

**PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI
TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANG MENURUT
PERSPEKTIF FIQH MUAMALAH**

(Studi Kasus PT. JNE Cabang Malang)

SKRIPSI

OLEH :

MUHAMMAD SYAIFUL ARIF ROHMAN

NIM 17220098



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2021

**PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI
TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANG MENURUT
PERSPEKTIF FIQH MUAMALAH**

(Studi Kasus PT. JNE Cabang Malang)

SKRIPSI

OLEH :

Muhammad Syaiful Arif Rohman

NIM 17220098



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

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

“PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANG MENURUT PERSPEKTIF FIQH MUAMALAH (Studi Kasus PT. JNE Cabang Malang)”

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika dikemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 30 November 2021

Penulis,



Muhammad Syaiful Arif Rohman

NIM 17220098

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Muhammad Syaiful Arif Rohman NIM 17220098 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

“PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANG MENURUT PERSPEKTIF FIQH MUAMALAH (Studi Kasus PT. JNE Cabang Malang)”

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

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah



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

Malang, 21 November 2021
Dosen Pembimbing,



Mahbub Ainur Rofiq, M.H.
NIP 19881130201802011159



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARI'AH
Jl. Gajayana 50 Malang Telp. (0341) 551354 Fax. (0341) 572533

BUKTI KONSULTASI

Nama : Muhammad Syaiful Arif Rohman
NIM : 17220098
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah)
Dosen Pembimbing : Mahbub Ainur Rofiq, M.H
Judul Skripsi : **PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANG MENURUT PERSEPEKTIF FIQH MUAMALAH (Studi Kasus PT. JNE Cabang Malang)**

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Selasa, 6 april 2021	Konsultasi Proposal Skripsi	
2.	jumat, 30 April 2021	ACC proposal skripsi untuk seminar proposal	
3.	Sabtu, 1 Mei 2021	Konsultasi mekanisme ujian seminar proposal	
4.	Kamis, 22 Juli 2021	Revisi proposal skripsi hasil seminar proposal	
5.	Kamis, 12 Agustus 2021	Konsultasi hasil revisi proposal skripsi	
6.	Jum'at, 13 Agustus 2021	ACC proposal skripsi dan kemudian melanjutkan menyusun skripsi	
7.	Kamis, 23 September 2021	Bimbingan BAB I, II, III, IV	
8.	Selasa, 2 November 2021	Revisi (1) Hasil Pengerjaan BAB I, II, III, IV	
9.	Selasa, 9 November 2021	Revisi (2) Hasil Pengerjaan BAB I, II, III, IV	
10.	Senin, 21 Novemebr 2021	ACC Skripsi	

Malang, 6 Januari 2022
a.n. Dekan
Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin M.HI.
NIP. 19740819200003 1 002

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Muhammad Syaiful Arif Rohman, NIM 17220098, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANG MENURUT PERSPEKTIF FIQH MUAMALAH (Studi Kasus PT. JNE Cabang Malang)

Telah dinyatakan lulus dengan nilai

Dengan Penguji :

1. Su'ud Fuadi, S. HI., M.EI.

NIP 19830804201608011020

()

Ketua

2. Mahbub Ainur Rofiq, M.H.

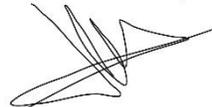
NIP 19881130201802011159

()

Sekretaris

3. Dr. Suwandi, M.H.

NIP 196104152000031001

()

Penguji Utama

Malang, 6 Januari 2022

Dekan,


D. Sudirman, M.A.
NIP. 197708222005011003

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara/i MUHAMMAD SYAIFUL ARIF ROHMAN, NIM 17220098, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul:

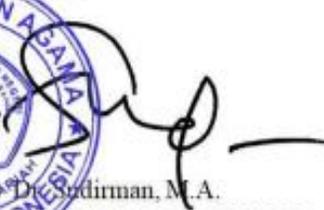
PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANG MENURUT PERSPEKTIF FIQH MUAMALAH (Studi Kasus PT. JNE Cabang Malang)

Telah dinyatakan lulus dengan nilai: A

Malang, 27 April 2022

Scan Untuk Verifikasi



Dekan,

Dr. Sutirman, M.A.
NIP. 197708222005011003



МОТТО

**Терпение и не сдаваться являются частью пути к
достижению наилучшего успеха**

(Terpeniye i ne sdavat'sya yavlyayutsya chast'yu puti k dostizheniyu nailuchshego
uspekha)

“Sabar dan tidak menyerah adalah bagian dari proses perjalanan pencapaian
kesuksesan yang terbaik”

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Al-hamdu lillahi rabbil 'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan dengan gelar S-1 (strata satu) Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang berjudul **PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANG MENURUT PERSPEKTIF FIQH MUAMALAH (Studi Kasus PT. JNE Cabang Malang)** dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini telah ada banyak pihak yang telah membantu baik secara materil maupun immateril, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Zainuddin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. Sudirman, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang .
3. Bapak Dr. Fakhrudin, M.HI., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Mahbub Ainur Rofiq M.H., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis

sebagaimana mestinya untuk penulisan skripsi ini serta memberikan motivasi selama penulisan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Burhanuddin Susanto S. HI, M. Hum. selaku dosen wali penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) yang telah membantu melancarkan studi penulis dan selalu memberikan motivasinya selama pelaksanaan perwalian setiap semester.
6. Bapak Dr. Suwandi, M.H. dan Su'ud Fuadi, S. HI., M.EI. selaku dosen penguji yang telah meberikan saran bagi penulis guna untuk memperbaiki kesalahan yang ada pada skripsi ini.
7. Segenap Bapak dan Ibu Dosen pengampu mata kuliah selama penulis menempuh perkuliahan di program studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan pelajaran, pendidikan, bimbingan serta mengamalkan ilmunya dengan sangat baik, semoga Allah SWT memberikan imbalan yang sepadan kepada beliau semua.
8. Segenap staff dan juga karyawan yang bertugas di program studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
9. Untuk Ibu tercinta, Ibu Atmainatun, yang telah mengingatkan, memberikan dukungan penuh secara moral maupun materi, do'a yang tak pernah putus, serta kasih sayang yang berlimpah, selama penulis dalam pengerjaan skripsi ini, serta alm. Bapak Sholan selaku Bapak dari penulis.

10. Untuk semua pihak keluarga yang telah membantu penulis baik dalam segi materiil maupun non materiil selama dalam proses perkuliahan di program studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Mbok Mutiah, Pak Saun, Mbah Tarmiah, Mbah Mustari, Pak Sisnan dan keluarga besar penulis yang lain yang telah berkontribusi dan tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT memberikan imbalan yang sepadan kepada beliau semua, kesehatan serta rejeki yang melimpah, aamiin.
11. Untuk sahabatku, temanku, serta kolega, keluarga besar mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) angkatan 2017 khususnya dari baku hantam club, Jeffry, Kamili, Zenal, Arip Rizaldi, Boges; Juga kolega kosan seperjuangan Ocid dan Jinan; Tak lupa juga, para sahabat penulis dari geng "PREIKENCAN" dan "AHOY" yang antara lain Kotak, Mat, Pipi, Toples dan juga anggota lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan banyak kenangan, pengalaman, drama, dan motivasi kepada penulis selama menempuh kuliah. Semoga tali persaudaraan tetap terjalin.
12. Untuk teman-teman satu kelompok Praktik Kerja Lapangan (PKL) tahun 2020 di Pengadilan Agama Gresik, Zaenal, Boges, Renol, Jinan, Alwi, hakiki, Jannah, beserta bapak dan ibu hakim dan staff lainnya yang sudah memberikan arahan, ilmu, serta pengalaman selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung, semoga silaturahmi tetap terjaga;

13. Juga untuk Bapak Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) dan teman-teman satu kelompok selama KKN 2020 di desa, Tlekung, Batu, Farida, Amin, Fardis, Fuad, Hanum, Isti, Harisa, Lely, Rafli, Septi, Sony beserta para warga desanya yang sangat baik dan ramah selama kegiatan berlangsung, semoga tali silaturahmi selalu terjaga;
14. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak disebut oleh penulis baik itu sengaja maupun tidak disengaja.

Semoga apa yang telah penulis peroleh selama proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat menjadi manfaat bagi orang banyak dan dapat membantu perkembangan keilmuan di masa yang akan datang. Maka dengan segenap hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 30 November 2021



Muhammad Syaiful Arif Rohman
NIM 17220098

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

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

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

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	Ş	Es (dengan titik di atas)
ج	Ja	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sa	S	Es
ش	Sya	SY	Es dan Ye
ص	Şa	Ş	Es (dengan titik di bawah)

ض	Ḍat	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof Terbalik
غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qa	Q	Qi
ك	Ka	K	Ka
ل	La	L	El
م	Ma	M	Em
ن	Na	N	En
و	Wa	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis

dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَي	Fathah dan ya	Ai	A dan I
أَوْ	Fathah dan wau	Iu	A dan U

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauula*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ اِي	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
اِ اِي	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
اُ اِي	Ḍammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Ta Marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-aṭfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَضِيلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*
الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*
نَجِّنَا : *najjainā*
الْحَقُّ : *al-ḥaqq*
الْحَجُّ : *al-ḥajj*
نُعِمُّ : *nu'ima*
عُدُّوْ : *'aduwwun*

Jika huruf *ى* ber- *tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf berharakat kasrah (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (ī). Contoh:

عَلِيٌّ : *'Alī* (bukan *'Aliyy* atau *'Aly*)

عَرَبِيّ : ‘Arabī (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma‘arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزُّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contohnya:

تَأْمُرُونَ : *ta ‘murūna*

النَّوْءُ : *al-nau’*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Alquran (dari *al-Qur'ān*), sunnah, hadis, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī ḡilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

Al-'Ibārāt Fī 'Umūm al-Lafḡ lā bi khusūṡ al-sabab

9. *Lafḡ al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḡāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullāh*

Adapun *ta marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-lazī unzila fīh al-Qur‘ān

ABSTRAK

Muhammad Syaiful Arif Rohman 17220098, 2021, **PertanggungJawaban Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kehilangan Dan Kerusakan Barang Menurut Perspektif Fiqh Muamalah (Studi Kasus PT. JNE Cabang Malang)** Skripsi. Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah (HES), Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Mahbub Ainur Rafiq, M.H.

Kata Kunci: TanggungJawab, Ganti Rugi, Perusaan Ekspedisi.

Pertanggunggan merupakan tanggungjawab pihak perusahaan terhadap konsumennya apabila terjadi wanprestasi (ingkar janji). Ganti rugi yang diberikan oleh JNE yaitu dengan harga maksimal 10 kali biaya kirim, kecuali dengan menggunakan asuransi maka akan diganti sepenuhnya. Dapat dikatakan ganti rugi yang diberikan oleh JNE hanya sebagian. Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui apakah bentuk tanggungjawab yang diberikan PT. JNE cabang Malang telah sesuai menurut konsep Dhoman dalam hukum Islam.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris, atau dengan kata lain penelitian lapangan yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dilingkungan masyarakat. Pendekatan penelitian yang digunakan penulis adalah pendekatan yuridis sosiologis dan menggunakan metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ditemukan bahwa pertanggunggan yang diberikan JNE apabila tidak menggunakan asuransi yaitu maksimal 10 kali biaya kirim. Dapat dikatakan ganti rugi yang diberikan oleh JNE hanya sebagian. Jika ditinjau dari konsep dhoman dalam hukum Islam pemberian ganti rugi harusnya dilakukan secara penuh disesuaikan dengan jenis barang yang rusak atau hilang Apabila jenisnya tergolong *al-misliyat*, maka ganti ruginya dengan barang yang sama (*al-misli*). Jika barang yang rusak tergolong *al-qimiyat*, maka nilai ganti rugi disesuaikan dengan nilai jualnya di pasar (*qimah*).

ABSTRACT

Muhammad Syaiful Arif Rohman 17220098, 2021, **Liability Of The Expeditionary Company For Loss And Damage Of Goods According To The Perspective Of Fiqh Muamalah (Case Study PT. JNE Cabang Malang)).** Thesis, Sharia Economic Law Study Program, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: Mahbub Ainur Rafiq, M.H.

Kata Kunci: Responsibility, Compensation, Shipping Company.

Coverage is the responsibility of the company to its consumers in the event of a default (broken promise). The responsibility given by the company is in the form of compensation. The compensation provided by JNE is at a maximum price of 10 times the shipping cost, except by using insurance it will be fully replaced. It can be said that the compensation provided by JNE is only partially. The purpose of this study was to determine whether the form of responsibility given by PT. JNE Malang branch is in accordance with the Dhoman concept in Islamic law.

This research uses a type of empirical juridical research, or in other words, field research that examines the applicable legal provisions and what happens in reality in the community. The research approach used by the author is a sociological juridical approach and uses data collection methods by observation, interviews and documentation.

The results of the study found that the coverage provided by JNE if not using insurance was a maximum of 10 times the shipping cost. It can be said that the compensation provided by JNE is only partially. If viewed from the concept of dhoman in Islamic law, compensation should be made in full according to the type of damaged or lost goods. If the type is classified as al-misliyat, then the compensation is with the same item (al-misli). If the damaged goods are classified as al-qimiyat, the compensation value is adjusted to the selling value in the market (qimah).

ملخص البحث

محمد سيفول عارف رحمن ، 17220098 ، 2021. المسؤولية شركة شحن ضد الخسارة والأضرار التي تلحق بالبضائع من منظور فقه العمل دراسة الحالة شركة JNE فرع مالانج ، البحث الجامعي ، قسم شعبة الحكم الإقتصادي الإسلامي ، كلية الشريعة ، بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية ، مالانج ، المشرف : محبوب عين الرفيق الماجستير .

الكلمات المفتاحي: المسؤولية تعويضات شركة شحن

تغطية هو مسؤولية الشركة تجاه عملائها في حالة التقصير (الإخلال بالوعد). المسؤولية الممنوحة من قبل الشركة في شكل تعويض. التعويض مقدم من شركة شحن فرع مالانج أي ، بحد أقصى ١٠ أضعاف تكلفة الشحن ، باستثناء استخدام التأمين ، سيتم استبداله بالكامل. يمكن القول أن التعويض المقدم من قبل شركة شحن فرع مالانج جزئياً فقط. الغرض من هذه الدراسة هو تحديد ما إذا كان شكل المسؤولية المعطاة أم شركة شحن فرع مالانج وفقاً لمفهوم دومان في الشريعة الإسلامية.

يستخدم هذا البحث نوعاً من البحث القانوني التجريبي ، أو بعبارة أخرى ، البحث الميداني الذي يدرس الأحكام القانونية المعمول بها وما يحدث في الواقع في المجتمع. نصح البحث الذي يستخدمه المؤلف هو نصح اجتماعي قانوني ويستخدم طرق جمع البيانات عن طريق الملاحظة والمقابلات والتوثيق.

ووجدت نتائج الدراسة أن التغطية التي تقدمها JNE في حالة عدم استخدام التأمين كانت بحد أقصى ١٠ أضعاف تكلفة الشحن. يمكن القول أن التعويض الذي قدمته JNE جزئي فقط. إذا نظرنا إلى مفهوم دومان في الشريعة الإسلامية ، فيجب أن يتم التعويض بالكامل حسب نوع البضاعة التالفة أو المفقودة ، وإذا كان النوع مصنفاً على أنه المسليات ، فيكون التعويض على نفس البند (المسلي). إذا كانت البضائع التالفة مصنفة على أنها قيميات ، يتم تعديل قيمة التعويض حسب قيمة البيع في السوق (قمه).

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
BUKTI KONSULTASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
ملخص البحث	xxi
DAFTAR ISI	xxii
DAFTAR TABEL	xxv
DAFTAR GAMBAR	xxvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Operasional	5

F. Sistematika Pembahasan	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Kerangka Teori	13
BAB III : METODE PENELITIAN	32
1. Jenis Penelitian	32
2. Pendekatan Penelian	32
3. Lokasi Penelian	33
4. Sumber Data	33
5. Metode Pengumpulan Data	34
6. Metode Pengolahan Data	36
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum PT. JNE	39
B. Praktik Pemberian Ganti Rugi PT. JNE Cabang Malang Jika Terjadi Kerusakan Dan Kehilangan barang	51
C. Hukum Ganti Rugi Yang Diberikan PT. JNE Cabang Malang Berdasarkan Fiqh Muamalah	60
BAB IV : PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	73

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2. Narasumber Penelitian	35
Tabel 3. Daftar Barang Yanag Hilang	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Stuktur Organisasi PT. JNE Cabang Malang	46
Gambar 2. Lokasi Penelitian PT. JNE Cabang Malang	73
Gambar 3. HRD PT. JNE Cabang Malang	73
Gambar 4. Customer Alvin PT. JNE Cabang Malang	74
Gambar 5. Customer Ardlytama PT. JNE Cabang Malang	74
Gambar 6. Customer Kartika PT. JNE Cabang Malang	75
Gambar 7. Customer Kartika PT. JNE Cabang Malang	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, kebutuhan manusia semakin hari semakin banyak, bukan hanya kebutuhan primer saja yang harus terpenuhi, namun juga kebutuhan sekunder yang juga sangat diperlukan, terlebih dengan kemajuan teknologi di era modern saat ini berdampak sangat baik karena segala sesuatunya menjadi semakin praktis dan fleksibel dengan adanya internet, tentunya hal tersebut akan mempermudah hubungan antar manusia, seperti mempermudah hubungan antara penjual dengan pembeli dari suatu tempat yang berbeda untuk saling memenuhi kebutuhannya masing-masing, proses jual beli yang dilakukan dengan menggunakan internet atau yang biasa dikenal dengan jual beli online tentunya tidak akan terlepas dengan jasa pengiriman barang, oleh sebab itu mulai bermunculan berbagai macam perusahaan ekspedisi yang menawarkan jasa pengiriman barang salah satunya yaitu PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Mengingat banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa pengiriman barang menjadikan jasa ini sangat penting dalam hal pemenuhan kebutuhan manusia, penyedia jasa layanan pengiriman barang tentunya harus mempunyai kewajiban yang harus dilakukan dan dipertanggungjawabkan kepada pengguna jasa.

