jawab berdasarkan kontrak. Dengan demikian ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian konsumen, biasanya pertama-

tama melihat isi dari kontrak perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak baik tertulis maupun lisan.⁹⁹

8) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.

Jika melihat dari beberapa bentuk tanggung jawab ini dapat dikatakan bisa digunakan dalam tanggung jawab pihak pos kepada konsumen yang dirugikan. Pertama, mengenai prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian yaitu apabila pihak pos dalam menyelenggarakan jasanya mengalami kelalaian sehingga dapat membuat barang kiriman rusak maka pihak pos haruslah bertanggung jawab meskipun hal ini dilakukan tanpa disengaja namun karena ia lalai maka ia memiliki kewajiban untuk tanggung jawab selain itu juga kelalaian yang ia lakukan dikarenakan kurangnya kehati-hatian dalam menjaga keamanan dan keselamatan barang. Kedua, prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi ketika membahas mengenai wanprestasi tentunya didalamnya terdapat sebuah perjanjian dan apa yang dilakukan oleh pihak pos dan konsumen jasa pos ini dapat diartikan dengan perjanjian karena penggunaan jasa ini terdapat kesepakatan yang telah dibuat oleh pihak pos dan

⁹⁹ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*, h. 61.

konsumen terhadap jasa apa yang akan ia gunakan, yang dapat menentukan hak dan kewajiban bagi pihak pos dan konsumen jasa pos. Ketika dalam penyelenggaraannya lalu dikemudian hari tidak sesuai dengan yang sudah sepakati diawal maka pihak pengguna jasa pos berhak meminta tanggung jawab kepada pihak pos untuk memberikan ganti rugi dikarenakan pihak pos telah wanprestasi. Ketiga, prinsip tanggung jawab mutlak, prinsip ini ketika diterapkan dalam penyelenggaraan jasa pos maka ketika konsumen jasa pos merasa dirugikan maka pihak pos haruslah bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumennya tanpa adanya syarat baik sengaja maupun tidak sengaja.

Dalam hukum Islam sikap tanggung jawab ditunjukkan pada ayat al-Qur'an yaitu;¹⁰⁰

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ ﴿٣٨﴾

Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya

Pengiriman barang yang sangat membutuhkan kehati-hatian dalam menjaga barang supaya selamat sampai tujuan adalah hal yang sangat berat tentunya karena seringkali terjadi kerusakan barang hingga hilangnya barang. Kesalahan dalam pengangkutan dan pengiriman barang adalah merupakan kelalaian pengangkut dalam menjaga barangnya namun tidak dipungkiri juga dapat disebabkan oleh faktor lain seperti bencana alam.

¹⁰⁰ Qs. Al-Mudatsir: 38.

Resiko kerusakan, keterlambatan, hingga hilangnya barang seperti yang di katakan oleh ibu Nia yaitu banyaknya pihak pengguna jasa pos yang melakukan komplain dikarenakan barang yang terlambat tentunya membutuhkan sebuah tanggung jawab atau ganti rugi yang harus dilakukan oleh pihak pos¹⁰¹. Dalam pasal 1366 KUHPerdara dirumuskan setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kurangnya kehati-hatian.¹⁰²

Kemudian selanjutnya yaitu pasal 1367 KUHPerdara juga dirumuskan Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.¹⁰³

Pihak pos sebagai penyelenggara jasa pos memiliki tanggung jawab untuk melakukan tanggung jawab terhadap keselamatan barang kiriman dan apabila terdapat kerusakan barang atau hilangnya barang kiriman.

Namun penggantian ganti rugi ini berbeda-beda pada setiap objek ketika ia menggunakan jasa pengiriman Express maka pengguna jasa pos dapat menerima ganti rugi ketika barangnya dengan minimal nilai barang

¹⁰¹ Nia, Wawancara (Malang, 26 Maret 2016).

¹⁰² Pasal 2 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, (Lembaran Negara RI Tahun 1975 Nomor 12).

