IMPLEMENTASI PASAL 4 UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN HEWAN DI KIB CEPAT MALANG PERSPEKTIF *MAQĀṢID AL-SHARĪʿAH*

SKRIPSI

OLEH:

ANISA TURROHMATUL MAULINA

NIM: 210202110006

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2025

IMPELEMENTASI PASAL 4 UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN HEWAN DI KIB CEPAT MALANG PERSPEKTIF *MAQĀṢID AL-SHARĪʿAH*

SKRIPSI

OLEH:

ANISA TURROHMATUL MAULINA

NIM: 210202110006

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Demi Allah,

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

IMPLEMENTASI PASAL 4 UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN HEWAN DI KIB CEPAT MALANG PERSPEKTIF *MAQĀṢID AL-SHARĪ'AH*

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, 17 Juli 2025

Penulis

Anisa Turrohmatul Maulina
NIM 210202110006

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Anisa Turrohmatul Maulina dengan NIM 210202110006 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

IMPLEMENTASI PASAL 4 UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN HEWAN DI KIB CEPAT MALANG PERSPEKTIF *MAQASHID SYARIAH*

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

Malang, 17 Juli 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah	Dosen Pembimbing
Prof. Dr. Fakhruddin, M.HI.	Hersila Astari Pitaloka, M.Pd.
NIP: 197408192000031002	NIP. 199208112023212050

Dipindai dengan CamScanner

BUKTI KONSULTASI

Nama : Anisa Turrohmatul Maulina

NIM : 210202110006

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing : Hersila Astari Pitaloka, M.Pd.

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PASAL 4 UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN HEWAN DI KIB CEPAT MALANG PERSPEKTIF *MAQASHID SYARIAH***

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Selasa, 31 Desember 2024	Membuat outline BAB I-III	
2.	Selasa, 21 Januari 2025	Revisi Proposal Skripsi	
3.	Jumat, 24 Januari 2025	Revisi BAB II	
4.	Rabu, 29 Januari 2025	ACC BAB I-III (Seminar Proposal)	
5.	Senin, 10 Maret 2025	Pengubahan Judul	
6.	Rabu, 12 Maret 2025	Revisi Sempro	
7.	Senin, 17 Maret 2025	Membuat Outline BAB IV	
8.	Rabu, 29 April 2025	Revisi IV	
9.	Jum'at, 2 Mei 2025	Revisi Abstrak	
10.	Senin, 17 Juni 2025	Revisi Naskah Skripsi	

Malang, 17 Juni 2025
Mengetahui,

Ketua Program Studi Hukum

Ekonomi Syariah

Prof. Dr. Fakhruddin, M.HI.

NIP.197408192000031002

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara/i Anisa Turrohmatul Maulina NIM 210202110006, mahasiswi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

IMPLEMENTASI PASAL 4 UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN HEWAN DI KIB CEPAT MALANG PERSPEKTIF *MAQASHID SYARIAH*

Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi yang telah dilaksanakan pada tanggal 13 Juni 2025.

Dengan Penguji :

1. Dr. Burhanuddin Susamto, S.HI., M.Hum. (.....)
   NIP. 197801302009121002
   Ketua Penguji
2. Hersila Astari Pitaloka, M.Pd. (.....)
   NIP. 199208112023212050
   Sekertaris Penguji
3. Risma Nur Arifah S.HI., M.H (.....)
   NIP. 198408302019032010
   Penguji Utama

Malang, 17 Juni 2025
Dekan Fakultas Syariah

Prof. Dr. Sudirman, MA., CAHRM.
NIP. 197708222005011003

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا, إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Tidak ada kesulitan yang tidak ada ujungnya. Sesudah sulit pasti akan ada kebahagiaan. 'Karena sesungguhnya sesudah kesulitanmu itu ada kemudahan'."