Dalam menjalankan tugasnya perusahaan jasa pengiriman barang diharuskan untuk menerima dan melaksanakan pengiriman barang untuk diantarkan dari tempat asal ke tempat tujuan dengan keadaan selamat dan tepat waktu. Maka diperlukan adanya ketelitian dan kehati-hatian dalam proses pengantaran barang, karena faktor terpenting dalam jasa pengiriman barang adalah kepercayaan dari pihak pengguna jasa. Hal tersebut akan berdampak baik kepada perusahaan karena konsumen akan merasa aman dan percaya bahwasanya barang yang telah dikirimkan akan sampai dengan keadaan selamat sampai tujuan.

Namun dalam pelaksanaannya, rencana tidak selalu berjalan seperti yang diharapkan. Ada kalanya barang yang dikirimkan mengalami kerusakan maupun keterlambatan. Hal tersebut yang akan dipermasalahkan oleh konsumen apabila terjadi kecacatan pada barang yang dikirimkan, ataupun permasalahan juga dapat timbul dari segi pelayanan yang ditawarkan tidak sesuai. Karena pada dasarnya terdapat beberapa unsur yang mempengaruhi loyalitas dari konsumen/pelanggan, beberapa diantaranya adalah harga, merk, dan pelayanan.¹ Jika terjadi kerusakan ataupun kehilangan barang, maka pihak konsumen atau pengguna jasa yang akan merasa dirugikan. Sehingga mengakibatkan konsumen atau pengguna jasa tersebut menuntut pertanggungjawaban dari perusahaan penyedia jasa. Namun tak jarang beberapa pihak penyedia jasa enggan memberikan pertanggungjawaban terhadap komplain dari konsumen dengan alasan- alasan tertentu.

Sebagaimana kasus yang dialami oleh saudara Ian dia hendak mengirimkan barang berupa dompet dan krim wajah dari Tangerang Selatan menuju Surabaya pada tanggal 1 Februari 2019, melalui agen JNE di Bintaro menggunakan layanan JNE YES dengan nomor resi 540300019688198, dalam deskripsi pengiriman paket hanya membutuhkan waktu 1 hingga 2 hari saja, namun sampai beberapa minggu barang belum juga sampai dan tidak ada kabar. Saudara Ian menjelaskan bahwa dia telah melakukan pengaduan ke *customer service* JNE, dan mendapat jawaban pada awal bulan Maret bahwa paket barang dibatalkan oleh agen di Bintaro. Setelah beberapa waktu saudara Ian mendapatkan informasi bahwa barangnya hilang dan diminta untuk mengajukan permohonan klaim barang hilang yaitu dengan cara mengirimkan berkas-berkas yang diminta dari pihak JNE untuk proses pengembalian dana. Setelah beberapa hari menunggu saudara Ian dijanjikan akan mendapat kabar paling lambat tanggal 14 Maret 2019 namun hingga tanggal 18 Maret 2019 belum ada kabar apapun, saudara Ian Kembali melakukan pengaduan kepada Pihak JNE

¹ Erni Setyowati dan Wiyadi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi”, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, (Surakarta : Universitas Surakarta, Volume 18, Nomor 2, 2017) h. 102.

meminta agar kasusnya segera diproses, hingga tanggal 15 April 2019 saat berita ini dimuat saudara Ian belum mendapatkan ganti rugi atau pengembalian dana apapun. Akhirnya pada tanggal 29 April pihak JNE menklarifikasi masalah ini pada portal berita detik news bahwa kasus telah berakhir dan kedua belah pihak telah berdamai.²

Dalam segi keterlambatan pengiriman yang masih sering menjadi masalah bagi konsumen, terutama pada hari-hari seperti tahun baru atau hari raya, dikarenakan hal tersebut maka akan menimbulkan wanprestasi kepada pelaku usaha yang tentunya konsumen sebagai pihak pengguna jasa yang akan dirugikan baik dalam segi materil ataupun imateriil.

Seperti halnya kasus yang dialami oleh Farah dengan nomor resi 010440168800020 beliau menjelaskan telah membeli barang elektronik melalui Tokopedia pada tanggal 15 Juli 2020. Informasi pada status pesanan di Tokopedia paket telah sampai di gudang JNE Malang pada tanggal 18 Juli 2020, namun sampai tanggal 22 Juli 2020 barang belum juga dikirimkan ke alamat yang dituju, dan pada saat itu juga saudari Farah melakukan komplain melalui twitter dan mendapat jawaban dari pihak JNE untuk mengambil barang ke gudang secara langsung, tapi pada saat saudari Farah datang ke gudang beliau di tolak masuk dan disuruh menunggu di alamat tujuan dengan alasan barang akan segera dikirim. Setelah menunggu 3 hari tepatnya pada tanggal 25 Juli 2020, saudari Farah mendapat telepon dari JNE pusat menanyakan apakah paket barang sudah diambil, setelah mendapatkan telfon tersebut saudari Farah melakukan komplain lagi melalui twitter dan menghubungi langsung gudang JNE Malang agar barangnya segera dikirimkan karena sudah membayar biaya ongkos kirim sampai alamat tujuan. Akhirnya setelah

² Detik news, “dinyatakan hilang, klaim paket hilang JNE belum diterima”, News.Detik.Com, 25 April 2019, diakses pada 22 april 2021 pukul 12.00.

memakan waktu yang cukup lama barang baru sampai dialamat tujuan pada tanggal 7 agustus 2020.³

Maka dari itu konsumen yang bertindak sebaagai pengguna jasa perlu mendapat upaya perlindungan hukum dengan tunjuan melindungi hak nya serta mendapat ganti rugi yang setimpal, berbicara mengenai rasa tanggungjawab, Islam juga mengajarkan untuk saling bertanggungjawab dan berperilaku baik antara seorang muslim terhadap muslim lainnya maupun kepada non muslim yang bertujuan agar tidak merugikan orang lain, hal yang berkaitan mengenai rasa tanggungjawab dalam islam dibagi dalam 2 garis besar beberapa diataranya, tanggungjawab antara manusia dengan penciptanya yakni senantiasa untuk melaksanakan perintah-Nya dan menjauhi segala larangan-Nya, dan tanggungjawab antara sesama manusia dengan cara berperilaku yang baik. Islam juga mengajarkan untuk saling menghargai, dan bertanggungjawab agar tidak merugikan manusia lain. Dijelaskan dalam Fatwa DSN-MUI No.43/DSN-MUI/VIII/2004 mengenai ganti rugi yang dipaparkan salah satu ulama islam Wahbah Al-Zuhayli beliau berpendapat :

أَوْجِبُ الْمُنْتَلِفَ وَإِعَادَتُهُ صَحِيحًا كَمَا كَانَ عِنْدَ الْإِمْكَانِ كإِعَادَةِ الْمَكْسُورِ صَحِيحًا ، فَإِنْ تَعَدَّرَ ذَلِكَ وَجَبَ التَّعْوِيضُ الْمِثْلِيُّ
أَوْ النَّقْدِيُّ

Artinya: “Memperbaiki benda yang dirusak menjadi utuh kembali seperti semula selama dimungkinkan, seperti mengembalikan benda yang dipecahkan menjadi utuh kembali. Apabila hal tersebut sulit dilakukan, maka wajib menggantinya dengan benda yang sama (sejenis) atau dengan uang.”⁴

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam permasalahan ini dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kehilangan Dan**

³ Detik news, “JNE Warehouse Malang Mempermainkan Costumer ”, News.Detik.Com, 7 agustus 2020, diakses pada 22 april 2021 pukul 12.00.

⁴ Dewan Syariah Nasional MUI No.43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang ganti rugi (*Ta'widh*)

Kerusakan Barang Menurut Perspektif Fiqh Muamalah (Studi Kasus PT.JNE Cabang Malang)”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk tanggungjawab PT.JNE Cabang Malang jika terjadi kerusakan atau kehilangan dalam melakukan pengiriman barang ?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap tanggungjawab yang diberikan oleh PT. JNE Cabang Malang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggungjawab PT. JNE Cabang Malang jika terjadi kerusakan atau kehilangan dalam melakukan pengiriman barang.
2. Untuk mengetahui sekaligus sebagai acuan hukum apakah bentuk tanggungjawab PT. JNE Cabang Malang telah sesuai dengan tinjauan Hukum Islam.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat menambah kajian data mengenai ilmu hukum pada umumnya, terutama yang berkaitan dengan tanggungjawab serta ganti kerugian dalam proses pengiriman barang yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman.

2. Manfaat praktis

Dengan ada penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat serta dapat digunakan sebagai referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagaimana tanggungjawab perusahaan jasa pengiriman, sehingga untuk kedepannya masarakat memahami hak dan kewajibannya dalam melakukan perjanjian jasa pengiriman.

E. Definisi Operasional

Guna untuk mempermudah dalam memahami serta mendapatkan gambaran yang lebih jelas terhadap pembahasan yang terkandung dalam penelitian yang berjudul

“Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kehilangan Dan Kerusakan Barang Menurut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus PT.JNE Cabang Malang)” maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah diantaranya:

1. Tanggungjawab: Adapun yang dimaksud dengan tanggungjawab adalah keadaan dimana setiap manusia diharuskan menanggung segala sesuatu yang menjadi kewajibannya.
2. Perusahaan ekspedisi: Suatu badan usaha atau perusahaan yang memberikan layanan pengiriman barang dari satu tempat ketempat lain. Perusahaan yang dimaksud yaitu PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yaitu perusahaan jasa pengiriman barang dan dokumen yang telah berdiri pada tahun 1990 oleh H. Soeprapto Suparno,
3. Kerusakan barang: yaitu suatu barang dianggap tidak sempurna lagi dikarenakan terjadi masalah pada barang tersebut sehingga tidak dapat diambil manfaatnya.
4. Hukum Islam: hukum yang dimaksud yaitu fiqh, yang mempunyai pengertian suatu kajian ilmu dalam syariat Islam yang didalamnya secara khusus mengkaji mengenai ketetapan hukum dalam berbagai aspek kehidupan manusia, baik itu kehidupan antara manusia dengan tuhan, kehidupan pribadi, maupun kehidupan dalam bermasyarakat.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan adalah sebuah kerangka susunan pembahasan di dalam penulisan karya ilmiah. Struktur penulisan hasil penelitian ini mengacu pada pedoman penulisan skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. didalamnya terbagi menjadi 5 bab yang setiap babnya memiliki poin yang berhubungan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membentuk rangkaian urutan pembahasan yang sistematis. Yaitu diantaranya sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini penulis menjelaskan secara umum mengenai topik permasalahan yang akan dibahas. Yang terdiri dari latar belakang masalah yaitu menjelaskan permasalahan dari topik yang telah dijelaskan sebelumnya, selanjutnya

penulis memberikan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan terakhir sistematika pembahasan. Adanya pendahuluan bertujuan supaya pembaca dapat memahami apa yang akan penulis bahas dan merasa tertarik untuk membaca lebih lanjut apa yang akan penulis jelaskan pada penelitian ini.

Bab II Tinjauan Pustaka. Dalam bab ini berisi mengenai penelitian terdahulu dan kerangka teori. Penelitian terdahulu memberikan informasi dan menguraikan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti yang lain, baik itu sudah diterbitkan maupun belum seperti contoh buku, jurnal, skripsi, tesis, atau disertasi. Dan untuk menghindari kesamaan maka harus menunjukkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Sedangkan kerangka teori yaitu memuat tentang teori-teori yang sesuai dengan topik penelitian yang diambil. Hal ini digunakan sebagai bahan untuk menganalisis dan menghubungkan data yang telah didapat dari lapangan.

Bab III Metode penelitian. Dikarenakan penelitian ini menggunakan metode empiris maka pada bab ini lah yang menjadi perbedaan dengan penelitian normatif, karena pada penelitian normatif metode penelitian diletakan pada Bab I sedangkan pada penelitian empiris metode penelitian diletakan pada Bab III, yang terdiri dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, dan terakhir metode pengolahan data.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini merupakan bagian yang terpenting dalam penelitian, karena inti topik permasalahan akan dianalisis dan dijabarkan disini, mulai dari gambaran umum bagaimana melakukan transaksi pengiriman barang menggunakan perusahaan PT. JNE Cabang Malang, dan bagaimana tanggungjawab perusahaan tersebut jika terjadi kelaian seperti kehilangan atau kerusakan barang baik itu disengaja maupun tidak serta apakah pelaksanaannya telah sesuai dengan hukum positif maupun hukum islam. Pada bab ini juga akan di sajikan data-data hasil dari wawancara dan study literatur yang tentunya akan menjawab problematika-problematika yang telah dirumuskan.

Bab V Penutup. Dalam bab yang terakhir ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan dirumuskan sesuai dengan hasil kajian dan merupakan jawaban

dari problematika yang telah dirumuskan penulis. Sedangkan saran akan berisi usulan peneliti yang telah disesuaikan dengan hasil temuan dan kesimpulan dari penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

G. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah cara umum yang dilakukan guna untuk mendapatkan gambaran dari penelitian-penelitian sebelumnya dan juga untuk mengumpulkan referensi yang berhubungan dengan karya tulis yang akan dibuat, kemudian dari semua referensi yang telah didapatkan itu disusun secara teratur yang nantinya akan digunakan sebagai informasi dalam penelitian yang akan dibuat.

Karya tulis dan kajian yang berhubungan dengan perlindungan konsumen pada dasarnya telah banyak disinggung dan dijadikan sebagai, laporan, buku, artikel, bahkan penelitian-penelitian lain. Penulis dalam Menyusun skripsi ini telah mencari beberapa referensi baik itu dari buku, jurnal, ataupun dari penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan dengan topik permasalahan yang penulis angkat.

Untuk mengantisipasi agar tidak terjadi kesamaan dalam segi pembahasan yang dimuat antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan oleh orang lain, maka penulis akan menjelaskan beberapa persamaan dan perbedaan yang terkandung dalam penelitian yang sudah ada sebelumnya.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Nur Abdul Rozaq mahasiswa Universitas Islam Negeri Yogyakarta dengan judul: “Tanggungjawab pelaku usaha jasa pengiriman terhadap pemilik barang atas pengiriman hewan di PT. Karunia Indah Delapan Expres Cabang Yogyakarta”.⁵ Dalam penelitiannya mengkaji mengenai tanggung gugat dari pihak jasa pengiriman hewan yang dikategorikan sebagai barang hidup jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti hewan yang dikirimkan tidak sampai ke alamat tujuan, terjadi keterlambatan pengiriman melebihi estimasi yang diberikan, mengalami cacat sebagian atau keseluruhan, hewan yang

⁵ Nur Abdul Rozaq, “Tanggungjawab pelaku usaha jasa pengiriman terhadap pemilik barang atas pengiriman hewan” (skripsi, Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2018), <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/33342/1/>

dikirimkan keluar dari kandang dan hilang atau bahkan hewan yang dikirimkan tidak selamat sampai tujuan. Adapun perbedaan skripsi ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan dapat dilihat dari segi objek kajian yang diangkat yaitu dalam penelitian ini yang menjadi objek adalah hewan peliharaan seperti kucing, anjing, burung dan sebagainya. Sedangkan objek penelitian yang akan penulis lakukan adalah benda/barang bukan makhluk hidup yang tentunya dalam pelaksanaannya memiliki ketentuan, tatacara dan standart keamanan yang berbeda.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Misuari mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh dengan judul “Mekanisme Pertanggungjawaban Terhadap Objek Gadai Oleh Pegadaian Syariah Ditinjau Dari Fiqh Muamalah”.⁶ Dalam skripsi ini mengambil topik tentang proses pertanggungjawaban objek gadai jika terjadi kerusakan atau bahkan kehilangan yang dianalisis menggunakan pendapat para ulama di antaranya Mazhab Hanafi, Mazhab Syafi’I, Mazhab Hambali, dan juga pendapat jumhur ulama. selain itu dalam skripsi ini juga menambahkan konsep dhoman yang dijadikan sebagai landasan teori dalam pemberian ganti rugi. Adapun perbedaan skripsi ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan dapat dilihat dari segi topik yang diambil yaitu gadai yang tentunya akad yang digunakan sudah jelas berbeda, sedangkan persamaan antara skripsi ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan ialah teori tanggungjawab dan konsep dhoman yang dilihat dari sudut pandang fiqh muamalah dan juga pendapat para ulama.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Noviani Puspa mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan ampel Surabaya dengan judul “Analisis Hukum Islam Praktik Pemberian Ganti Rugi Sepihak Atas Hilangnya Barang Kiriman Di Kantor POS

⁶ Misuari, judul “Mekanisme pertanggungjawaban terhadap objek gadai oleh pegadaian syariah ditinjau dari fiqh muamalah”(skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh,2016), <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/1343/1/>

Ciliwung Surabaya”.⁷ Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu lebih berfokus pada proses pemberian ganti rugi sepihak yang disebabkan hilangnya barang kiriman dikantor POS Ciliwung Surabaya. Dijelaskan bahwasanya pihak jasa pengiriman barang akan meberikan ganti rugi sepihak disesuaikan berdasarkan ongkos kirim bukan dari harga barang yang dikirimkan,yaitu dengan rincian sebagai berikut: (1) Untuk paket pos biasa akan diberikan ganti rugi sebesar 75% dari haraga ongkos kirim. (2) Untuk pakek pos khusus akan diberikan ganti rugi sebesar 75% dari harga ongkos kirim ditambah harga barang yang dikirimkan. Adapun perbedaan yang cukup signifikan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan yakni, dalam penelitian ini lebih berfokus pada analisis penyelesaian sengketa yang telah terjadi yaitu pemberian ganti rugi sepihak dikarenakan hilangnya barang kiriman yang disesuaikan berdasarkan ongkos kirim. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis, selain mengkaji mengenai proses penyelesaian/pemberian ganti rugi, juga akan menganalisis hak dan kewajiban antara penyedia jasa dan pengguna jasa saat setelah terjadinya perjanjian.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Penulis/Universitas/Tahun/Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Nur Abdul Rozaq mahasiswa Universitas Islam Negeri Yogyakarta/2018/Tanggungjawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Terhadap Pemilik Barang Atas Pengiriman Hewan Di PT. Karunia Indah Delapan Expres Cabang Yogyakarta.	Terdapat kesamaan topik pembahasan yang diambil yaitu dalam hal perlindungan konsumen serta tanggungjawab	Objek kajian yang diangkat adalah hewan peliharaan seperti kucing, anjing, burung dan sebagainya. Sedangkan objek penelitian yang akan penulis angkat adalah