¹⁰³ Pasal 2 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, (Lembaran Negara RI Tahun 1975 Nomor, 12).

Rp.530.000.00 dan untuk surat maka ganti ruginya adalah sebesar Rp.150.000.00 adapun untuk STNK ganti ruginya sebesar Rp.1.500.000.00.¹⁰⁴

Apa yang dilakukan pihak pos ini telah terdapat beberapa yang telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam pasal 28 Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dirumuskan bahwa

” Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

- a. Kehilangan kiriman
- b. Kerusakan isi paket
- c. Keterlambatan kiriman; atau
- d. Ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Yang kemudian dalam 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Dalam kedua pasal diatas tidak ditentukan secara rinci mengenai pemberian ganti rugi yang harus diberikan oleh pihak pelaku usaha terhadap konsumen yang menggunakan jasanya, oleh karena itu karena tidak adanya ketentuan yang memberikan perincian mengenai pemberian ganti rugi ini maka pihak pos memiliki wewenang untuk membuat aturan dalam hal akan pemberian ganti rugi kepada konsumen yang merasa dirugikan terhadap jasanya.

¹⁰⁴ Nia, Wawancara (Malang, 26 Maret 2016).

Apabila dilihat dari hukum Islam pemberian ganti rugi ini termasuk kedalam *dlamân 'aqdîn* yaitu terjadinya suatu akad atas transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab. Karena dalam hubungan antara pihak pos dengan pengguna jasa yang dirugikan di dalamnya terdapat suatu akad yang telah mengikat.

Tentunya pemberian ganti rugi tidak boleh dilakukan sewenang-wenang, maksudnya yaitu tanpa memperhatikan hak dari konsumen dan hanya ingin meraih keuntungan bagi pihak pos saja.

Untuk itu apa yang dilakukan oleh pihak pos ini sudah merupakan bentuk tanggung jawab terhadap jasa yang diselenggarakannya dengan pemberian ganti rugi kepada pengguna jasa pos yang dirugikan.

Akan tetapi dalam pemberian ganti rugi terdapat sedikit pelanggaran dalam pemberian ganti rugi pada pengiriman barang menggunakan jasa *express* yang mana disini baru akan mendapatkan ganti rugi apabila pengiriman barangnya dengan nilai harga minimal Rp.530.000.00.¹⁰⁵

Hal ini tentunya dapat memberikan kerugian bagi pengguna jasa pos karena disana terdapat ketidakadilan. Dengan adanya unsur ketidakadilan ini akan memberikan dampak kemudharatan sehingga menyalahi *masalah*. Karena dalam sebuah penggalan hadits disebutkan;

فَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Maka kamu semua adalah pemimpin dan kamu semua akan ditanyakan tentang perhatiannya

¹⁰⁵ Nia, Wawancara (Malang, 26 Maret 2016).

Maksud dari penggalan hadits ini adalah kita semua diharuskan untuk bertanggungjawab terhadap semua hal yang kita lakukan. Begitu pula dengan pihak pos mereka haruslah bertanggung jawab terhadap apa yang mereka lakukan karena tanggung jawab ini merupakan salah satu dari bentuk atau macam dari perlindungan yang harus diberikan oleh pengguna jasa pos atau yang seringkali disebut dengan konsumen.

Apa yang dilakukan oleh pihak pos ini yaitu dengan pemberian ganti rugi menggunakan pembatasan nilai minimum sebesar Rp. 530.000.00 tentunya telah menyalahi sebuah aturan karena didalam undang-undang sendiri tidak ada pernyataan yang menyatakan nilai minimum dalam pemberian ganti melainkan hanya akibat yang dapat memberikan kerugian maka pihak pos harus melakukan ganti rugi¹⁰⁶. Yang dalam pasal 7 ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dirumuskan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁰⁷

Berdasarkan pasal ini pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila terjadi hal yang tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam pasal 2 mengenai asas-asas dalam penyelenggaraan jasa pos bahwasanya jasa pos diselenggarakan

¹⁰⁶ Nia, Wawancara (Malang, 26 Maret 2016).