⁷ Noviani puspa, judul “Analisis Hukum Islam Praktik Pemberian Ganti Rugi Sepihak Atas Hilangnya Barang Kiriman Di Kantor POS Ciliwung Surabaya”(skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya,2017), <https://digilib.uinsby.ac.id/21212/>

		<p>pihak perusahaan jika terjadi kelalaian seperti keterlambatan, kerusakan, dan juga kehilangan.</p>	<p>benda/barang bukan makhluk hidup yang tentunya dalam pelaksanaannya memiliki ketentuan, tatacara dan standart keamanan yang berbeda.</p>
2.	<p>Misuari mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh/2016/ “Mekanisme Pertanggungjawaban Terhadap Objek Gadai Oleh Pegadaian Syariah Ditinjau Dari Fiqh Muamalah”</p>	<p>sedangkan persamaan antara skripsi ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan ialah teori tanggungjawab dan konsep dhoman yang dilihat dari sudut pandang fiqh muamalah dan juga pendapat para ulama.</p>	<p>Adapun perbedaan skripsi ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan dapat dilihat dari segi topik yang diambil yaitu gadai yang tentunya akad yang digunakan sudah jelas berbeda,</p>
3.	<p>Noviani Puspa mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan ampel Surabaya/2017/Analisis Hukum Islam Praktik Pemberian</p>	<p>Terdapat kesamaan topik pembahasan yang diambil</p>	<p>Lebih berfokus pada analisis penyelesaian sengketa yang telah terjadi yaitu pemberian</p>

	<p>Ganti Rugi Sepihak Atas Hilangnya Barang Kiriman Di Kantor POS Ciliwung Surabaya</p>	<p>yaitu dalam hal perlindungan konsumen serta tanggungjawab pihak perusahaan jika terjadi kelalaian seperti keterlambatan, kerusakan, dan juga kehilangan.</p>	<p>ganti rugi sepihak dikarenakan hilangnya barang kiriman yang disesuaikan berdasarkan ongkos kirim. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis, selain mengkaji mengenai proses penyelesaian/pemberian ganti rugi, juga akan menganalisis hak dan kewajiban antara penyedia jasa dan pengguna jasa saat setelah terjadinya perjanjian.</p>
--	---	---	--

H. Kerangka Teori

1. Perusahaan Ekspedisi

a) Pengertian perusahaan ekspedisi

Berdasarkan yang tertulis dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), ekspedisi mempunyai pengertian yang pertama, pengiriman surat, barang dan sebagainya. pengertian yang kedua, perusahaan pengangkutan barang.⁸ Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan pengertian dari perusahaan

⁸ Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2008)

ekspedisi adalah suatu badan usaha atau perusahaan yang memberikan layanan pengiriman barang dari satu tempat ketempat lain.

b) Biaya ongkos kirim

Dalam pelaksanaannya perusahaan ekspedisi akan menetapkan besaran biaya yang harus dikeluarkan atau biasa disebut dengan ongkos kirim, pada umumnya ongkos kirim akan dibebankan pada pihak pengirim barang. Adapun besaran biaya yang harus dikeluarkan mempunyai tarif yang berbeda-beda, yaitu dilihat dari beberapa faktor:

1) Jarak yang ditempuh

Semakin jauh jarak yang harus ditempuh antara alamat pengirim dengan alamat yang akan dituju maka, semakin mahal pula tarif yang harus dibayarkan, begitu juga sebaliknya.

2) Ukuran barang

Semakin besar barang yang akan dikirimkan maka semakin mahal pula biaya ongkos kirim yang harus dikeluarkan, begitu juga sebaliknya.

3) Berat barang

Semakin berat bobot barang yang akan dikirimkan maka, semakin mahal pula besaran biaya yang ditetapkan. Begitu juga sebaliknya.

c) Fasilitas pelacakan barang

Seiring berkembangnya era digital saat ini perusahaan ekspedisi dalam melakukan pengiriman barang memberikan fasilitas pelacakan barang. Hal itu tentunya sangat bermanfaat bagi pelanggan pengguna jasa perusahaan tersebut. Karena pelanggan bisa mentau secara langsung posisi barang yang sedang dikirimkan melalui website atau aplikasi yang telah disediakan pihak perusahaan.

d) Hak dan kewajiban perusahaan ekspedisi

Dalam melakukan kontrak (bisnis) tentu di dalamnya akan memuat hak dan kewajiban antara perusahaan atau pelaku usaha dengan konsumen, yang bertujuan agar tidak ada yang di rugikan oleh salah satu pihak. Pengaturan

mengenai hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen bisa bersumber dari hukum umum yaitu dari peraturan perundang-undangan, juga bisa bersumber dari kontrak/perjanjian yang bersifat khusus.

Berdasarkan pasal 6 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pelaku usaha sebagai orang atau pihak yang menjadi subyek dari suatu transaksi memiliki hak-hak yang harus dipenuhi:⁹

- 1) Pelaku usaha berhak untuk diberikan bayaran sesuai dengan kesepakatan jika konsumen hendak untuk mendapatkan barang atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.
- 2) Jika terdapat konsumen yang beritikad tidak baik, pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan hukum sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Jika terjadi sengketa hukum dalam melakukan transaksi, pelaku usaha berhak mendapatkan pembelaan diri sepatutnya.
- 4) Jika terjadi sengketa hukum dan pelaku usaha terbukti tidak bersalah artinya kerugian yang dialami oleh konsumen tidak disebabkan dari barang atau jasa yang diperdagangkan maka, pelaku usaha berhak untuk memperbaiki nama baiknya.

Selain hak yang harus terpenuhi, perusahaan atau pelaku usaha juga mempunyai kewajiban yang harus dilakukan, hal tersebut diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yaitu diantaranya ¹⁰

- 1) Dalam melakukan usahanya harus selalu beritikad baik
- 2) Memberikan informasi yang jujur, benar, dan jelas terhadap konsumen mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

⁹ Pasal 6 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara RI Tahun 2009, Nomor 42)

¹⁰ Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara RI Tahun 2009, Nomor 42)

- 3) Tidak *diskriminatif* artinya memperlakukan semua konsumen dengan cara yang sama tidak condong ke salah satu pihak.
- 4) Memastikan bahwa barang/jasa yang diperdagangkan/diproduksi memiliki standart kualitas yang berlaku sesuai kebijakan
- 5) Konsumen diperbolehkan untuk mengecek/mencoba barang/jasa yang diperdagangkan/diproduksi serta konsumen mendapatkan garansi atau jaminan dari barang/jasa yang diperdagangkan/diproduksi tersebut.
- 6) Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi/ kompensasi jika mengalami kerugian yang diakibatkan oleh pemanfaatan, penggunaan, pemakaian barang/jasa yang diperdagangkan/diproduksi.
- 7) Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi / kompensasi jika barang/jasa memiliki manfaat/ kegunaan yang tidak sesuai dengan perjanjian diawal pembelian.

2. Tanggungjawab

Perusahaan dalam menjaslankan aktivitasnya tidak akan selalu berjalan dengan baik, suatu saat perusahaan akan mengalami kendala atau masalah yang menimbulkan komplain dari pelanggan, diposisi inilah sangat diperlukannya rasa tanggungjawab. Berdasarkan yang termuat dalam kamus besar Bahasa Indonesia tanggungjawab merupakan keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkara, dan sebagainya).¹¹ Dalam teorinya Hans Kelsen menyatakan seseorang bertanggungjawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggungjawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggungjawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.¹²

¹¹ Pius a Partanto, *kamus ilmiah populeh*, (surabaya, arkols, 2001) hl.56

¹² Hans Kalsen, *teori umum tentang hukum dan negara*, (Bandung: PT. Raja Grafindo Persada, 2006) hl. 81

Dalam suatu kasus pelanggaran tanggungjawab, dibutuhkan ketelitian dan kehati-hatian dalam mempelajari dan menganalisis siapa pihak yang harus bertanggungjawab dalam kasus tersebut serta seberapa jauh tanggungjawab yang dibebankan kepada pihak terkait. Maka, akan sangat berguna jika terdapat dasar atau prinsip-prinsip mengenai tanggungjawab. Secara umum prinsip tanggungjawab dalam hukum dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a) Prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan

Yang dimaksud dengan Prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan yaitu dalam prinsip ini menjelaskan, apabila terdapat unsur kesalahan yang dilakukan oleh seseorang atau badan usaha maka orang atau badan usaha tersebut baru dapat dimintakan pertanggungjawaban.¹³ Dalam prinsip ini pihak yang merasa dirugikan harus bisa membuktikan kesalahan dari tergugat atau pihak yang dianggap merugikan, dan segala beban pembuktian ditujukan pada pihak yang dirugian.¹⁴

b) Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab

Yang dimaksud prinsip praduga selalu bertanggungjawab yaitu, tergugat akan selalu dianggap bertanggungjawab, tergugat dapat lepas dari tanggungjawab jika bisa memberikan bukti bahwa memang benar bukan kesalahan ataupun kelalaian darinya. Sehingga hal tersebut menjadikan beban pembuktian ada pada si tergugat. Dan jika dalam pelaksanaannya pihak tergugat dapat memberikan bukti bahwa pihak tergugat tidak bersalah maka, pihak tergugat tidak dibebankan untuk bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pihak penggugat. Pihak tergugat dianggap tidak bersalah jika dapat membuktikan tidak adanya kelalaian atau kesalahan yang diperbuat, pihak tergugat telah berusaha melakukan suatu tindakan agar tidak terjadi kerugian, atau pada

¹³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2000) h. 59.

¹⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000) h. 43.

ssat itu terjadi suatu peristiwa yang tidak bisa dihindari sehingga menyebabkan kerugian. Seperti terjadi bencana alam banjir, gempa bumi, tanah longsor dan lain sebagainya.¹⁵

c) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab

Yang dimaksud prinsip praduga tidak selalu bertanggungjawab yaitu, tergugat akan selalu dianggap tidak bertanggungjawab, prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip sebelumnya yaitu prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab. Prinsip ini biasanya hanya dikenal atau berlaku pada lingkus transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian secara cammon sense. Dalam prinsip ini tergugat bisa saja dimintakan pertanggung jawabannya selama penggugat dapat membuktikan tergugatlah pelakunya.¹⁶

d) Prinsip tanggungjawab mutlak

Yang dimaksud dengan prinsip tanggungjawab mutlak yaitu tergugat atau yang dianggap sebagai pihak yang merugikan harus bertanggungjawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan dilakukan proses pembuktian ada tidaknya kesalahan yang di perbuat.¹⁷

e) Prinsip tanggungjawab dengan pembatasan

Penegertian sederhana dari prinsip tanggungjawab dengan pembatasan ini yaitu suatu prinsiap yang dimana pelaku usaha berusaha untuk tidak bertanggungjawab atau bersifat menghilangkan tanggungjawab pelaku usaha atas sesuatu hal, contohnya seperti pelaku usaha memberikan klausula “*kehilangan atau kerusakan ditanggung pribadi, barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan*”. Hal seperti itu biasa dikenal dengan perjanjian baku.

¹⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000) h. 48.

¹⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2000) h. 62.

¹⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000) h. 49.

Perjanjian baku dilarang dalam pasal 18 undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang berakibat klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha kepada konsumen dianggap batal demi hukum, dan selanjutnya pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang tidak sesuai dengan Undang -Undang No.8 Tahun 1999¹⁸

3. Perjanjian dalam hukum Islam (*Akad*)

a) Pengertian akad

Dalam Bahasa arab akad diambil dari kata *al-aqd* yang berarti perjanjian, perikatan, persetujuan, dan permufakatan.¹⁹ Sedangkan secara istilah fiqh, akad didefinisikan dengan pertalian *ijab* (pernyataan melakukan ikatan) dan *qabul* (pernyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syariat, yang berpengaruh pada objek perikatan.²⁰

Sementara itu dalam hukum positif Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES) Buku II Bab I Pasal 20 ayat (1) dijelaskan bahwa akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan dan tidak melakukan perbuatan hukum tertentu.²¹

Dari beberapa definisi yang telah dijelaskan di atas, dapat dipahami bahwasanya suatu akad adalah sebuah perbuatan yang dengan sengaja dan sadar disepakati oleh kedua belah pihak berdasarkan atas keridaan, dan setelah akad itu dibuat dan disetujui masing-masing pihak memiliki akibat hukum serta hak yang harus terpenuhi dan kewajiban yang harus dilakukan.²²

¹⁸ Sudjana dan Elisantris Gultom, *rahasia dagang dalam persepektif perlindungan konsumen* (Bandung: CV. Keni Media, 2016) h. 164

¹⁹ Jonaedi Efendi, Ismu Gunadi Widodo, *Kamus Istilah Hukum Populer* (Jakarta: Prenada media Group, 2016) hl. 44

²⁰ Abdul Rahman Ghazah, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Pranadamedia Group, 2018), hl. 51

²¹ M. Fauzan, *Kompilasi Hukum Ekonomi syari'ah*, (Depok: Kencana, 2017), hl. 13

²² Harfin Zuhdi "Prinsip-Prinsip Akad Dalam Transaksi Ekonomi Islam" *Iqtishoduna*, vol. 8, No.2 (2017)

Dasar hukum diharuskannya melakukan akad dijelaskan dalam l-qur'an surah Al-Maidah ayat 1 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَيْعَتُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُنْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”. (Q.S Al-Maidah : 1)²³

b) Rukun dan Syarat akad

Agar dalam melakukan akad dapat dianggap sah secara syara' harus terpenuhi rukun dan syarat dari suatu akad tersebut. Rukun merupakan suatu bagian yang wajib ada dalam sebuah tindakan, atau peristiwa. Rukun sebagai acuan suatu perbuatan hukum dianggap sah atau tidak. Terdapat beberapa rukun yang harus terpenuhi dalam melakukan akad yaitu diantaranya:²⁴

1) Subyek akad (*'Aqid*)

Dalam istilah fiqh orang atau pihak yang melaksanakan akad dan kedua belah pihak bersepakat untuk melakukan akad disebut dengan *'aqid*, subyek akad bisa terdiri dari dua orang atau lebih, kedua belah pihak sudah dianggap ahliyyah yaitu sifat yang menandakan seseorang atau pihak itu telah sempurna jasmani dan akalnya, jadi seluruh perbuatannya dianggap sah secara hukum'.²⁵ Seseorang sudah dianggap ahliyyah ketika sudah baliqh dan berakal.

2) Obyek akad (*Ma'qud 'alaih*)

Yaitu benda-benda atau sesuatu yang akan dijadikan obyek akad, menurut Wahbah Al-Zuhaili benda-benda atau sesuatu yang akan

²³ Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang : PT Karya Toha Putra, 2002), h.141

²⁴ Samsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah Studi Tentang Teori Akad Dalam Fikih Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2007), hlm. 96.

²⁵ Nasrun Haroen, *Ushul Fiqh*, (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997), hl. 305

dijadikan sebagai obyek akad harus memenuhi beberapa syarat, diantaranya:²⁶

- a. Ketika akad dilakukan atau sedang berlangsung objek transaksi harus ada.
 - b. Dalam melakukad akad barang atau jasa yang dijadikan objek transaksi diperbolehkan dalam hukum syara, serta pemelilik memiliki hak penuh atas barang atau jasa tersebut.
 - c. Barang atau jasa yang dijadikan objek akad dapat diserahkan terimakan pada saat itu juga atau selang beberapa hari kemudian.
 - d. Barang atau jasa yang dijadikan objek transaksi harus bersifat jelas.
 - e. Jika yang dijadikan objek adalah barang maka, barang tersebut harus suci, bukan barang najis, dan tidak terkena najis.
- 3) Tujuan akad (*Maudu' al-aqd*)

Yaitu maksud atau tujuan dilakukannya akad,karena pada adasarnya beda akad akan berbeda pula maksud dan tujuannya.

- 4) Lafadz akad (*Sighat al-aqd*)

Yaitu ucapan yang dilontarkan oleh kedua belah pihak ketika melakukan akad serta mengandung ungkapan serah terima (ijab dan qabul). Ijab adalah suatu ungkapan yang dilakukan oleh salah satu pihak sebagai bentuk keinginannya untuk melakukan akad. Sedangkan qabul adalah suatu ungkapan yang dilakukan oleh salah satu pihak yang lain, setelah terjadinya ijab. Adapaun sighat akad atau ijab dan qabul dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:²⁷

²⁶ Afadawaiza “Terbentuknya akad dalam hukum perjanjian islam” Vol. XVIII (2008): 194

²⁷ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat*, (Yogyakarta: Oxford University Press, 2000) hl. 68-70

a. Secara lisan

Ijab dan qabul yang dilakukan oleh kedua belah diucapkan secara lisan, diperbolehkan menggunakan Bahasa apapun asalakan dengan syarat ijab dan qabul yang dilakukan dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan.

b. Dengan tulisan

Apabila dalam melakukan akad antara para pihak tidak dalam satu tempat, maka ijab dan qabul dapat dilakukan dengan surat melalui kantor POS, ijab dianggap telah terjadi ketika pihak kedua telah menerima dan membaca isi surat yang ditujukan kepadanya, jika ijab tidak disertai tenggang waktu maka, qabul harus segera dilakukan dengan menggunakan tulisan atau surat melalui kantor POS, namun apabila dalam ijab disertai tenggang waktu maka qabul dilakukan sesuai tenggang waktu yang diberikan.

c. Menggunakan isyarat

Jika dalam melakukan akad pihak tidak dapat melakukan ijab dan qabul secara lisan atau tulisan dikarenakan tidak bisa berbicara dan menulis, maka ijab dan qabul dapat dilakukan dengan menggunakan isyarat, namun jika pihak tidak bisa berbicara tetapi masih bisa untuk menulis maka ijab dan qabul harus dilakukan dengan tulisan.

d. Dengan perbuatan

Yaitu dengan cara saling menyerahkan barang atau obyek yang dimaksudkan oleh masing-masing pihak, yang terpenting dalam akad itu tidak ada unsur penipuan, serta segala sesuatunya dilakukan dengan jelas dan difahami kedua belah pihak. Ini yang sering dilakukan ketika melakukan akad pada masa sekarang.