¹⁰⁷ Pasal 7 ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42).

diantaranya berdasarkan asas manfaat, kepastian hukum, keselamatan, keamanan dan perlindungan.

Jika dilihat secara kasat mata jasa yang diberikan oleh pihak pos yaitu memberikan ganti rugi yang ditetapkan oleh pihak pos sendiri,¹⁰⁸ seperti yang dikatakan oleh ibu Nia dalam pemberian ganti rugi ini kami memiliki kebijakan tersendiri, dalamnya terkandung manfaat namun disamping itu ketika terdapat pembatasan tanggung jawab maka akan membuat kerugian atau kemudharatan bagi pengguna jasa pos atau konsumen. Di dalam pasal 18 ayat 1 (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dirumuskan bahwasanya pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian apabila; a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.¹⁰⁹

Dalam Islam setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi mereka dan tidak boleh ada unsur yang merugikan. Abu Yusuf dan murid Abu Hanifah yaitu Muhammad bin Hasan Asyaibani dalam buku karangan M. Ali Hasan yaitu berbagai macam transaksi dalam Islam, berpendapat bahwa pekerja itu ikut tanggung jawab atas kerusakan tersebut baik sengaja maupun tidak sengaja. Berbeda tentu, kalau terjadi kerusakan itu diluar batas kemampuannya seperti banjir besar dan kebakaran. Dan dalam

¹⁰⁸ Nia, Wawancara (Malang, 26 Maret 2016).

¹⁰⁹ Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42).

konsep *ijarah* seperti yang telah dikemukakan diatas ini maka pihak pos haruslah bertanggung jawab karena mereka merupakan pekerja yang melakukan transaksi pengiriman tersebut oleh karena itu mereka haruslah bertanggung jawab terhadap apa yang dikerjakannya.

Dan apa yang dilakukan oleh pihak pos ini tentunya telah keluar dari jalur *masalah* karena setiap transaksi yang diadakan haruslah mengandung *masalah*. Adapun melihat dari segi kejadiannya hal ini termasuk kedalam *masalah al-khasas* yaitu kemaslahatan pribadi, kemaslahatan yang hanya berhubungan dengan orang yang memiliki hubungan hukum saja. Contohnya seperti pemutusan hubungan perkawinan seseorang yang dianggap hilang. Jadi hanya berkaitan antara pihak pos dengan pengguna jasa yang dirugikan saja karena bagi pengguna jasa yang lain berbeda lagi hubungannya, mereka memiliki hubungan sendiri-sendiri dan tidak ada hubungan hukum yang menyeluruh kepada semua pihak.

Kemudian apabila dilihat dari segi *masalah* yang ditinjau dari segi kualitas dan kepentingan tanggung jawab dengan pemberian ganti rugi ini merupakan *masalah al-dharûriyah* karena dalam *masalah al-dharûriyah* terdapat lima hal yang harus dijaga yang sering kali disebut dengan *masalah al-khamsah*. Adapun kelima hal ini adalah menjaga agama, menjaga jiwa, menjaga akal, menjaga keturunan, dan menjaga harta. Dan pertanggung jawaban ini dengan pemberian ganti rugi dapat dimasukkan sebagai menjaga harta hal ini disebabkan pihak pengguna jasa pos telah

merasa dirugikan dengan membayar jasa yang ia gunakan kepada pihak pos sedangkan pihak pos tidak dapat menepati janjinya untuk mengantar barang dengan selamat dan bahkan ia tidak memberikan ganti rugi terhadap kesalahan yang telah diperbuat sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak pengguna jasa pos.

Dalam keadaan seperti ini ketika pelaku usaha menolak untuk memberikan ganti rugi terhadap konsumen maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke badan penyelesaian konsumen atau ke badan peradilan tempat dimana konsumen itu berada, hal ini seperti yang tercantum dalam pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari beberapa yang ada sebelumnya maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen merupakan suatu yang harus diberikan kepada semua masyarakat, dan hal ini juga tidak lepas oleh pengguna jasa pos. Adapun perlindungan yang diberikan oleh pihak pos adalah dengan adanya surat bukti pembayaran sebagai sarana perlindungan yang diberikan oleh pihak pos. Yang kemudian adalah pihak pos memberikan kesempatan kepada para pengguna jasa pos untuk mendengarkan keluhan dan pendapat pengguna jasa pos terhadap jasa yang diselenggarakannya. Namun disamping itu masih terdapat hak konsumen yang terabaikan jadi perlindungan yang diberikan oleh pihak pos kepada konsumen masih belum maksimal apabila ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam.
2. Tanggung jawab yang diberikan oleh pihak pos terdapat kerugian yang dialami oleh pengguna jasa pos adalah dengan pemeberian ganti rugi, yang dalam pemeberian ganti ruginya sudah ditetapkan dari pihak pos. Namun dalam pengaturan pembrian ganti rugi yang dibuat pihak pos masih terdapat kekeliruan sehingga menyebabkan pengguna jasa pos merasa dirugikan. Dengan demikian tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak

pos tidak sepenuhnya telah sesuai dengan undang-undang yang berlaku ataupun hukum Islam.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut;

1. Pihak pos sebagai penyelenggara jasa yang masih berada dihati masyarakat diharapkan dapat memberikan layanan yang dapat memuaskan hati para konsumennya. Dengan memberikan perlindungan hukum yang sesuai dengan peraturan yang berlaku maupun hukum Islam. Selain itu juga kepada para konsumen dapat lebih memahami lagi mengenai haknya sehingga konusmen tidak terus menerus haknya dilanggar tanpa sepengetahuan mereka.
2. Bagi pos dalam memeberikan tanggung jawab seharsunya mereka melakukan tanggung jawab terhadap semua kerugian yang dialaami oleh pihak pengguna jasa pos, bukan hanya saja mereka memberikan ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab dengan membuat kebijaka sendiri yang dapat menyebabkan pengguna jasa pos merasa dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Al-Qur'an.

Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Cet. 3 ; Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

Al-Syatibi, Abu Ishak Ibrahim ib Musa ibn Muhammad. *Al-Muwafaqat fi Ushul al-Syari'ah* jilid 2, Dar ibn Affan, 1997

Anto, M.B Hendrie. *Pengantar Ekonomi Mikro Islam*. Yogyakarta: Ekonisia, 2003.

Anshori, Abdul Ghofur. *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010.

Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta:Rineka Cipta, 2004.

Ash Shiddieqy, Teuku Muhammad Hasbi. *Mutiara Hadits 6*. Semarang:Pustaka Rizki Putra, 2003.

Barakatullah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin: FH.Ulan Press, 2008.

Basyir, Ahmad Azhar *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdat Islam)*. Yogyakarta: UII Press, 2000.

Djazuli, A. *Kaidah-Kaidah Fikih: Kiadah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis*. Jakarta:Kencana, 2009.

Efendi, Satria. *Ushul Fiqih*, Jakarta: Prenada Media, 2005.

Fajar, Mukti dan Yulianto Ahmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Ghazaly, Abdul Rahman dkk. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Kencana. 2010.

Harahap, M.Yahya. *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni, 1982.