Sedangkan syarat adalah segala sesuatu yang diperlukan dan diharuskan sebelum melakukan dan mengerjakan sesuatu. Terdapat beberapa syarat yang harus dilakukan sebelum seseorang melakukan akad, yaitu diantaranya:²⁸

- 1) Para pihak yang akan melakukan akad dianggap cakap bertindak, yakni berakal, baliqh, mumayis, dan orang yang dibenarkan secara hukum untuk melakukan akad.
- 2) Yang di jadikan objek akad dapat menerima hukumnya.
- 3) Akad itu di izinkan oleh syara, di lakukan oleh orang yang mempunyai hak melakukannya, walaupun dia bukan aqid yang memiliki barang.
- 4) Ijab itu berjalan terus, tidak dicabut sebelum terjadi qabul. Maka apabila orang berijab menarik kembali ijabnya sebelum qabul maka dianggap batal ijabnya,
- 5) Ijab dan qabul harus bersambung, sehingga bila seseorang yang berijab telah berpisah sebelum adanya qabul, maka ijab tersebut menjadi batal.

4. Sewa menyewa dalam hukum islam (*ijarah*)

a) Pengertian *ijarah*

Secara etimologi *ijarah* berasal dari kata al-ajru (upah) atau al-‘Iwadh (pengganti), yang berarti jenis akad untuk mengambil manfaat dari suatu barang atau jasa dengan jalan penggantian yaitu memberi imbalan atau upah. Secara istilah para ulama memberikan pengertian yang berbeda-beda dalam mendefinisikan *ijarah*, beberapa di antaranya sebagai berikut:

- 1) Menurut Imam Syafi‘i, *ijarah* adalah:²⁹

وَحَدُّ عَقْدِ الْإِجَارَةِ عَقْدٌ عَلَىٰ مَنَفَعَةٍ مُّصَوَّدَةٍ مَّعْلُومَةٍ قَابِلَةٌ لِلْبَدْلِ وَالْإِبَاحَةِ بِعَوَضٍ مَّعْلُومٍ

²⁸ Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : Kencana, 2010), h. 55.

²⁹ Rosita Tehuayo, “Sewa menyewa (*ijarah*) dalam system perbankan Syariah” *Tahkim*, vol. XIV, No. 106 (2018):87

Artinya: “Akad atas sesuatu kemanfaatan yang mengandung maksud tertentu dan mubah serta menerima pengganti sesuatu kebolehan dengan pengganti tertentu.”

- 2) Sedangkan pengertian *ijarah* menurut Syekh Al-Imam Abi Yahya Zakaria Al-Anshori dalam kitab Fath Al-Wahab beliau menjelaskan, Ijarah adalah memiliki atau mengambil manfa’at suatu barang dengan mengambil atau imbalan dengan syarat-syarat yang sudah ditentukan.³⁰

Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional juga memberikan pengertian yang berbeda mengenai *ijarah* yakni akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujrah*), tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.³¹ Dari semua pengertian yang telah diuraikan diatas dapat ditemukan suatu kesimpulan sederhana bahwa akad *ijarah* adalah suatu akad atau suatu transaksi yang termasuk dalam kategori muamalah dan melibatkan dua pihak baik itu perseorangan maupun kelompok yaitu orang yang menyewakan sebagai orang yang memberikan barang yang dapat dimanfaatkan kepada si penyewa untuk diambil manfaatnya dengan diberikan upah atau penggantian. Dalam hukum Islam pihak yang menyewakan di istilahkan dengan *musta’jir*, sedangkan pihak yang menyewa barang/jasa di istilahkan dengan *mu’jir* dan objek yang dijadikan sebagai transaksi untuk diambil manfaatnya di istilahkan dengan *ajran* atau *ujrah*.³²

b) Dasar hukum *Ijarah*

Para jumbuh ulama sepakat diperbolehkannya melakukan akad *ijarah* dengan dasar hukum yang telah dijelaskan dalam Al-qur’an dan Hadits yaitu:

³⁰ Rosita Tehuayo, “Sewa menyewa (*ijarah*) dalam system perbankan Syariah” *Tahkim* vol. XIV, No. 106 (2018):87

³¹ Dewan Syari’ah Nasional MUI, *Himpunan Fatwa Keuangan Syari’ah*, (Jakarta: Erlangga, 2014), hlm. 96

³² Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah 3*, (Bandung: PT.Al-Ma’arif, 1987), hlm. 7

1) Al-Qur“an surat ath-Thalaq (65) ayat 6

فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَارْتُدْنَ لَهُنَّ أُجُورَهُنَّ وَأْتَمِرُوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ وَإِنْ تَعَاَسَرْتُم فَاسْتَزِضِعْ لَهُ

أُخْرَىٰ

Artinya: “Kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu Maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; dan jika kamu menemui kesulitan Maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya”.

2) Hadits Riwayat Ahmad dan Abu Dawud³³

كُنْ نُكْرِي الْأَرْضَ بِمَا عَلَيَّ السَّوْءَ إِيَّيْنَا مِنَ الزَّرْعِ فَنَ هِيَ رَسُولُ اللَّهِ صَعِمَ ذَلِكَ وَ أَمَرْنَا

بِذَهَبٍ أَوْوَرِقٍ

Artinya: “Dahulu kami menyewa tanah dengan jalan membayar dari tanaman yang tumbuh. Lalu Rasulullah melarang kami cara itu dan memerintahkan kami agar membayarnya dengan uang mas atau perak”.

c) Macam-macam ijarah

Jika ditinjau dari segi objeknya ijarah dibagi menjadi 2 jenis yaitu :

- 1) *Ijarah Amal* : yaitu akad ijarah yang bersifat pekerjaan atau jasa, dengan cara menyuruh seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan orang yang menggunakan jasa tersebut akan memberikan imbalan atau upah kepada pekerja. Dalam istilah hukum islam Pengguna jasa disebut *musta'jir* dan pekerja disebut *ajir*, sedangkan upah yang dibayarkan kepada *ajir* disebut *ujrah*.
- 2) *Ijarah Ain* : yaitu akad *ijarah* yang bersifat manfaat, atau dengan kata lain penyewaan barang atau aset untuk diambil manfaatnya tanpa memindah kepemilikan barang atau asset yang digunakan.

³³ Syamsul Hilal “Urgensi ijarah dalam perilaku ekonomi masyarakat” vol. V, No. 1 (2013): 4

Adapaun rukun *ijarah* yang ditetapkan Fatwa Dewan Syariah Nasional NO: 09/DSN-MUI/IV/2000, rukun akad *ijarah* dibagi menjadi tiga, yaitu:³⁴

- 1) *Sighat ijarah*, yaitu *ijab* dan *qabul* berupa pernyataan dari kedua belah pihak yang berakad (berkontrak), baik secara *verbal* atau dalam bentuk lain.
- 2) Pihak-pihak yang berakad: terdiri atas pemberi sewa/pemberi jasa dan penyewa/pengguna jasa.
- 3) Objek akad *ijarah* yaitu manfaat barang dan sewa atau manfaat jasa dan upah.

Sedangkan dalam KHES pasal 251 rukun *ijarah* dibagi menjadi 4 bagian yaitu yang pertama, pihak yang menyewa, kedua, pihak yang menyewakan, ketiga, benda yang diijarahkan dan yang terakhir akad.³⁵

d) Pembatalan dan berakhirnya akad *ijarah*

Para ulama sepakat bahwa akad *ijarah* tidak dapat dibatalkan secara sepihak, kecuali jika terdapat sesuatu yang merusak pemenuhannya. Akad *ijarah* akan dianggap batal atau berakhir jika terdapat hal-hal sebagai berikut:

- 1) Salah satu pihak dari yang melakukan akad telah meninggal dunia.
- 2) Rusak dan hilangnya barang atau asset yang disewakan.
- 3) Telah terpenuhinya manfaat berdasarkan kesepakatan awal.
- 4) Tenggang waktu yang yang disepakati dalam akad *ijarah* telah berakhir.
- 5) Pembatalan dari kedua belah pihak.
- 6) Menurut Madzhab Hanafi pembatalan *ijarah* dapat dilakukan secara sepihak (oleh *musta'jir*) karena adanya alasan yang dapat dibenarkan.³⁶

³⁴ Dewan Syaria'h Nasional MUI, *Himpunan Fatwa Keuangan Syari'ah*, (Jakarta: Erlangga, 2014), hlm. 96

³⁵ Fauzan, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PPHIMM, 2009), hlm. 86

³⁶ Syaikh Sulaiman Ahmad Yahya Al-faifi, *Ringkasan Fiqh*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2009), hl. 810

e) Tanggungjawab kerusakan

Dalam melakukan akad *ijarah* islam telah meberikan aturan-aturan hukum tentang tanggungjawab barang antara pihak yang menyewakan dan pihhak yang menyewa. Perihal tanggungjawab barang dalam akad *ijarah* dapat diklasifikasikan dalam 2 bentuk yaitu akad *ijarah* yang bersifat pekerjaan dan akad *ijarah* yang bersifat manfaat, penjelasannya sebagai berikut:

1) Tanggungjawab akad *ijarah* yang bersifat pekerjaan

para ulama sepakat jika obyek yang dikerjakan rusak ditangan orang yang dipekerjakan dikarenakan kelalaiannya sendiri maka orang tersebut wajib untuk mengganti atau membayar ganti rugi atas kerusakan yang diperbuatnya, namun jika kerusakan tersebut bukan karena kelalian atau kesengajaan dari pihak yang menyewa maka orang tersebut tidak boleh dimiintai pertanggungjawaban.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh ulama fiqh abu yusuf dan Muhammad al-hasan asy-syaibani, bagi para penjual jasa, jika terjadi kerusakan atas obyek yang dikerjakannya baik disegaja atau tidak maka pihak pekerja diwajibkkan untuk mengganti kerugian atas kerusakan yang ditimbulkannya, kecuali jika hal tersebut merupakan musibah atau kejadian luar biasa yang tidak dapat dihindarkan atau diluar batas kemampuan manusia untuk menyelamatkan obyek yang dikerjakan, maka orang tersebut tidak mempunyai tanggungjawab atas kerusakan atau bahkan kehilangan obyek tersebut.

2) Tanggungjawab *ijarah* yang bersifat manfaat

Perihal *ijarah* yang bersifat manfaat seperti sewa menyewa barang atau asset utuk diambil manfaatnya, hukum islam membebakan tanggungjawab kerusakan kepada pihak penyewa dengan alasan, pihak penyewa memanfaatkan barang atau asset tersebut maka pihak penyewa

harus bertanggungjawab manakala terjadi kerusakan atau kehilangan pada barang atau asset yang disewanya,

Jadi pada kesimpulannya, tanggungjawab atas akad *ijarah* baik itu yang bersifat pekerjaan atau yang bersifat manfaat, beban tanggungjawab terdapat pada orang yang melakukan pekerjaan, baik itu rusak atau karena sebab lain yang mengakibatkan barang tersebut tidak dapat diserahkan kembali atau diambil manfaatnya oleh pihak pemilik seperti semula, maka pihak yang diamanahkan atau yang melakukan pekerjaan itulah yang bertanggungjawab manakala terjadi kerusakan/kehilangan.

5. Ganti rugi dalam hukum islam (*dhoman*)

a) Pengertian *Dhoman*

Secara Bahasa *dhoman* memiliki makna yang cukup beragam. Misalnya, menanggung, tanggungjawab, dan kewajiban. Dalam term fiqh, imam Ghazali mendefinisikan *dhoman* dengan “*keharusan mengganti suatu barang dengan barang yang sama atau sepadan dengan nilai jualnya.*”³⁷

Ganti rugi dalam mu'amalah dikenal dengan istilah *dhoman* yaitu tanggungan seseorang untuk memenuhi hak yang berkaitan dengan fisik, harta benda, maupun perasaan seperti pencemaran nama baik. Hal ini berlaku baik kerugian yang ditimbulkan (*dharar*) itu terjadi akibat pelanggaran seluruhnya atau hanya sebagian dari perjanjian suatu akad, melakukan perbuatan yang dilarang atau tidak melakukan perbuatan yang diwajibkan oleh pembuat undang-undang.

Dalam hukum islam *Dhoman* dibedakan menjadi dua macam diantaranya sebagai berikut:

³⁷ Asmuni Mth, Teori Ganti Rugi Dhaman Persepektif Hukum Islam, Jurnal Universitas Islam Indonesia Yoyakarta, Vol 6 No 2, 2007

- 1) Dhoman akad (*dhoman al-'aqd*), yaitu tanggungjawab perdata untuk memeberikan ganti rugi yang disebabkan karena salah satu pihak melakukan ingkar dalam akad.
- 2) Dhoman udwan (*dhoman al-'udwan*), yaitu tanggungjawab perdata untuk memeberikan ganti rugi yang disebabkan salah satu pihak melakukan perbuatan merugikan pihak lain.³⁸

b) Dasar hukum *Dhoman*

Dasar hukum *dhoman* terdapat pada Al-Qur'an pada Surat Yusuf ayat 72 sebagai berikut:

قَالُوا نَفَقْدُ صُوعَ الْمَلِكِ وَلِمَنْ جَاءَ بِهِ حِمْلُ بَعِيرٍ وَأَنَا بِهِ زَعِيمٌ

Artinya: "Penyeru-penyeru itu berkata: Kami kehilangan piala Raja, dan siapa yang dapat mengembalikannya akan memperoleh bahan makanan (seberat) beban unta, dan aku menjamin terhadapnya". (Q.S. Yusuf: 72)³⁹

Secara umum konsep dhoman menjangkau segala permasalahan dengan latar belakang peristiwa yang sama. Setiap permasalahan yang didalamnya terdapat pihak yang mengalami kerugian yang berhak mendapatkan balasan yang setimpal dengan kerugiannya, akan masuk dalam kaidah ini. Sudah sewajarnya apabila mengalami kerugian setiap orang pasti menghendaki untuk mendapatkan ganti rugi yang berimbang. Dengan pertimbangan bahwa pihak yang telah diuntungkan harus bersedia untuk menolong orang yang merasa dirugikan oleh dirinya.⁴⁰

Dhoman diperbolehkan hanya bagi persoalan yang berhubungan dengan urusan manusia seperti: melaksanakan zakat, denda, dan sebagainya. *Dhoman* tidak diperbolehkan bagi urusan ibadah, seperti salat, puasa, dzikir,

³⁸ Izza Hanifuddin, ganti Rugi Persepektif Fiqh Ekonomi, jurnal Muslim, Vol 5, No 1 (2020)

³⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2008), h. 352

⁴⁰ Hengki firmanda, Hakikat Ganti Rugi Dalam Persepektif hukum Islam Dan Hukum Perdata, Jurnal Hukum Respublica, vol 16 no 2, (2017)

dan sebagainya dan hukuman badan, seperti penjara, sebab yang demikian itu mengandung maksud melatih orang yang bersangkutan atau yang merupakan perbuatan kebaktian kepada Allah yang wajib dikerjakan oleh setiap hamba-Nya.⁴¹

c) Perhitungan ganti rugi *Dhoman*

Pentingnya dhoman dalam perjanjian yaitu agar dalam akad yang telah disetujui kedua belah pihak tidak terjadi perselisihan. Segala bentuk tindakan yang merugikan kedua belah pihak, baik terjadi sebelum maupun sesudah akad, maka ditanggung oleh pihak yang menimbulkan kerugian.⁴² Atau dengan artian dhoman bertujuan untuk memeberikan ganti rugi pada korban dan menghilangkan kerugian yang diderita, hal ini mencakup dua hal, yang pertama ganti rugi terhadap kerugian yang berhubungan dengan jiwa, kehormatan, dan nama baik seseorang. Seperti kehilangan jiwa (kematian), kehilangan anggota badan, atau fungsi keduanya. Kedua ganti rugi yang berkaitan dengan harta benda seperti perampasan, perusakan terhadap barang atau manfaatnya.

Adapun hitungan atau perkiraan ganti rugi bisa mengacu pada beberapa metode berikut. *Pertama*, perhitungan ganti rugi berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak. *Kedua*, perhitungan ganti rugi yang dilakukan oleh hakim. *Ketiga*, perhitungan ganti rugi sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam pelaksanaan *dhoman*, tidak hanya cukup ada kesalahan dari pihak yang melakukan pelanggaran, tetapi juga harus ada kerugian pada pihak korban sebagai akibat dari kesalahan tersebut. Dari kerugian inilah yang menjadi inti dari adanya dhoman dan diwujudkan dalam bentuk ganti rugi, yang dimaksud dengan kerugian disini adalah segala gangguan yang menimpa

⁴¹ Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), h. 481

⁴² Nasrun Harun, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007) h. 121

seseorang, baik menyangkut dirinya maupun harta bendanya, yang terwujud dalam bentuk terjadinya pengurangan kuantitas, kualitas ataupun manfaat.⁴³

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa ganti rugi (*dhoman*) adalah suatu kewajiban yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kerugian pada orang lain karena kesalahannya tersebut.