- Harianto, Dedi. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan Yang Menyesatkan*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Haroen, Naruen. *Ushul Fqih 1*. Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997.
- Hasan, M.Ali. *Berbagai macam Transaksi Dalam Islam*. Cet.2; Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2004.
- Jumantoro, Totok dan Samsul Munir Amin. *Kamus Ilmu Ushul Fikih*. Jakarta: Amzah, 2005.
- Kansil, CST. *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1989.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Mas'adi, Ghufron A. *Fiqh Muamalah Kontekstual*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002
- Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE UGM, 2004.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media. 2001.
- Rasjidi, Lili. *Hukum Sebagai Suatu Sistem*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 19993.
- Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2008.
- Saifullah, *Buku Ajar Hukum Perdata Di Indonesia*. Malang: Fakultas Syariah UIN Malang, 2007.
- S, Burhanuddin. *Hukum Kontrak Syariah*, Yogyakarta: Oktober 2009.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet. 3; Jakarta: PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia, 2006.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Cet. 21 ; Jakarta: Intermedia, 2005.
- Subekti, R. dan Tjirosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Cet. 35 ; Jakarta: PT.Pradnya Paramita, 2004.

- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, 2008.
- Sunggono, Bambang. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Susanto, Burhanuddin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal*. Malang: UIN-Maliki Press 2011.
- Susanto, Happy. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2008.
- Syafe'i, Rachmat. *Ilmu Ushul Fiqih*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 1998.
- Syarifuddin, Saifudin. *Ushul Fiqh Jilid 2*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Malang: Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2013).
- Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Zuhri, Saifudin. *Ushul Fiqih*. Cet.2 ; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.

Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos

Skripsi, Tesis, Jurnal, Web

- Nurfiana, Yeni. *Upaya PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo Dalam Penyelesaian Keluhan Konsumen*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2012.
- Setiawan, Rozi Hendra. *Tinjauan Yuridis tentang pertanggungjawaban Paket Pengiriman Barang Oleh PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember*. Jember: Universitas Jember, 2008.
- Sutrisno, *Kajian Hukum Terhadap Perjanjian Baku Pengiriman Barang (Paket) Pada PT.Pos (Indonesia (Persero) Kantor Pos Probolinggo*

ditinjau Dari UU No.8 Tahun 1999. Jember: Universitas Negeri Jember, 2003).

PT.Pos Indonesia (Persero), <http://www.posindonesia.co.id/profil-perusahaan/sejarah-pos>, diakses pada tanggal 04 April 2016

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Pasal-pasal Yang Berkaitan Dengan Penelitian

No	Pasal	Keterangan
1.	Pasal 1 ayat (1), (2), (3), (4) dan (5) dalam UUPK	<p>Ayat (1) "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen"</p> <p>Ayat (2) "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".</p> <p>Ayat (3) "Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi".</p> <p>Ayat (4) "Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen".</p>
2.	Pasal 3 UUPK	<p>Perlindungan konsumen bertujuan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> 7) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. 8) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari kasus negatif pemakaian barang dan atau jasa;

		<p>9) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;</p> <p>10) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;</p> <p>11) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;</p> <p>12) Meningkatkan kualitas barang dan/ jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.</p>
3.	Pasal 4	<p>Hak konsumen adalah:</p> <p>10. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;</p> <p>11. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;</p> <p>12. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;</p> <p>13. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;</p> <p>14. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;</p> <p>15. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;</p> <p>16. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;</p> <p>17. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana</p>

		<p>mestinya;</p> <p>18. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.</p>
4.	Pasal 5 UUPK	<p>Kewajiban konsumen adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; 6) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; 7) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; 8) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut
5.	Pasal 6 UUPK	<ul style="list-style-type: none"> 6) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; 7) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; 8) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; 9) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; 10) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya
6.	Pasal 7 UUPK	<ul style="list-style-type: none"> 5) Penyelenggara Pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman. 6) Penyelenggara Pos berhak membuka dan/atau memeriksa kiriman dihadapan pengguna layanan pos untuk mencocokkan kebenaran informasi kiriman sebagaimana

		<p>dimaksud pada ayat (1).</p> <p>7) Penyelenggara Pos tidak dapat dituntut apabila terbukti isi kiriman tidak sesuai dengan yang dinyatakan secara tertulis oleh pengguna layanan pos pada dokumen pengiriman dan tidak dibuka oleh Penyelenggara Pos.</p> <p>8) Penyelenggara Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dituntut apabila terbukti mengetahui isi kiriman dan tetap mengirim barang yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
7.	Pasal 19 ayat (1), (2) UUPK	<p>Ayat (1) “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”</p> <p>Ayat (2) “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p>
8.	Pasal 23 UUPK	<p>Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.</p>
9.	Pasal 2 UU tentang Pos	<p>a) kemanfaatan; b) keadilan; c) kepastian hukum; d) persatuan; e) kebangsaan; f) kesejahteraan; g) keamanan dan keselamatan; h) kerahasiaan; i) perlindungan; j) kemandirian dan kemitraan.</p>
10.	Pasal 26 UU tentang Pos	<p>Setiap Orang berhak mendapat layanan pos.</p>
11.	Pasal 27 UU	<p>a. Hak milik atas kiriman tetap merupakan hak milik pengguna layanan pos selama</p>

	tentang Pos	belum diserahkan kepada penerima. b. Pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.
12.	Pasal 28 UU tentang Pos	Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi: a. kehilangan kiriman; b. kerusakan isi paket; c. keterlambatan kiriman; atau d. ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.
13.	Pasal 31 ayat (1) UU tentang Pos	Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos

Pedoman Wawancara Pihak Pos

1. Apa saja jasa yang diselenggarakan oleh pihak pos?
2. Pernahkah pihak pos menerima keluhan dari konsumen?
3. Apa sajakah keluhan dari konsumen?
4. Bagaimana sikap pihak pos dalam menanggapi keluhan konsumen?
5. Apakah penyebab dari permasalahan tersebut?
6. Bagimanakah pemberian ganti rugi yang diberikan oleh pihak pos terhadap keterlambatan barang, hingga rusaknya barang?
7. Pernahkan penyelesaian ganti rugi hingga sampai ke pengadilan?
8. Pernahkah dalam pengiriman terjadi pengiriman yang salah alamat?
9. Bagimanakah sikap pihak pos dalam menyelesaikan ini?

Pedoman Wawancara Pengguna Jasa Pos

1. Seberapa sering menggunakan jasa pos?

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

Hasil Wawancara

1. Wawancara dengan pihak pos

Narasumber : Nia

Penulis : Apa saja jasa yang diselenggarakan oleh pihak pos?

Pihak pos: *banyak mba kalo dalam pengiriman barang ada kilat khusus trus
express dan harganya itu beda-beda mba, contohnya kalo malang
kalo pake kilat khusus Rp. 6.500,00 dan kalo express Rp. 12.000,00.*

Penulis : Pernahkah pihak pos menerima keluhan dari konsumen?

Pihak pos: *sering banget mba apalagi akhir-akhir ini*

Penulis : Apa sajakah keluhan dari konsumen?

Pihak pos: *Paling sering masalah barang telat mba kebanyakan yang tujuannya di luar jawa mba kayak ke Ambon, Ternate, Riau, Batam.*

Penulis : Bagaimanakah sikap pihak pos dalam menanggapi keluhan konsumen?

Pihak pos: *biasanya kami memberikan penjelasan mba kenapa kok barangnya telat*

Penulis : Apakah penyebab dari permasalahan tersebut?

Pihak pos: *banyak mba bisa karena overload, kurir mengantarnya telat, karena sarana transportasi di sananya yang kurang selain itu juga karena faktor cuaca mba.*

Penulis : Bagimanakah pemberian ganti rugi yang diberikan oleh pihak pos terhadap keterlambatan barang, hingga rusaknya barang? Apakah pihak pos bekerjasama dengan perusahaan asuransi?

Pihak pos: *kalo asuransinya ga ada mba ya dari kantor pos sendiri, untuk ganti ruginya se beda-beda mba kalo surat: Rp. 150.000.00, asesoris kayak baju: Rp.350.000.00. kalo express itu minimal nilai barangnya Rp.530.000.00 dan kalo STNK Rp. 1.500.000.00 mba.*

Penulis : Pernahkan penyelesaian ganti rugi hingga sampai ke pengadilan?