⁴³ Syamsul Anwar, Hukum Perjanjian Syariah, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010) hl. 334

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian adalah metode yang akan diterapkan dalam penelitian yang akan dilakukan,⁴⁴ adanya suatu metode penelitian berguna sebagai sarana untuk mendapatkan data-data yang lengkap dan dapat dibuktikan kebenarannya. Adapun metode yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, atau dengan kata lain penelitian lapangan yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di lingkungan masyarakat.⁴⁵ Dari jenis penelitian ini penulis akan memperoleh data dari penelitian lapangan langsung yaitu tentang “Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kehilangan Dan kerusakan Barang Menurut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus PT.JNE Cabang Malang)”

2. Pendekatan penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis,⁴⁶ penulis mendeskripsikan secara detail keadaan dan objek yang diteliti yaitu aktifitas dan kondisi nyata bertujuan menemukan fakta (*fact finding*) dilanjutkan dengan menemukan masalah (*Problem finding*) dan kemudian tahap mengidentifikasi masalah (*Problem identification*) yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa dalam mengimplementasikan tanggungjawab ganti rugi apakah sudah sesuai menurut hukum positif dan prinsip dalam Hukum Islam. Pendekatan penelitian ini bertujuan agar mendapatkan data yang lebih lengkap yaitu melalui observasi dan wawancara langsung, sehingga kemungkinan akan mendapatkan data yang tidak ada didalam hipotesa yang selanjutnya akan dijadikan sebagai data tambahan oleh

⁴⁴ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), hlm. 17.

⁴⁵ Suharsimi arikunto, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktekm* (Jakarta, rineka cipta, 2012) hl.126

⁴⁶ Bahder Lohan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung : CV Mandar Maju, 2008), 123

penulis, sehingga dapat menjawab rumusan masalah yang telah disusun mengenai tanggung perusahaan ekspedisi jika terjadi keterlambatan dan kehilangan barang.

3. Lokasi Penelitian

Penetapan lokasi penelitian merupakan satu hal yang cukup penting terhadap penelitian kualitatif, hal tersebut akan membantu penulis dalam penyusunan penelitian karena objek dan tujuannya sudah ditetapkan. Pada penelitian ini penulis mengambil lokasi pada suatu Lembaga atau perusahaan yakni PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang bertempat di Jl. Hamid Rusdi nomor 95, Bunulrejo, Blimbing, kota Malang. Pemilihan lokasi ini dikarenakan objek permasalahan yang penulis angkat sesuai dengan jasa yang ditawarkan pihan perusahaan, dengan itu diharapkan penulis akan mendapatkan data yang valid berdasarkan penelitian kelapangan karena dapat melihat situasi serta objek penelitian secara langsung.

4. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 2 macam, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder

a) Sumber data primer

Yaitu sumber data yang di peroleh langsung dari narasumber yang berwenang dalam memberikan informasi.⁴⁷ Data ini deperoleh penulis berdasarkan narasumber yang berkaitan dengan topik permasalahan yang penulis angkat, atau dengan kata lain sumber data yang didapat hasil dari terjun kelapangan dengan cara wawancara kepada informan secara langsung, Adapun yang menjadi narasumber pada sumberdata primer ini adalah salah satu pegawai PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Malang.

Selain itu penulis juga mecari data berdasarkan pengalaman dari pelanggan jasa pengiriman barang PT. JNE Cabang Malang, yang bertujuan

⁴⁷ Saifuddin Azwar, *Metode penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), 91.

agar memperoleh data dari sudut pandang yang berbeda sehingga mendapatkan data yang lengkap dan valid.

b) Sumber data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, hasil penelitian yang dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan, serta buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian.⁴⁸ Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap data primer.

Dalam penelitian ini penulis mengambil data sekunder dari beberapa literatur, seperti buku, jurnal, serta hasil penelitian yang berhubungan dengan objek penelitian yang akan penulis lakukan, selain itu sumber data lain didapatkan dari beberapa peraturan pemerintahan dan hukum Islam. Berikut beberapa sumber data sekunder yang berhubungan dengan tanggungjawab perusahaan ekspedisi terhadap kerusakan dan kehilangan barang :

1. Al-Qur'an Dan Al-Hadits
2. Hukum Fiqh
3. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah
4. Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Prerindungan Konsumen
5. Pasal 28 dan Pasal 31 Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos

5. Metode Pengumpulan Data

Guna untuk mendapatkan data yang valid, lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

⁴⁸ Zainuddn Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta : Sinar Grafika,m 2011), h. 106

a) Observasi

Teknik observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.⁴⁹ Penulis akan mengamati sendiri secara langsung dilapangan seperti apa standart operasional dalam melakukan pengiriman barang yang ada di PT.JNE Cabang Malang, mulai dari awal proses perjanjian sampai barang sampai tujuan.

b) Wawancara

Wawancara merupakan Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan interaksi tanya jawab secara langsung dengan informan yang berhubungan dengan objek penelitian yang akan penulis bahas. yang akan menjadi informan dari peneliti ini adalah pihak dari PT.JNE Cabang Malang

Dalam melakukan wawancara secara langsung ini penulis akan melakukannya secara sistematis dan dilandaskan kepada tujuan penelitian untuk memperoleh data. Yaitu data yang akurat dan tepat. Interview yang digunakan nantinya adalah interview terpimpin, artinya dilakukan dengan menggunakan kerangka-kerangka pertanyaan agar tidak memakan banyak waktu, akan tetapi tidak menutup kemungkinan muncul pertanyaan baru agar dalam melakukan interview tidak terkesan monoton dan terlalu formal namun dibuat santai dan tetap terarah.⁵⁰ Diantaranya sebagai berikut beberapa orang yang berhasil penulis wawancarai :

Tabel 2. Narasumber Penelian

NO	Nama	Keterangan
1	Bpk. Ibnu	Human Resources Development
2	Lidia Putri	Customer care
3	Ahmad Fikri	Kurir/Driver
4	Yand Ardliynata	Pelanggan/konsumen

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009) , 137

⁵⁰ Hadari Nawawi, M. Martani Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada Universiti Press, 1995). Hlm. 101.

5	Zuroida Kartika	Pelanggan/konsumen
6	Alvin	Pelanggan/konsumen

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan Teknik pengumpulan data yang berwujud sumber data tertulis maupun bentuk visual atau gambar. Sumber tertulis atau gambar berbentuk dokumen resmi, buku, majalah, arsip, dokumen pribadi, dan foto yang terkait dengan permasalahan penelitian.⁵¹ Dokumentasi dilakukan guna untuk melengkapi data penelitian dan sebagai data penunjang yang diperoleh berdasarkan observasi dan wawancara sebelumnya.

6. Metode Pengolahan Data

Setelah semua data diperoleh dan sudah terkumpul maka selanjutnya penulis akan melakukan proses analisis data sesuai pendekatan yang digunakan, dengan beberapa tahapan diantaranya: pemeriksaan data (*editing*), klasifikasi (*classifying*), verifikasi (*verifying*), analisis (*analysing*), dan kesimpulan (*concluding*).

a) Pemeriksaan Data (*Editing*)

Editing merupakan suatu proses dimana penulis akan meneliti data-data yang telah berhasil didapat dan dikumpulkan, yaitu dari segi kelengkapan jawaban, kejelasan makna, dan tidak bertolak belakang dengan data yang lain. Contoh pemeriksaan data yang dilakukan penulis pada penelitian ini beberapa diantaranya yaitu penulis melakukan pemeriksaan data serta memastikan data yang diperoleh sudah lengkap berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan sebelumnya pada PT.JNE Cabang Malang.

⁵¹ Sudarto, *Metodologi Penelitian Filsafat*, (Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada, 2002), hal.7

b) Klasifikasi (*Classfying*)

Klasifikasi merupakan proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara langsung dengan informan, maupun hasil dari pengamatan langsung dilapangan atau observasi. Seluruh data ang telah diperoleh tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, yang kemudian selanjutnya digolongkan sesuai kebutuhan.⁵² Pada penelitian ini penulis akan memisah data -data yang memiliki kesamaan makna yaitu data yang didapatkan dari hasil wawancara dan data yang didapatkan dari literatur lain, hal tersebut bertujuan agar penulis lebih mudah memahami data-data yang sudah terkumpul.

c). Verifikasi (*Verifying*)

verifikasi merupakan proses pemeriksaan kembali data-data dan informasi yang telah di peroeh yang bertujuan untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh, atau bisa dikatan suatu proses pembuktian kebenaran agar data yang telah diperoleh bisa dianggap valid dan tidak ada manipulasi. Dalam proses verifikasi data ini penulis memberikan semua data-data yang telah diperoleh kepada informan untuk ditanggapi kebenarannya.

c) Analisis (*Analsying*)

Analisis merupakan suatu proses mengkaji atau mempelajari data-data yang telah diperoleh di lapangan, yang kemudian dari data-data tersebut akan disesuaikan dengan teori-teori yang telah ada guna untuk memperoleh kebenaran dan sebagai jawaban dari rumusan masalah yang telah penulis susun. Pada penelitian ini penulis membandingkan antara teori dengan data-data yang telah dikumpulkan dari lapangan yang berkaitan dengan topik pembahasan, kemudian di analisis dan diharapkan mendapatkan hasil ahir yang dapat dibuktikan secara konkrit.

⁵² Lexy j. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung; PT. Remaja Rosdakarya, 1993), h. 104-105

d) Kesimpulan (*Concluding*)

Kesimpulan merupakan proses terakhir dalam melakukan penelitian yang berisi tentang hasil dari penelitian yang telah penulis lakukan. Pada penelitian ini penulis menjabarkan hasil dari penelitian mengenai bagaimana tanggungjawab dari pihak PT. JNE Cabang Malang jika dalam pelaksanaannya terjadi kerusakan ataupun kehilangan barang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. JNE

1. Sejarah singkat perusahaan

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE EXPRESS) didirikan oleh Bapak H. Soeprapto, pada tahun 1990. PT. Jalur Nugraha Ekakurir memulai kegiatan usahanya berpusat pada kegiatan keabeanan atau impor kirim barang atau dokumen serta pengantarnya dari luar negeri ke Indonesia.

JNE yang pada awal pendiriannya sebagai sebuah divisi dari PT. Citra van Titipan Kilat (TiKi), memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan keabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Dengan semakin intensnya persaingan di pasar domestik, JNE memutuskan untuk fokus di jaringan domestik. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi. Setelah sekian lama JNE dan TiKi berkembang bersama dan menjadi dua entitas besar, akhirnya JNE menjadi perusahaan yang berdiri sendiri dan menggunakan logo sendiri yang membedakan dari TiKi (JNE, 2013).

Menginjak usia 23 tahun pada November 2013, JNE telah memiliki tidak kurang dari 3500 outlet dan 250 kantor operasional di seluruh Indonesia. Sebagian besar di antaranya telah terhubung secara online real-time dengan kantor pusat. Sekitar 100 armada telah disiapkan untuk mengantar barang ke berbagai penjuru Indonesia dan salah satu diantaranya JNE membuka cabang di kota Malang.⁵³

⁵³ ⁵³ Jne.co.id, diakses 16 November 2021

PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir atau yang lebih dikenal oleh masyarakat dengan sebutan JNE Cabang Malang telah dibentuk sejak 20 tahun yang lalu lebih tepatnya pada tanggal 1 Desember 1999 oleh orang yang sangat luar biasa yaitu bapak Hj. Darmi di jalan Hamid Rusdi No. 131, perusahaan ini memulai kegiatan usahanya dengan 10 karyawan dan seiring berjalannya waktu perusahaan ini semakin berkembang dan memiliki cabang serta agen di setiap kecamatan di Malang. Perusahaan ini berkembang sangat pesat dikarenakan kota Malang adalah salah satu destinasi wisata di Indonesia sehingga memberikan dampak yang sangat baik dalam hal pengiriman dan logistik.

Perkembangan PT. JNE cabang Malang yang sangat pesat tersebut dapat dilihat dari pertumbuhan dari segi pengiriman yang selalu meningkat setiap tahunnya yaitu berkisar antara 25%-30%. Hingga kini 2021 JNE yang dipimpin oleh bapak Windu Abiworo sebagai kepala cabang JNE Malang telah memiliki layanan JNE sebanyak 60 titik yang tersebar di kota Malang dan Malang Kabupaten. Kini perusahaan yang dipimpin bapak Windu Abiworo tersebut siap melayani kirim dan antar barang meliputi wilayah Malang Raya, Kota Batu, sampai dengan Blitar.

Hingga kini PT. JNE Cabang Malang telah berhasil menciptakan lapangan kerja untuk 412 karyawan yang akan terus bertambah seiring perkembangannya dalam segi pengiriman barang. Tidak hanya karyawan yang terus meningkat namun juga kantor pusat JNE Malang juga bertambah yang awalnya hanya memiliki satu kantor pusat yang bertempat di Jl. Hamid Rusdi No. 131 kini kantor pusat PT. JNE Malang juga terdapat di Jl. Pajajaran Klojen Malang, selain itu juga terdapat satu kantor khusus yang difungsikan sebagai tempat penampungan barang dari luar kota yang akan dikirimkan di wilayah Malang maupun barang dari

wilayah Malang yang akan dikirimkan keluar wilayah Malang, kantor ini berada di Jl. Hamid Rusdi No. 95.⁵⁴

JNE Malang terus melakukan inovasi dalam pelayanan yang diberikan guna untuk memaskan pelanggan, salah satu contohnya yaitu PESONA (pesanan oleh-oleh nusantara) yaitu suatu layanan pengiriman makanan khas Indonesia. Jadi konsumen akan lebih mudah mendapatkan makanan atau oleh-oleh yang di inginkan tanpa harus dating langsung ke daerah asalnya. Salah satu makanan khas malang yang menjadi *best seller* di layanan PESONA adalah Kripik Tempe Swari, kemudian ada Pia Mangkok, dan juga Strudel Malang.

Kemajuan dan perkembangan JNE Malang yang begitu pesat tentunya tidak terlepas dari peran masyarakat, JNE sangat berterimakasih kepada masyarakat yang telah mempercayai JNE sebagai perusahaan pengiriman barang. Dan hingga saat ini jumlah anggota JLC (JNE *Loyalty Card*) telah mencapai angka 1740 member aktif, maka dari itu JNE Malang akan memeberikan promo yang menarik guna untuk memuaskan pelanggan JNE. Mulai dari gratis biaya ongkos kirim untuk pelanggan yang ingin mengirimkan parcel lebaran khusus untuk pengiriman dalam kota malang, kemudian JNE Malang juga memberikan potongan harga ongkos kirim sebesar 20% bagi pelanggan yang ingin mengirimkan barang ke luar negeri, tidak hanya itu JNE Malang juga memeberikan diskon 50% untuk kiriman sesama pulau yang terkhususkan untuk pulau Jawa Timur .

Tidak hanya fokus untuk mengembangkan perusahaan saja, JNE Malang juga turut aktif dalam kegiatan-kegiatan sosial yang bertujuan untuk mengedepankan nilai-nilai spriritual. Salah satu contoh kegiatan

⁵⁴ Lidia putri, wawancara, (Malang 16 Oktober 2021)

sosial yang telah diikuti ialah bantuan untuk anak-anak yatim piatu dan dhuafa, kegiatan bersih-bersih sampah yang pada saat itu dilakukan Bersama Dinas Lingkungan Hidup kota Malang, dan juga kegiatan-kegiatan bimbingan atau edukasi bagi UKM.

Berdasarkan keterangan bapak Windhu Abiworo JNE Malang akan terus mencari tau kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh masyarakat dalam bidang pengiriman barang saat ini, yang diharapkan kedepannya JNE Malang tidak hanya sebagai perusahaan pengiriman jasa saja, namun juga berguna sebagai mitra usaha bagi para penjual yang ada dikota Malang agar dapat membantu mempermudah menjual barang yang diperdagangkan meskipun terkendala jarak yang jauh antara penjual dan calon pembeli. Bapak Windhu Abiworo menjelaskan berdasarkan data yang diperoleh pengiriman retail dikota Malang didominasi dengan produk-produk kosmetik, fashion, dan makanan. Maka dari itu JNE Malang akan memberikan promo yang menarik yaitu JPAP (JNE Promo Akhir Pekan) dengan syarat customer retail telah mencapai jumlah kiriman yang ditentukan.⁵⁵

2. Visi dan Misi Perusahaan

Sebagaimana perusahaan pada umumnya PT. JNE cabang Malang seiring terbentuknya dan berkembangnya tidak dapat lepas dari visi dan misi yang begitu hebat yaitu⁵⁶ :

a) Visi perusahaan

Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia

b) Misi perusaha

⁵⁵ Jne.co.id, "jne-makin dekat dengan masyarakat seiring perkembangan kota malang yang kini merayakan hut ke 105, 29 Maret 2019, diakses 16 November 2021

⁵⁶ Ibnu, wawancara, (Malang, 16 Oktober 2021)

Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten

3. Jenis-Jenis layanan Pengiriman PT. JNE Cabang Malang

Secara rasional dari jne keseluruhan pada dasarnya terdapat 8 jenis variasi layanan namun pada jne cabang malang hanya bisa memberikan 6 variasi layanan yang berbeda dikarenakan terdapat beberapa layanan yang belum bisa diterapkan dikota malang. Jenis layanan yang ditawarkan jne cabang malang diantaranya sebagai berikut:⁵⁷

a) SS (Super Speed)

Yaitu salah satu layanan yang bisa dikatakan premium yang ditawarkan oleh jne, dikarenakan pada layanan ini menjanjikan waktu/estimasi pengiriman sampai tujuan pada hari yg sama saat waktu pengiriman dilakukan. Pada layanan ini transportasi yang digunakan dalam melakukan pengiriman terdapat 2 opsi yaitu dapat dilakukan melalui transportasi udara (*direct flight*) dan transportasi darat dikirim langsung ke alamat tujuan. Namun pada layanan ini untuk sementara hanya bisa digunakan untuk alamat tujuan Jakarta dan Surabaya saja. Target waktu kiriman sampai pada alamat tujuan jika menggunakan layanan ini adalah 24 jam sejak saat penyortiran ditempat pengiriman.

b) YES (Yakin Esok Sampai)

Sesuai nama layanan yang diberikan yaitu pada layanan ini menjanjikan estimasi atau waktu pengiriman yang cukup cepat yakni paket akan sampai pada alamat tujuan setelah 1 hari barang dikirim, pada layanan ini operasional pengiriman

⁵⁷ Ibnu, wawancara (Malang, 16 Oktober 2021)

paket akan terus dilakukan meskipun pada hari libur nasional dan hari minggu. Yang menarik dalam layanan ini adalah jne berani memberikan ganti rugi uang kembali (ongkos kirimnya) jika paket tidak sampai ke alamat tujuan pada esok harinya lewat jam 24.00 waktu setempat. Target waktu kiriman sampai pada alamat tujuan jika menggunakan layanan ini adalah satu sampai dua hari.