Pihak pos: *gak pernah mba kalo sampai ke pengadilan kita selesaikan bersama-sama*

Penulis : Pernahkah dalam pengiriman terjadi pengiriman yang salah alamat?

Pihak Pos : *pernah mba*

Penulis : Bagimanakah sikap pihak pos dalam menyelesaikan ini?

Pihak Pos: *kalo terjadi kayak gitu entar ada pengiriman balik mba jadi entar kita ngecek lagi alamatnya*

2. Wawancara dengan konsumen

Narasumber : Bapak Mahfud, Ibu Nur, Ibu Zulfi, Ibu Khairani

Penulis : Seberapa sering menggunakan jasa pos?

Bapak Mahfud: *ya lumayan sering mba.*

Ibu Nur : *kalo sering enggak mba ya kalo ada keperluan aja.*

Ibu Zulfi : *sering saya mba*

Ibu kahirani : *jarang mba saya*

Penulis : Jasa apa saja yang paling sering digunakan?

Bapak Mahfud: *paleng sering saya ngirim barang mba.*

Ibu Nur : *ngirim paket mba.*

Ibu Zulfi : *saya online shop mba jadi paleng sering ngirim barang.*

Ibu Khairani : *ngirim barang mba.*

Penulis : Kenapa lebih memilih menggunakan jasa pos?

Bapak Mahfud: *soalnya biayanya lebih murah mba bila dibandingkan yang lain.*

Ibu Nur : *lebih murah mba.*

Ibu Zulfi : *enak mba lebih murah dari pada yang laen.*

Ibu Khairani : *pelayanannya ramah mba jadi enak.*

Penulis : *Apa keuntungan yang diperoleh jika menggunakan jasa pos?*

Bapak Mahfud: *keuntungannya ya biayanya murah mba.*

Ibu Nur : *untungnya ya lebih murah itu mba.*

Ibu Zulfi : *murah mba jadi lebih enak.*

Ibu Khairani : *keselamatan barang terjamin mba.*

Penulis : *Pernahkah anda merasa kecewa terhadap pihak pos? Dalam hal apa biasanya kekecewaan anda?*

Bapak Mahfud : *kalo kecewa se ga pernah ya mba*

Ibu Nur : *kalo kecewa se ga pernah mba cuman biasanya antrinya mba.*

Ibu Zulfi : *pernah saya mba waktu ngirim barang ke mana saya lupa keluar jawa pokok mba itu barangnya hilang mba, jadi cuman ada kotaknya aja.*

Ibu Khairani : *gak pernah saya mba.*

Penulis : *Pernahkah anda melakukan komplain terhadap pihak pos, misalnya terkait mengenai keterlambatan barang, barang rusak dan hilang?*

Bapak Mahfud : *kalo rusaknya cuman luarnya saja saya biarkan mba, tapi kalo terlambata barang pernah si mba tapi cuman 1hari atau 2 hari aja saya maklumi mba, tapi lebih dari itu saya komplain mba,*

Ibu Nur : *kalo telat cuman sehari aja ya maklum lah mba tapi kalo seminggu ya saya komplain mba.*

Ibu Zulfi : *pernah kalo ya barang hilang itu mba sama kalo kayak telat.*

Ibu Khairani : *belum pernah saya mba*

Penulis : *Bagaimanakah sikap pihak pos ketika anda melakukan komplain atau keluhan?*

Bapak mahfud : *pihak posnya langsung memberikan tanggapan mba, kayak dikasi penjelasan gitu mba.*

Ibu Nur : *sama pihak pos diterima mba, ditanggapi.*

Ibu Zulfi : *sama posnya dilayani kok mba.*

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

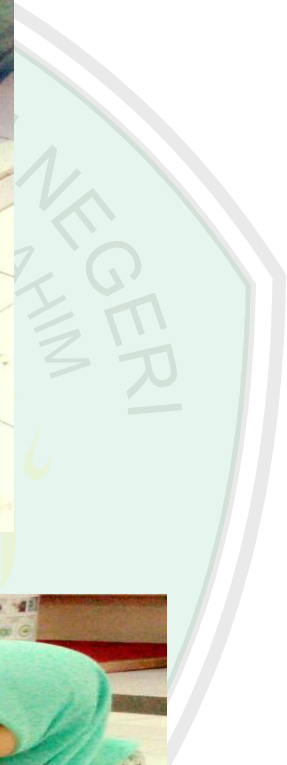
Bapak mahfud : *kalo telat enggak mba cuman disuruh nunggu aja, kalo rusak sampe barangnya saya belum pernah mba palengan cuman bungkusnya aja.*

Ibu Nur : *kalo telat enggak mba cuman disuruh nunggu aja mba.*

Ibu Zulfi : kemaren waktu barang saya hilang enggak mba katanya se salah bandaranya mba, trus kata bandaranya salah sininya mba jadi kayak saling menyalahkan gitu mba, jadi pihak posnya ga mau tanggung jawab mba

Dokumentasi





Daftar Riwayat Hidup



Nama :Liantika Rizky Rindani

Nim :12220011

Ttl :Pringsewu, 18 Agustus 1994

Email :iesqy54@gmail.com

Ayah : Prayitno Spd

Ibu :Rusti Asih

Pendidikan :

No	Jenjang Pendidikan	Nama Sekolah	Tahun
1.	TK	Islamiyah	1999-2001
2.	SD	Muhammadiyah	2001-2006
3.	SMP	Mts. Al-Muhsin	2006-2009
4.	SMA	Man 1 Metro	2009-2012
5.	Perguruan Tinggi	UIN Malang	2012-2016



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH

Terakreditasi "A" SK BAN-PT Depdiknas Nomor: 127/SK/BAN-PT/BAK-W/AS/2013 (Al-Azhar 4 Syariah/Syiah)
Terakreditasi "B" SK BAN-PT Nomor: 021/BAN-PT/BAK-W/S/14/1020/1 (Hukum Bisnis Syariah)
Jl. Sekeloa 30 Malang 65144 Telpom (0341) 559399, Faksimile (0341) 559395
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id/>

BUKTI KONSULTASI

Nama : Liantika Rizky Rindani
Nim : 12220011
Jurusan : Hukum Bisnis Syariah
Dosen Pembimbing : Dra. Jurdiani S.H., M.Hum.
Judul Skripsi : **Perlindungan Konsumen Jasa Pos Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Hukum Islam (Studi di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang)**

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	10 Februari 2016	Perbaikan Proposal	1.
2	17 Februari 2016	Perbaikan Proposal	2.
3	24 Februari 2016	Perbaikan Proposal	3.
4	23 Maret 2016	Perbaikan BAB I	4.
5	29 Maret 2016	ACC BAB I Perbaikan BAB II	5.
6	30 Maret 2016	ACC BAB II Perbaikan BAB III	6.
7	6 April 2016	ACC BAB III Perbaikan BAB IV	7.
8	11 April 2016	Perbaikan BAB IV dan V	8.
9	13 April 2016	Perbaikan Abstrak	9.
10	14 April 2016	ACC BAB I-V dan Abstrak	10.

Malang, 14 April 2016

Mengetahui,

a.n. Dekan

Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah



Dr. H. Mohammad Nur Yasin, S.H., M.Ag
Nip 1969100741993031003

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini Ketua Kantor Pos cabang Merjosari Malang menyatakan bahwa:

Nama : Liantika Rizky Rindani

Nim : 12220011

Jurusan : Hukum Bisnis Syariah

Fakultas : Syariah

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Telah melakukan penelitian pada bulan Maret 2016 dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul " Perlindungan Konsumen Jasa Pos Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam (Studi di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang)".

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 29 Maret 2016

Ketua Kantor Pos Merjosari


POS INDONESIA
Kantor Pos
Merjosari
ZANJAR
(.....)