c) REG (Reguler)

Yaitu layanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat dalam melakukan pengiriman barang, pada layanan reguler operasional pengiriman paket tidak berjalan ketika hari minggu atau hari libur nasional atau bisa dikatakan hanya berlaku pada hari kerja saja. JNE tidak memberikan batasan target waktu kiriman sampai ke alamat tujuan jika menggunakan layanan reguler, namun secara umum jika menggunakan layanan ini estimasi waktu yang diberikan kurang lebih tiga sampai lima hari, tergantung alamat tujuan.

d) OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)

Pada dasarnya layanan ini mirip seperti layanan reguler atau bisa dikatakan reguler versi murah, perbedaannya terletak pada harga biaya pengirimannya lebih murah namun dengan konsekuensi estimasi pengiriman yang lebih lama, sama seperti layanan reguler layanan ini hanya beroperasi pada hari kerja saja. Target waktu kiriman sampai ke alamat tujuan kurang lebih lima sampai tujuh hari, tergantung alamat tujuan.

e) JTR (Jne Trucking)

Yaitu layanan yang dalam melakukan pengiriman paket menggunakan truk/mobil melalui jalur darat, layanan ini

dikhususkan untuk paket yang memiliki volume besar dan timbangan yang berat, minimal berat paket yang akan dikirimkan jika menggunakan layanan ini adalah 10 kg. target waktu kiriman sampai jika menggunakan layanan ini kurang lebih 3-7 hari kerja. Tergantung alamat tujuan.

f) CTC (*City To City*)

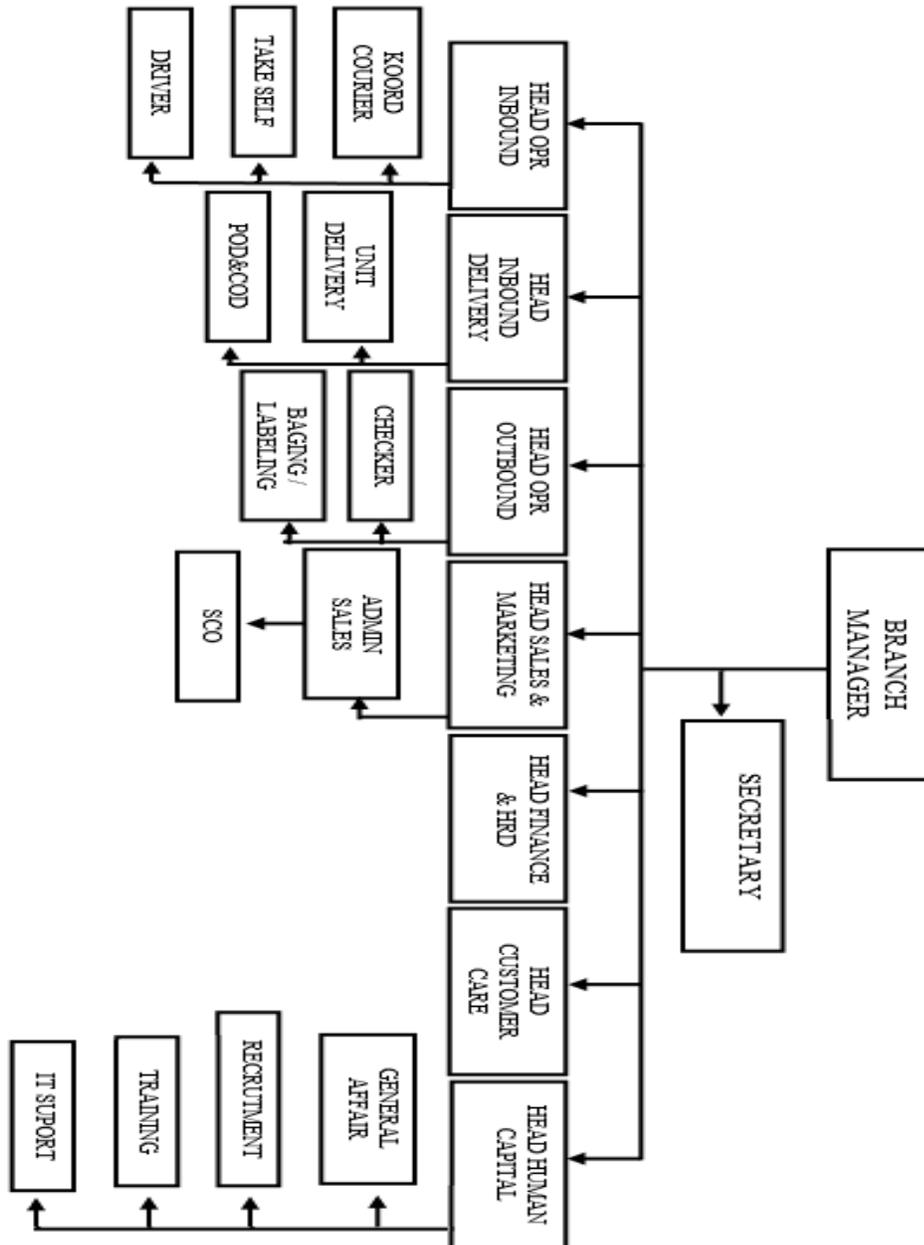
Layanan ini dikhususkan untuk pengiriman dalam satu kota atau satu wilayah antara pengirim paket dan penerima paket. Layanan ini memeberikan tarif yang lebih murah dengan estimasi pengiriman yang lebih cepat. Target waktu paket sampai ke alamat kurang lebih dua sampai empat hari tergantung alamat tujuan.

4. Struktur Organisasi PT. JNE Cabang Malang

Organisasi merupakan salah satu sarana untuk mencapai sebuah tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah perusahaan, sehingga dengan adanya suatu organisasi yang baik diharapkan perusahaan dapat bekerja secara efektif dan efesien. Selain itu, organisasi juga mengkoordinasikan antara atasan dan karyawan serta pelaksanaannya.

Struktur yang dianut di perusahaan ini adalah struktur organisasi garis, dimana tanggungjawab perusahaan pada garis langsung dan perintah langsung dari pimpinan perusahaan. Dalam mengatur perusahaan pimpinan memberikan perintah langsung pada bagian yang akan dimintai tolong untuk mengerjakan suatu hal dalam pekerjaan karena tidak adanya pengawasan, disamping itu pimpinan juga mengawasi jalannya perusahaan. Susunan organisasi PT. JNE Cabang Malang sebagai berikut:

Gambar 1. Struktur Organisasi PT. JNE Cabang Malang



Mengenai penjelasan tugas, wewenang serta tanggungjawab dari masing-masing devisi akan diuraikan sebagaigai berikut:⁵⁸

a. *Branch Manager*

Bertanggungjawab atas perusahaan dan yang mempunyai wewenang atas perusahaan serta yang mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan.

b. *Head Inbound*

Tugas dan tanggungjawab head inbound:

1. Mengawasi kelancaran pengiriman barang *inbound*
2. Membina dan memberikan motivasi kepada staf operasional *inbound* agar dapat mempertahankan dan meningkatkan produktivitas kerja.
3. Melakukan evaluasi, efisiensi dan efektifitas kerja di lingkup operasional *inbound*.
4. Memberikan masukan kepada pimpinan untuk peningkatan produktivitas perusahaan.
5. Memeriksa dan memastikan kiriman yang diterima dari petugas JNE Cabang Malang.
6. Melakukan pengecekan data atau barang yang akan dikirim dengan memastikan bagian atau kemasan dalam keadaan utuh dan baik.
7. Bertanggungjawab atas barang kiriman selama dalam perjalanan.
8. Melakukan langkah-langkah antisipasi apabila terjadi masalah dalam perjalanan.

⁵⁸ Jne.co.id, "Profil Perusahaan", 29 Maret 2019, diakses 16 November 2021

Head inbound memiliki bawahan, diantaranya :

a) *Koord courier*

Tugas dan tanggungjawab *koord Courier* :

- 1) Bertanggungjawab terhadap proses kelancaran, kecepatan, ketepatan, keamanan, dan keberhasilan pengantaran kiriman.
- 2) Membina dan meningkatkan kemampuan bawahan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.

b) *Take self*

Tugas dan tanggungjawab *Take Self* :

- 1) Bertanggungjawab terhadap pelayanan kiriman diambil sendiri.
- 2) Memonitor kelancaran pengiriman diambil sendiri oleh penerima.
- 3) Menginformasikan kepada penerima dan melakukan koordinasi dengan petugas yang terkait mengenai instruksi khusus kiriman diambil sendiri.
- 4) Melakukan update data mengenai status kiriman diambil sendiri.
- 5) Membuat laporan harian terkait dengan kegiatan kerja pada *unit take self*

c) *Rider (courier)/Driver*

Tugas dan tanggungjawab *rider/driver* :

- 1) Mengantarkan barang sampai ke tempat penerima
- 2) Melaporkan barang yang tidak dapat terhantar karena kesulitan alamat, tutup atau nama penerima tidak dikenal kepada *koord courier*.

c. *Head inbound delivery*

Tugas dan kewajiban *head inbound delivery*:

1. Melakukan proses *inbound* dan sortir area *delivery*
2. Mengecek kesesuaian fisik barang kiriman dengan *delivery rusheet*
3. Pengecekan kelengkapan data dokumentasi dan pengecekan kesesuaian area
4. Menjaga keamanan kiriman, menjaga keamanan berkendara dan melakukan *delivery* sesuai waktu (ketetapan tujuan, serah terima, dan lain lain) serta menyerahkan paket dan setoran kiriman *collect*.

d. *Head Outbound*

Tugas dan tanggungjawab *head outbound* :

1. Mengawasi kelancaran pengiriman barang *outbound*.
2. Membina dan memberikan motivasi kepada staf operasional *outbound* agar dapat mempertahankan dan meningkatkan produktivitas kerja.
3. Melakukan evaluasi, efisiensi dan efektifitas kerja di lingkup operasional *outbound*.
4. Memberikan masukan kepada pimpinan untuk peningkatan produktivitas perusahaan.
5. Melakukan penerimaan barang (*receiving*) hasil penjualan SCO atau dari petugas *pick up*.
6. Melakukan pemeriksaan dan penyegelan atas barang Hvs dan packing apabila diperlukan.
7. Memastikan data dan barang yang akan dikirim telah sesuai.
8. Menandatangani *pick up order* sebagai bukti serah terima barang.

e. *Head Sales dan Marketing*

Tugas dan tanggungjawab *Head Sales dan Marketing*:

1. Bertanggungjawab dalam pertumbuhan dan perkembangan penjualan perusahaan.
2. Bertanggungjawab dalam pengembangan konter dengan memilih lokasi strategis dan berpotensi yang sesuai dengan ketentuan kantor cabang.
3. Bertanggungjawab dalam kenyamanan ruang cash counter dan branding di setiap konter.
4. Memonitoring aktivitas konter meliputi pelayanan terhadap pelanggan, pelaksanaan penerimaan barang dan target penjualan.
5. Bertanggungjawab dalam memasarkan produk perusahaan.
6. Aktif dalam mengenalkan dan mempromosikan produk perusahaan.

f. *Head Finance & HRD*

Tugas dan tanggungjawab *Finance* :

1. Bertanggungjawab dalam semua laporan keuangan.
2. Bertanggungjawab dalam pencapaian target penjualan yang ditetapkan oleh sales.
3. Membuat laporan harian, sepuluh harian dan bulanan atas penjualan dan *fee delivery*.
4. Melakukan pengecekan *invoice* sebelum dilakukan penagihan kepada kantor pusat
5. Melakukan koordinasi dengan departemen terkait dengan kantor pusat.

Tugas dan tanggungjawab *HRD* :

1. Bertanggungjawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia.

2. Bertanggungjawab penuh terhadap proses rekrutmen karyawan.
3. Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, ketrampilan dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan SOP.
4. Melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan.

g. *Head Customer Care*

Tugas dan tanggungjawab *Customer Care* :

1. Bertanggungjawab dan menerima semua keluhan dari pelanggan.
2. Bertugas menerima telepon masuk atau keluar.
3. Melakukan *tracing/traking*.
4. Sebagai *customer consultant*.
5. Menerima *order pick up* dari pelanggan.

h. *Head human capital*

Tugas dan tanggungjawab Human capital :

1. Memfasilitasi dan mengelola seluruh kebutuhan pengembangan karyawan serta peningkatan kesejahteraan karyawan melalui minat masing-masing

B. Praktik Pemeberian Ganti Rugi PT. JNE Cabang Malang Jika Terjadi Kerusakan Dan Kehilangan Barang

JNE Malang sebagai perusahaan jasa pengiriman barang dalam menjalankan tugasnya tentu tidak akan luput dari kesalahan, seperti contohnya ketika melakukan proses pengiriman, jika suatu saat barang yang diangkut mengalami kerusakan atau bahkan kehilangan baik itu disengaja atau memang kelalaian dari pihak penyedia jasa, berdasarkan konsep dari hukum pengangkutan barang, apabila pihak penyedia jasa tidak melaksanakan perjanjian sesuai yang telah disepakati sebelumnya dan pihak pengguna jasa

merasa dirugikan maka pihak pengguna jasa mempunyai hak untuk meminta ganti kerugian kepada pihak penyedia jasa. Misalnya barang yang diangkut oleh pihak penyedia jasa ini sudah dijual oleh pengirim barang kepada penerima barang dan pihak penerima barang juga sudah membayar harga barang tersebut beserta biaya ongkos kirim, namun ketika proses pengiriman, barang tersebut dinyatakan hilang, maka ganti kerugian yang harus diberikan pihak penyedia jasa adalah harga barang yang dikirimkan tersebut, biaya ongkos kirim, dan juga laba jika penerima barang ingin menjualnya kembali.⁵⁹ Dalam hal ini pihak penyedia jasa berkewajiban memberikan ganti kerugian dan pihak pengguna jasa mempunyai hak untuk meminta ganti kerugian sesuai perjanjian yang telah dibuat sebelumnya.

Tugas dan kewajiban JNE yang bertindak sebagai perusahaan ekspediter telah diatur dalam KUHD Buku I yaitu pada Bab II pasal 86 sampai pasal 90. Dalam pasal 86 menjelaskan “pengusaha yang bersedia menarikan pengangkutan baik darat, laut dan udara yang baik untuk pengiriman barang, dan bertindak atas namanya sendiri. Dalam pelaksanaan tanggungjawab, ekspediter dalam pelayanan pengiriman barang terjadi setelah barang kiriman diserahkan kepada pengangkut. Apabila ekspediter lalai sehingga barang-barang yang sebelumnya diserahkan ke tangan pengangkut menjadi rusak/hilang, maka ekspediter dapat dituntut mengganti kerugian akibat dari kelalaian dan tidak sempurnanya beban tanggungjawabnya”.⁶⁰

Sebagaimana yang dijelaskan oleh bapak Ibnu kepada peneliti:⁶¹

“kalau misalkan barang yang dikirimkan dan mengalami kerusakan tersebut berasal dari market place maka prosedur pengajuan komplain terlebih dahulu ditujukan pada seller market place itu sendiri, kalau misalkan konsumen ingin protes ke JNE, kami hanya bisa memfasilitasi saja”

⁵⁹ Soegijatna Tjakranegara, Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang (Jakarta: PT Rineka cipta, 1995), hlm. 72

⁶⁰ Tjakranegara, Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang, 72.

⁶¹ Ibnu, wawancara (Malang, 16 oktober 2021)

Lidya Putri yang bertindak sebagai *Customer Service* JNE Malang menambahkan:⁶²

“Beda lagi mas jika tidak melalui market place misalkan barang kiriman dari teman, atau keluarga maka komplain bisa dilakukan ke JNE dan dari pihak JNE akan dilakukan pressing dulu maksudnya dicari tau dulu, barang ini bisa rusak ketika di proses mana, apakah sebelum sampe JNE Malang, apakah rusak sama kurirnya, atau rusak karena penerima sendiri, itulah alasan kurir selalu meminta foto pada pihak penerima barang yang nantinya jika terjadi klaim kurir mempunyai bukti, karena kebijakannya adalah segala kerusakan yang terjadi setelah customer menerima barang yaitu jadi tanggungjawab customer. Namun jika memang kerusakan barang tersebut berasal dari pihak JNE, maka kami bisa memberikan klaim atau mengganti barang yang rusak tersebut”

Penjelasan dari lidya putri diatas berdasarkan KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) Pasal 468 KUHD ayat (2) bahwa “Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya, atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim.”⁶³

Tanggungjawab pengangkut diakut dalam pasal 1236 dan 1246 KUHD, pada pasal 1236 dijelaskan jika pihak penyedia jasa tidak mampu menyerahkan barang kiriman sampai alamat tujuan atau tidak menjaganya dengan baik, maka pihak penyedia jasa wajib mengganti biaya kerugian yang

⁶² Lidya Putri, wawancara (Malang, 16 oktober 2021)

⁶³ Tim Visi Yustisia, KUHD (Kitab Undang-undang Hukum Dagang), UU Perdagangan & UU Larangan Praktik Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (Jakarta: Visimedia, 2014), hlm. 179

dialami oleh pihak pengguna jasa. sedangkan pada pasal 1246 menjelaskan pihak pengguna jasa boleh menuntut biaya, ganti rugi, dan bunga yang terdiri dari kerugian yang diderita pihak pengguna jasa dan keuntungan yang seharusnya didapatkan. Namun hal ini kurang sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan JNE kepada konsumen.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan jika barang yang dikirimkan tidak diasuransikan maka, PT. JNE memberikan ganti rugi kepada customer (pihak yang dirugikan) berupa pengembalian uang maksimal sebesar 10 kali biaya kirim, Dalam hal ini ada dua kemungkinan yaitu pihak customer dapat dirugikan atau tidak. *Pertama*, dirugikan karena pemberian ganti rugi pada JNE tidak berpengaruh terhadap harga barang yang dikirim, meskipun barang yang dikirimkan customer sangat mahal, JNE hanya akan memeberikan ganti rugi 10 kali biaya kirim.⁶⁴ Sebagaimana pengalaman dari Alvin sebagai pengguna jasa dari PT. JNE cabang Malang yang menyatakan : *“Pada tanggal 13 Mei 2019 saya mengirimkan paket melalui JNE menggunakan service OKE tujuan kota Malang dengan nomor resi 012700033928619 dan pada tanggal 15 Mei 2019 status paket tersebut sudah sampai di JNE Malang, namun sampai tanggal 22 Mei 2019 paket tidak kunjung dikirimkan ke alamat tujuan sehingga pada tanggal 23 Mei saya mengajukan agar paket dapat diambil sendiri oleh pihak penerima dan pada tanggal 23 Mei 2019 pihak penerima sudah mendatangi JNE kota Malang untuk mengisi form keluhan pelanggan untuk proses pengambilan barang dan dijanjikan oleh pihak JNE akan di informasikan dalam waktu dua hari ternyata sampai tanggal 25 Mei 2019 tidak ada konfirmasi apapun dari pihak JNE dan saya sudah terus menerus komplain ke JNE Pusat dan JNE Malang baik melalui telepon Customer Service, email Customer Care dan akun media sosial JNE dan jawabannya selalu dalam pengecekan tim*

⁶⁴ Lidya Putri, wawancara (Malang, 16 oktober 2021)

operasional JNE. Sampai pada tanggal 27 Mei 2019 status tracking di web JNE menyatakan paket dalam pengiriman kurir dan yang paling mengejutkan tanggal 28 Mei 2019 paket tersebut dinyatakan missing atau hilang saya sangat merasa janggal, kecewa dan dirugikan dalam kasus ini”⁶⁵

Pada 19 Desember 2019 kasus dinyatakan *close case* pihak JNE telah memberikan ganti rugi namun tidak 100% atas kerugian yang diterima oleh pengguna jasa karena dalam kasus ini konsumen tidak mengasuransikan barang yang dikirimkan jadi pihak JNE hanya memberikan 10x biaya ongkos kirim padahal nilai barang yang hilang 5x lebih besar dari nilai ganti rugi yang diberikan.

Kedua, apabila harga barangnya lebih kecil dari biaya 10 kali biaya kirim, maka penggantian yang diberikan yaitu sebesar harga barang yang dikirim tersebut.⁶⁶ Sebagaimana pengalaman dari dari Yand Ardliynata sebagai pengguna jasa dari PT. JNE Cabang Malang yang menyatakan:

“Tgl 20-7-2020 saya mengirim barang berupa kaos sejumlah 100pcs ke depok a.n pengirim pesenbaju.com & penerima Gravinci Cipokbos menggunakan jenis layanan JTR (Jne Trucking) dengan ongkos kirim Rp.90.000. Sebelum di packing kita selalu cek jumlah & ukuran sebelum dibungkus, kita bungkus dengan plastik warna hitam & isolasi besar warna bening, kita selalu memakai warna bening & tidak pernah pakai lakban coklat. Tgl 23-7-2020 barang sampai di alamat dg kondisi packing acak-acakan, sedikit berlubang dan ada lakban warna coklat yg digunakan membungkus kemasan. Setelah di bongkar jumlah kaos dihitung pemesan dan jumlahnya ternyata kurang 6pcs. Tanggal 23 Juli kita komplain via Twitter ke JNE dan dua hari kemudian dapat respon dari JNE Malang dengan menghubungi saya dan akan di cari barangnya yg hilang. Beberapa hari kemudian saya tanyakan progresnya cuma dijawab "masih dalam pencarian"

⁶⁵ Alvin, wawancara (Malang, 1 November 2021)

⁶⁶ Lidya Putri, wawancara (Malang, 16 oktober 2021)

*dan sampai 06-08-2020 ketika saya tanyakan progresnya sudah tidak ada jawaban dari JNE / JNE Malang . Pihak penerima juga mengajukan komplain yang sama dan anehnya jawaban dari JNE katanya barangnya masih ada dan akan dikirim langsung ke alamat penerima tapi sampai 06-08-2020 pun barang tak kunjung sampai”.*⁶⁷

Akhirnya setelah melewati serangkaian proses yang cukup lama, 2 bulan kemudian pihak PT. JNE memberikan gantirugi uang 300.000 sesuai harga barang yang hilang yaitu 6pcs kaos. Pada kasus ini customer tidak mengasuransikan barangnya namun mendapatkan ganti rugi penuh sesuai harga barang yang hilang padahal seharusnya apabila barang kiriman tidak diasuransikan dan terjadi kehilangan atau kerusakan maka ganti rugi yang diberikan adalah 10x ongkos kirim, jawabannya yaitu sistem pemberian ganti rugi yang dilakukan oleh JNE hanya mengikuti harga terendah. Pada kasus ini kerugian yang dialami customer adalah 300.000 dan biaya pengiriman paket 90.000, maka bila barang tersebut rusak atau hilang maka akan diganti senilai $10 \times 90.000 = 900.000$ karena Rp 900.000 ribu bukan nilai terendah, maka ganti rugi yang diberikan adalah Rp.300.000.

Begitu juga dijelaskan dalam Bab VI UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang Tanggungjawab Pelaku Usaha, Pasal 19 ayat (1) bahwasanya pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Kemudian ayat (2) menjelaskan ganti rugi sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini sesuai berdasarkan ganti rugi yang di berikan PT. JNE jika customer

⁶⁷ Yand Ardliynata, wawancara (Malang, 1 November 2021)

mengasuransikan barang kirimannya, yaitu perusahaan akan memberikan ganti rugi penuh sesuai harga barang jika memang terjadi kelalaian dari pihak JNE, selain itu customer juga harus bisa membuktikan barang yang dikirimkan sesuai dengan apa yang dikatakan.⁶⁸ Sebagaimana pengalaman dari dari Zuroida Kartika sebagai pengguna jasa yang pernah mengalami kehilangan barang di PT. JNE cabang Malang yang menyatakan:

“Pengiriman paket melalui JNE Banyuwangi ke Ponpes Al Izzah Batu Malang No.Resi :330040003211821, Taggal 8 Januari 2021 banyak yg hilang isinya bikin shock bangeet Ini daftar barang yang hilang:

Tabel 3. Daftar Barang Yang Hilang

No	Nama Barang	Jumlah	Harga
1.	Apple Rockit	1	Rp. 61.000
2.	Almond Milk	2	Rp. 36.000
3.	Parfum Posh	1	Rp. 22.000
4.	Jar Ovomaltine	1	Rp. 39.000
5.	Vitamin Vegeblend	1	Rp. 120.000
6.	Mainan Rubik	1	Rp. 35.000
7.	Conditioner	2	Rp. 44.000
8.	Sosis	2	Rp. 14.000
9.	Jet Zet	1	Rp. 6000
10.	Fitbar	2	Rp. 10.000
11.	Milo Bar	2	Rp. 13.000
		Total	Rp. 400.000

“waktu lapor petugas JNE nya bilang ada indikasi tercecer saat pengiriman. HmMMM ntahlah tercecer kok buanyak banget, mungkin pas

⁶⁸ Lidya Putri, wawancara (Malang, 16 oktober 2021)

pengiriman pas ada angin puting beliung jd kardus pakatnya rusak parah, Sudah lapor sejak tanggal 11 Januari 2021 sampai 21 Januari 2021 proses klaim juga belum ada keputusan apa-apa selain jawaban mohon tunggu mohon sabar. Kalau ada yang tanya kok bisa ketahuan, karena paketan saya list barang apa aja yg dikirim jadi pas datang anak saya bisa cek langsung. Bukti foto, nota, list paket juga sudah ada. Sepertinya ini modus nyuri isi paket untuk anak-anak pondok, isinya sebagian diambil, paket dilakban rapi Kembali, kok tega ya, bahaya kalau paketan tidak di list isinya apa saja. Apalagi paketan anak pondok isinya macem-macem & isinya banyak biasa jatah untuk 2 minggu sampe sebulan. Ditambah lagi komunikasi ortu & anak juga terbatas. Misal paketan datang hari senin jatah telfon hari jumat bisa gak dibahas itu masalah paketan. Mohon pihak JNE tidak menutup mata akan hal ini. Ini gak sekedar isi paket yg hilang senilai Rp. 400.000, kerugian imateriil lebih besar dari itu. Hanya untuk teguran bagi ekspedisi yg nakal”⁶⁹

Setelah beberapa bulan melakukan komplain serta investigasi yang dilakukan pihak JNE, akhirnya pihak JNE mengakui memang bahwasanya terdapat kelalaian dalam melakukan pengiriman sehingga pihak JNE memberikan ganti rugi sebesar Rp. 400.000. pada kasus ini customer diberikan ganti rugi penuh sesuai harga barang yang hilang dikarenakan mengasuransikan barang kirimannya.

Namun kesalahan tidak hanya dari pihak penyedia jasa saja, kelalaian dari pihak pengguna jasa juga masih sering terjadi, seperti halnya dari segi packing barang yang akan dikirimkan asal-asalan, jadi sangat mudah kemasukan air sehingga dapat merusak barang didalamnya, atau dalam melakukan packing pihak pengguna jasa tidak menggunakan sterofoam atau buble wrap sehingga ketika proses pengiriman berlangsung barang didalamnya bisa rusak karena tertindih oleh barang lain atau jatuh saat proses

⁶⁹ Zuroida Kartika, wawancara (Malang, 1 November 2021)

pengiriman.⁷⁰ Maka dari itu pihak penyedia jasa harus memperingatkan kepada konsumen, atau mencatat bahwa packing yang dikakukan kurang sempurna atau tidak aman. Hal tersebut untuk mengantisipasi apabila suatu saat terjadi klaim barang, pihak penyedia jasa mempunyai bukti bahwa kesalahan bukan dari pihak ekspediter.

Selain itu kelalaian masih sering dilakukan customer sehingga menyebabkan keterlambatan pengiriman atau bahkan dianggap hilang yaitu kesalahan penulisan alamat sehingga waktu proses pengiriman barang menasar ke alamat lain, atau contoh lain customer memilih metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*) pembayaran ditempat sedangkan Ketika barang sampai pihak penerima sedang tidak berada di lokasi maka kurir akan membawa kembali barang kiriman dan akan diantarkan hari berikutnya, itulah yang akan menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman.⁷¹

Dari penjelasan diatas mengenai ganti rugi yang diberikan PT. JNE cabang Malang konsumen masih merasa dirugikan karena hanya mendapatkan 10x biaya ongkos kirim karena jika barang yang dikirimkan jauh diatas jumlah ganti rugi yang diberikan pihak pengguna jasa akan merasa kecewa. Namun dari pihak penyedia jasa menjelaskan bahwa ketentuan ganti rugi yang diberikan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku,⁷² yaitu diatur dan dibuat oleh Peraturan Pemerintah (PP) No. 15 tahun 2013 tentang pelaksanaan UU No. 38 tahun 2009 tentang Jasa Pengiriman Barang Bab III tentang Standar Pelayanan Pasal 10 poin 2i yang menjelaskan bahwasanya “jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kehilangan, ketidak sesuaian layanan, kerusakan yang terbukti akibat kelalaian dan kesalahan penyelenggara jasa kurir paling tinggi 10 kali biaya pengiriman kecuali

⁷⁰ Ahmad Fikri, wawancara (Malang, 16 oktober 2021)

⁷¹ Ahmad Fikri, wawancara (Malang, 16 oktober 2021)

⁷² Lidya Putri, wawancara (Malang, 16 oktober 2021)

kiriman yang diasuransikan.” Oleh sebab itu pihak JNE memberikan pilihan dan penawaran kepada customer apabila barang yang akan dikirim melebihi harga 10 kali biaya kirim maka dianjurkan untuk mengasuransikan barangnya, agar barang tersebut lebih aman, dan apabila hilang maka akan diganti penuh dengan dengan biaya asuransi sebesar 0.2 % dari harga barang +administrasi Rp 5000,-, dengan syarat:

1. Bukti *airway bill*/resi yang asli
2. Bukti asuransi (apabila menggunakan asuransi)
3. Surat klaim (yang dilengkapi identitas)
4. *Invoice*/faktur pembelian barang. Klaim paling lambat diserahkan 1x24 jam setelah barang diterima dan dilaporkan pada petugas *customer service*.⁷³

Berdasarkan uraian di atas dapat penulis simpulkan bahwasanya, Berdasarkan hukum positif dijelaskan ganti rugi yang diberikan harus secara penuh, tetapi ganti rugi yang diberikan oleh PT. JNE hanya sebagian yaitu dengan maksimal 10 kali biaya kirim, apabila konsumen (penitip) tidak menggunakan asuransi. Sebenarnya pihak JNE akan mengganti penuh apabila pihak customer memilih untuk mengasuransikan barang/dokumennya, tetapi apabila pihak customer memilih tidak mengasuransikan barang/dokumennya, maka ganti rugi yang diberikan yaitu dengan maksimal 10 kali biaya pengiriman.

C. Hukum Ganti Rugi Yang Diberikan PT. JNE Cabang Malang Berdasarkan Fiqh Muamalah

Dalam Islam telah diatur secara lengkap mengenai tata cara kehidupan manusia, baik itu dari aspek muamalah, aqidah, ataupun dalam hal beribadah. Dari ke tiga bidang yang telah disebutkan di atas, dari aspek muamalah yang paling banyak dijelaskan dalam Al-Qur’an dan dari segi muamalah sangat erat

⁷³ Ibnu, wawancara (Malang, 16 oktober 2021)

kaitannya dengan kehidupan manusia, di era seperti ini setiap hari umat manusia tidak akan terlepas dari ber muamalah, bidang muamalah yang paling sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari meliputi: jual beli, sewa menyewa, hutang piutang, gadai, dan lain sebagainya.

sewa menyewa (*ijarah*) yang berarti jenis akad untuk mengambil manfaat dari suatu barang atau jasa dengan jalan penggantian yaitu memberi imbalan atau upah. Jika dilihat dari praktik transaksi yang terjadi pada PT. JNE Cabang Malang dapat diketahui bahwa akad yang digunakan adalah *ijarah*. Dalam hukum Islam akad *ijarah* diperbolehkan asalkan rukun dan syaratnya terpenuhi. Berdasarkan transaksi yang terjadi pada PT. JNE Cabang Malang rukun dan syarat *ijarah* telah terpenuhi yaitu *pertama*, terdapat subyek akad. Pada praktik transaksi JNE yang bertindak sebagai subyek akad atau pihak yang melakukan akad adalah JNE dan konsumen, JNE sebagai *musta'jir* dan konsumen sebagai *mu'jir*. *Kedua*, terdapat imbalan atau upah yang diberikan. Di sini konsumen yang akan memberikan imbalan atau upah kepada JNE karena telah menggunakan jasa JNE dalam mengirimkan barang. *Ketiga*, *ijab* dan *qabul* yaitu pernyataan serah terima dengan maksud lain kedua belah pihak telah setuju dalam melakukan transaksi.

Jika ditinjau dari segi obyek nya kad *ijarah* terbagi menjadi 2 macam:

- 1) *Ijarah Amal* : yaitu akad *ijarah* yang bersifat pekerjaan atau jasa, dengan cara menyuruh seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan orang yang menggunakan jasa tersebut akan memberikan imbalan atau upah kepada pekerja. Dalam istilah hukum islam Pengguna jasa disebut *musta'jir* dan pekerja disebut *ajir*, sedangkan upah yang dibayarkan kepada *ajir* disebut *ujrah*.
- 2) *Ijarah Ain* : yaitu akad *ijarah* yang bersifat manfaat, atau dengan kata lain penyewaan barang atau aset untuk diambil manfaatnya tanpa memindah kepemilikan barang atau asset yang digunakan.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa akad *ijarah* yang terjadi pada PT. JNE termasuk dalam *ijarah amal* karena yang diperjual belikan adalah jasa dari PT. JNE dalam melakukan pengiriman barang. Mengenai tanggungjawab jika terjadi kerusakan para ulama sepakat jika obyek yang dikerjakan rusak ditangan orang yang dipekerjakan dikarenakan kelalaiannya sendiri maka orang tersebut wajib untuk mengganti atau membayar ganti rugi atas kerusakan yang diperbuatnya, namun jika kerusakan tersebut bukan karena kelalian atau kesengajaan dari pihak yang menyewa maka orang tersebut tidak boleh dimintai pertanggungjawaban.

Dalam Islam tanggungjawab diistilahkan dengan kata dhoman, terdapat dua macam sebab-sebab yang bisa menimbulkan dhoman yaitu yang pertama tidak melaksanakan akad, dan yang kedua alpa dalam melaksanakannya. Timbulnya dhoman (tanggungjawab) akad mengandaikan bahwa terdapat suatu yang sudah memenuhi ketentuan hukum sehingga mengikat dan wajib dipenuhi. Jika akad yang sudah tercipta secara sah menurut ketentuan hukum itu tidak dilaksanakan isinya oleh debitur atau dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya (terdapat kealpaan), maka terjadilah kesalahan dipihak debitur baik kesalahan itu karena kesengajaan untuk tidak melaksanakannya maupun karena kelalaian yang bertentangan dengan hak dan kewajiban.⁷⁴

Masyarakat yang berperan sebagai pengguna jasa tentunya perlu mendapatkan hak perlindungan konsumen dari PT. JNE Cabang Malang sebagai pihan penyedia jasa, yaitu dengan cara memberikan fasilitas yang terbaik dalam hal menangani keluhan pelanggan. Hal ini bertujuan agar jika suatu ketika terdapat pelanggan yang melakukan komplain pelanggan tersebut

⁷⁴ Syamsul anwar, Hukum perjanjian Syariah studi teori akad dalam fikih muamalat, Jakarta: PT. Raja Grafindo persada ,2007. hl 331

tau harus berbuat apa dan mengajukan keluhannya dimana, dan juga dalam hal ganti rugi atau pemberian kompensasi terhadap paket yang tidak diasuransikan yaitu dengan cara memberikan 10x biaya ongkos kirim tentunya pemberian ganti rugi tersebut dirasa masih kurang, misalnya barang yang dikirimkan oleh customer bernilai Rp.500.000 dengan ongkos kirim Rp.10.000 jika terjadi kehilangan barang pengguna jasa hanya akan mendapat kompensasi sebesar Rp. 100.000 tentunya pemberian ganti rugi ini sangat merugikan konsumen. Serta dalam melayani keluhan konsumen dan proses pemberian ganti ruginya memakan waktu yang cukup lama bisa sampai berbulan-bulan hal ini akan membuat pelanggan merasa tidak aman dan kehilangan kepercayaan dalam menggunakan jasa ekspedisi tersebut.

Dalam konsep dhoman pemberian ganti rugi harusnya dilakukan secara penuh disesuaikan dengan jenis barang yang rusak atau hilang Apabila jenisnya tergolong *al-misliyat*, maka ganti ruginya dengan barang yang sama (*al-misli*). Jika barang yang rusak tergolong *al-qimiyat*, maka nilai ganti rugi disesuaikan dengan nilai jualnya di pasar (*qimah*).⁷⁵ Didalam Al- Quran juga dijelaskan bahwa setiap orang bertanggungjawab atas apa yang telah diperbuat olehnya sebagaimana dalam firman Allah Qs. Al- Mudatsir ayat 38 :

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya: “Setiap orang bertanggungjawab atas apa yang telah dilakukannya.” (Qs. Al- Mudatsir :38)⁷⁶

Selain itu juga dileaskan dalam surat Al- Baqarah ayat 194 :

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

⁷⁵ Asmuni, “ Teori Ganti Rugi (Dhoman) Persepektif Hukum Islam” jurnal hukum dan peradilan, vol.2 no. 1 (2013)

⁷⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2008)

Artinya: “Maka, barang siapa melakukan aniaya (kerugian) kepadamu, balaslah ia, seimbang dengan kerugian yang telah ia timpakan kepadamu. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah, bahwa Allah beserta orang-orang yang bertakwa.” (Qs. Al- Baqarah :194)⁷⁷

Dari penjelasan ayat diatas dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam kasus ganti rugi, salah satu pihak yang dirugikan oleh pihak yang lain dapat meminta pertanggungjawaban terhadap kerugian tersebut dengan nilai yang sama.

Salah satu hadis juga menjelaskan bahwasanya ganti rugi itu harus penuh yaitu hadis yang diriwayatkan oleh at-tirmidzi yaitu:

عن انس قال : أهدت بعض ازوخ النبي ص .م. إليه طعا ما في قصعة, فضربت عائشة القصعة بيدها, فالقت ما فيها, فقال النبي ص.م. طعام وإناء (رواه الترمذي وقال: هذا حديث حسن صحيح)

Artinya: “Dari Anas, ia berkata: Salah seorang istri Nabi Muhammad saw. memberi hadiah makanan kepada Nabi dalam satu piring besar, lalu ‘Aisyah memukul piring itu dengan tangannya sehingga menumpahkan isinya. Kemudian Nabi saw. bersabda: “Makanan harus diganti dengan makanan dan tempayan harus diganti dengan tempayan” (HR. Tirmidzi dan ia yang mensahkannya). Hadis ini menceritakan tentang peristiwa yang dialami Rasulullah saat sedang bersama dengan Aisyah. Kala itu, salah seorang istri Nabi saw. mengantar sepiring makanan yang diantar oleh pelayan. Namun, Aisyah cemburu sehingga beliau membuang piring yang berada di tangan pelayan tersebut hingga pecah terbelah dua. Keterkaitan dengan besarnya ganti rugi yaitu ketika Nabi saw bersabda: “makanan dan tempayan harus diganti dengan tempayan”. Setelah

⁷⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2008)

kejadian itu, Nabi mengirim piring milik Aisyah kepada istri beliau yang telah mengirim makanan melalui pelayan tersebut. Dengan demikian, besarnya nilai ganti rugi yaitu sesuai dengan nilai yang dirusak.⁷⁸

Dalam hukum Islam memandang perihal tanggungjawab atas kerusakan dan kehilangan barang dibebankan kepada pihak pengelola jasa pekerjaan untuk bertanggungjawab sepenuhnya atas segala kerusakan dan kehilangan barang tersebut, dengan alasan pihak yang memberikan upah terhadap jasa tersebut menginginkan barangnya tetap utuh dan sempurna. Sedangkan pihak yang menerima upah menginginkan pembayaran atas jasa yang telah ia lakukan.⁷⁹ Begitu juga pada PT. JNE cabang malang perihal tanggungjawab dan pemberian ganti rugi atas kerusakan maupun kehilangan barang harusnya menjadi kewajiban dari pihak penyedia jasa yaitu dengan cara memberikan ganti rugi secara penuh senilai kerugian yang diderita pengguna jasa.

Dari serangkain penjelasan yang telah penulis jabarkan diatas dapat dikatakan bahwa PT. JNE Cabang Malang yang berperan sebagai penyedia jasa pengiriman barang memiliki ketentuan yang berbeda secara konsep dhoman dalam hukum islam, karena ganti kerugian yang diberikan jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang oleh PT JNE Cabang Malang masih kurang dan agak meberatkan konsumen yaitu hanya memberikan 10x biaya ongkos kirim. Sebagaimana dari kasus yang penulis uraikan diatas yaitu niali barang yang dikirim pengguna jasa lebih besar dari kompensasi yang diberikan.

⁷⁸ Irzuqni, "Sistem Ganti Rugi Dalam Jasa Angkutan Darat Dalam Persepektif Akad Ijarah Bi Al-Amal" (Skripsi, Universitas negeri Araniry Banda Aceh, 2019)

⁷⁹ Chairuman Pasaribuan dan Suhrawardi K. Lubis, Hukum Perjanjian dalam Islam, (Jakarta: Rabbani Press, 2001), hlm. 53.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian yang telah penulis jelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis dapat menarik kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang ada pada skripsi ini, selain itu penulis akan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu dimasa yang akan datang nanti dalam hal menyelesaikan masalah terkait praktik dan kajian mengenai pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi terhadap kehilangan dan kerusakan barang persepektif hukum islam yaitu sebagai berikut:

1. Pertanggungjawaban atau sistem ganti rugi yang diberikan oleh PT. JNE cabang Malang Jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang adalah dengan cara pihak penyedia jasa akan mengganti kerugian yang diderita oleh pengirim barang yaitu sebesar 10x biaya ongkos kirim. Sebelum melakukan pengiriman pihak penyedia jasa terlebih dahulu akan memberikan pilihan kepada customer untuk mengasuransikan barang kirimannya atau tidak karena dikhawatirkan barang yang akan dikirimkan termasuk barang berharga atau bernilai tinggi. Karena jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dalam proses pengiriman barang seperti kerusakan/kehilangan barang dan pada saat itu pihak pengguna jasa telah mengasuransikan barang kirimannya maka perusahaan akan memberikan ganti rugi secara penuh terhadap kerugian yang diderita pengguna jasa. Untuk biaya premi asuransi ini diluar biaya ongkos kirim dan ditanggung sendiri oleh pihak pengguna jasa. Sistem Pembayaran ganti rugi yang dilakukan oleh JNE hanya mengikuti harga terendah. Misalnya, barang yang dikirim seharga Rp 50.000 dan biaya pengiriman paket dari Malang ke Surabaya dengan biaya Rp 10.000, maka bila barang tersebut rusak atau hilang maka akan diganti

senilai 10 x Rp 10.000 dan hasilnya Rp 100.000, karena Rp 100.000 bukan nilai terendah, maka ganti rugi yang diberikan adalah Rp 50.000.

2. Jika ditinjau dari konsep dhoman dalam hukum Islam pemberian ganti rugi harusnya dilakukan secara penuh disesuaikan dengan jenis barang yang rusak atau hilang, apabila jenisnya tergolong *al-misliyat*, maka ganti ruginya dengan barang yang sama (*al-misli*). Jika barang yang rusak tergolong *al-qimiyat*, maka nilai ganti rugi disesuaikan dengan nilai jualnya di pasar (*qimah*). dalam hal ganti rugi atau pemberian kompensasi terhadap paket yang tidak diasuransikan yaitu dengan cara memberikan 10x biaya ongkos kirim tentunya pemberian ganti rugi tersebut masih kurang dan dirasa masih memberatkan pihak pengguna jasa. Karena jika barang yang dikirimkan bernilai lebih tinggi dari kompensasi yang diberikan pihak penyedia jasa hal tersebut akan sangat merugikan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran bagi pihak terkait untuk perbaikan sehubungan dengan sistem ganti rugi perusahaan ekspedisi terhadap kehilangan dan kerusakan barang yaitu:

1. Dalam proses transaksi yaitu ketika konsumen mengirimkan barang kirimannya hendaknya akan lebih baik jika petugas JNE mengecek terlebih dahulu isi dari barang yang akan dikirimkan bukan hanya sekedar menanyakan saja supaya jika terjadi klaim pihak penyedia jasa dapat memastikan bahwa barang yang dikirimkan tersebut sesuai dengan keterangan dari konsumen.
2. Mengenai pelayanan klaim ganti kerugian akan lebih baik jika pihak penyedia jasa memiliki prosedur yang mudah untuk melakukan klaim karena berdasarkan observasi yang penulis lakukan, dalam melayani keluhan konsumen dan proses pemberian ganti ruginya memakan

waktu yang cukup lama bisa sampai berbulan-bulan hal ini akan membuat pelanggan merasa tidak aman dan kehilangan kepercayaan dalam menggunakan jasa ekspedisi tersebut. Karena ditakutkan dari kekecewaan itu lantas konsumen membagikan pengalamannya di media sosial yang akan membuat *image* dari perusahaan penyedia jasa terlihat buruk.

3. Dari segi nilai ganti rugi yang diberikan mungkin akan lebih baik jika pihak penyedia jasa memberikan ganti rugi secara penuh sesuai kerugian yang diderita pengguna jasa agar salah satu pihak tidak ada yang merasa dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU

Abdulkadir, Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia* Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000

Ali Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum* Jakarta : Sinar Grafika, 2011

Anwar, Samsul, *Hukum Perjanjian Syariah Studi Tentang Teori Akad Dalam Fikih Muamalah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2007

Anwar, Syamsul, *Hukum perjanjian Syariah studi teori akad dalam fikih muamalat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo persada ,2007.

Anwar, Syamsul, *Hukum Perjanjian Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010

Arikunto, Suharsimi, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktekm*, Jakarta, rineka cipta, 2012

Azhar Basyir, Ahmad, *Asas-asas Hukum Muamalat*, Yogyakarta: Oxford University Press, 2000

Azwar, Saifuddin, *Metode penelitian* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003

Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang : PT Karya Toha Putra, 2002

Dewan Syaria'ah Nasional MUI, *Himpunan Fatwa Keuangan Syaria'ah*, Jakarta: Erlangga, 2014

Efendi, Jonaedi, Ismu Gunadi Widodo, *Kamus Istilah Hukum Populer*, Jakarta: Prenada media Group, 2016

Fauzan, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, Jakarta: PPHIMM, 2009

- Fauzan, M, *Kompilasi Hukum Ekonomi syari'ah*, Depok: Kencana, 2017
- Ghazah, Abdul Rahman, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Pranadamedia Group, 2018
- Haroen, Nasrun, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007
- Haroen, Nasrun, *Ushul Fiqh*, Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997
- Kalsen,Hans, *teori umum tentang hukum dan negara*, Bandung: PT. Raja Grafindo Persada, 2006
- Moleong, Lexy j, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung; PT. Remaja Rosdakarya, 1993,
- Nawawi Hadari, M. Martani Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada Universiti Press, 1995.
- Partato, Pius, *kamus ilmiah populeh*, Surabaya, Arkols, 2001
- Pasaribuan, Chairuman dan Suhrawardi, Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, Jakarta: Rabbani Press, 2001
- Prakoso, Sution Usman Adji, Djoko dan hari pramono, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: PT Rinka cipta, 1991
- Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Jakarta*: Departemen Pendidikan Nasional, 2008
- Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah 3*, Bandung: PT.Al-Ma`arif, 1987
- Sevilla, Consuelo, *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta: UI Press, 1993
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Grasindo, 2000
- Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang* Jakarta: PT Rineka cipta, 1995
- Soerjono, soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1986

Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001

Sudarto, *Metodologi Penelitian Filsafat*, Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada, 2002

Sudjana dan Elisantris Gultom, *rahasia dagang dalam persepektif perlindungan konsumen*, Bandung: CV. Keni Media, 2016)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2009

Waluyo, Bambang, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002

Yahya, Sulaiman Ahmad , *Ringkasan Fiqh*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2009

JURNAL-JURNAL

Afadawaiza “Terbentuknya akad dalam hukum perjanjian islam” Vol. XVIII (2008)

Asmuni, “ Teori Ganti Rugi (Dhoman) Persepektif Hukum Islam” jurnal hukum dan peradilan, vol.2 no. 1 (2013)

Firmanda, Hengki, Hakikat Ganti Rugi Dalam Persepektif hukum Islam Dan Hukum Perdata, Jurnal Hukum Respublica, vol 16 no 2, (2017)

Hanifuddin, Izza, ganti Rugi Persepektif Fiqh Ekonomi, jurnal Muslim, Vol 5, No 1 (2020)

Hilal, Syamsul “Urgensi ijarah dalam prilaku ekonomi masyarakat” vol. V, No. 1 (2013)

Setyowati, Erni dan Wiyadi, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediiasi*”, Jurnal Ekonomi Managemen Sumber Daya, (Surakaqrta : Universitas Surakarta, Volume 18, Nomor 2, 2017)

Tehuayo, Rosita, “Sewa menyewa (ijarah) dalam system perbankan Syariah”
Tahkim, vol. XIV, No. 106 (2018)

Zuhdi, Harfin “Prinsip-Prinsip Akad Dalam Transaksi Ekonomi Islam”
Iqtishoduna, vol. 8, No.2 (2017)

UNDANG-UNDANG

Dewan Syariah Nasional MUI No.43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang ganti rugi
KUHD (Kitab Undang-undang Hukum Dagang)

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

WEBSITE

Jne.co.id, “jne-makin dekat dengan masyarakat seiring perkembangan kota
malang yang kini merayakan hut ke 105, 29 Maret 2019, diakses 16 November 2021

News, Detik, “dinyatakan hilang, klaim paket hilang JNE belum diterima”,
News.Detik.Com, 25 April 2019, diakses pada 22 april 2021 pukul 12.00.

News, Detik, “JNE Warehouse Malang Mempermainkan Costumer”,
News.Detik.Com, 7 agustus 2020, diakses pada 22 april 2021 pukul 12.00.

LAMPIRAN



Gambar 2. Lokasi Penelitian Kantor JNE Pusat



Gambar 3. HRD JNE Cabang Malang

No. AWB	Services	Shipment	Origin
012700033928619	OKE19	13-05-2019 20:33	JAKARTA

Shipper	Consignee
ALVIN	AHMAD MAHMUDI
JKT	JL RAYA ARJOWINANGUN PERUMAHAN

History	
13-05-2019 20:33	SHIPMENT RECEIVED BY JNE COUNTER OFFICER AT [JAKARTA]
13-05-2019 23:01	RECEIVED AT SORTING CENTER [JAKARTA]
14-05-2019 08:34	RECEIVED AT ORIGIN GATEWAY [GATEWAY JAKARTA]
15-05-2019 13:05	DEPARTED FROM TRANSIT [SURABAYA GATEWAY,SGD]
15-05-2019 14:31	RECEIVED AT WAREHOUSE [MALANG]
27-05-2019 10:23	WITH DELIVERY COURIER [MALANG]
28-05-2019 12:01	MISSING

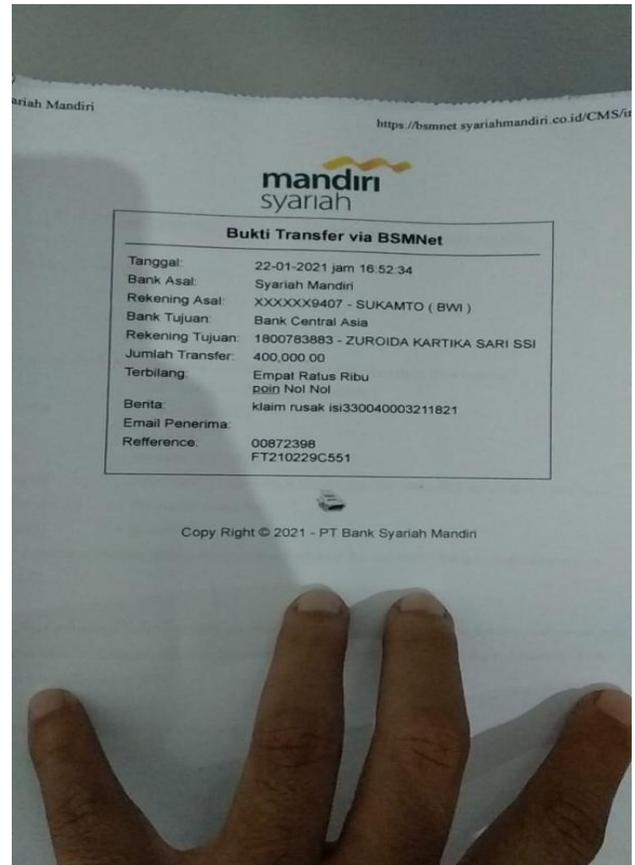
**Gambar 4. Customer Alvin Barang
Dinyatakan Hilang**



**Gambar 5. Customer Ardliytama Bukti
Barang Kiriman**



**Gambar 6. Customer Zuroida Kartika
Bukti Barang Kiriman**



**Gambar 7. Customer Zuroida Kartika
Pemberian Ganti Rugi**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Muhammad Syaiful Arif Rohman
Tempat/Tgl Lahir : Gresik, 15 juni 1999
Alamat : Desa Lowayu Kec.Dukun Kabupaten
Malang Gresik
Email : Ariefking6@gmail.com
Telepon : 087853122500

Riwayat Pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Nama Instansi	Tahun
1	SD/MI	MI Hiadayatus Salam	2004-2010
2	SMP/MTS	MTS Sunan Drajat	2010-2013
3	SMA/MA	MAN 1 Gresik	2014-2017
4	S1	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	2017-2021