(QS. Al-Insyirah 5-6)

إِنَّ ٱللَّهَ يَأْمُرُ بِٱلْعَدْلِ وَٱلْإِحْسَٰنِ وَإِيتَآئِ ذِى ٱلْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ ٱلْفَحْشَآءِ وَٱلْمُنكَرِ وَٱلْبَغْىِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Sesungguhnya Allah SAW menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan

(QS. An-Nahl: 90)

Usaha dan doa tergantung pada cita-cita, Manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya

~ Jalaluddin Rumi ~

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيم

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesehatan, dan kesempatan kepada penulis sehingga penelitian dengan judul: **Implementasi Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Hewan Di KIB CEPAT MALANG Perspektif *Maqāṣid Al-Sharīʿah*** dapat penulis selesaikan dengan baik. Shalawat dan salam kita haturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan uswatun hasanah kepada kita dalam menjalani kehidupan ini secara syariah. Dengan mengikuti beliau, semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaatnya di hari akhir. Amin.

Dengan segala pengajaran, bimbingan/ pengarahan, serta bantuan layanan yang telah diberikan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada taranya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Zainuddin, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Sudirman, MA., CAHRM., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Fakhruddin, M.HI., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Dr. Suwandi, M.H, selaku dosen wali penulis selama menempuh

kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.

5. Hersila Astari Pitaloka, M.Pd selaku dosen pembimbing penulis yang telah mencurahkan waktu untuk memberikan pengarahan dan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Segenap dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan pembelajaran kepada kami semua. Dengan niat yang ikhlas, semoga amal mereka semua menjadi bagian dari ibadah untuk mendapatkan ridha Allah SWT.
7. Seluruh karyawan dan staf fakultas syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim malang, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya di dalam membantu proses administrasi penulis skripsi ini.
8. Terimakasih untuk Almarhum bapak H.Sutrisno yang sudah memberikan kasih sayang dan pendidikan dimasa hidupnya selama 18 tahun untuk anak perempuan ini yang masih belum dewasa dan dipaksa dewasa karena keadaan, semoga bapak bangga punya anak seperti diriku, dan alhamdulilah akhirnya anak perempuanmu ini sudah mampu myelesaikan pendidikan samapi di titik ini yang bapak inginkan dulu, terima kasih bapak sudah menjadi sumber semangat anak permpuanmu.
9. Terima kasih untuk Ibuku Hj. Siti Mukaromah yang sangat aku cintai

dalam hidupku, terima kasih atas doa ibuku yang tiada henti di panjatkan untuk anak perempuannya, terima kasih sudah memberi kesempatan anak perempuan ini kuliah sampai lulus, terima kasih ibu sudah berjuang untuk anak perempuan ini, dan menjadi sumber semangat, kekuatan dan dukungan ketika saya ingin menyerah. Semoga senantiasa diberikan umur yang lebih panjang lagi, tanpa rasa cinta, doa dan pengorbanan ibuk yang tangguh saya tidak akan sampai di titik ini.

10. Terima kasih untuk kakaku yang sudah memberi doa, dukungan, dan motivasi untuk mengerjakan skripsi ini, dan juga sebagai sumber kekuatan untuk adiknya, terimakasih untuk semua saran yang diberikan dan sampai di titik ini.
11. Teruntuk Segenap Pengasuh dan ustadz, ustadzah Pondok Pesantren Mahasiswa Hidaytul Mubtadi-aat An-naasyi-aat, terimakasih atas semua ilmunya dan doa serta didikanya, dan tak lupa untuk seluruh teman-teman pondok HMA yang sudah menjadi teman baik selama 3 tahun di pondok HMA Putri yang sudah menemani samapai di titik ini, sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
12. Untuk teman-temanku perkuliahan semua terimakasih sudah menjadi teman baik diperantauan ini, sampai akhirnya bisa di titik ini.
13. Terimakasih kepada PT Karya Indah Buana Cepat Malang dan karyawan yang bersangkutan. Seluruh narasumber yang menjadi objek penelitian dan wawancara penulis semoga senantiasa diberikan Kesehatan dan kelancaran untuk kedepannya.

14. Teruntuk saya sendiri, saya ingin mengucapkan terima kasih untuk diri saya sendiri yang sudah mampu berjuang sampai di titik ini, terima kasih sudah bertahan dan tidak menyerah ketika badai melanda tanpa putus asa, walaupun cobaan dan rintangan yang menjadi ujian untuk penulis, selalu bersyukur dan berusaha menjadi yang terbaik.
15. Teruntuk jodoh Anisa Turrohmatul Maulina yang akan menjadi pasangan hidup dunia dan akhirat, kelak kamu yang menjadikan alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, semoga kita dipertemukan di waktu yang tepat dan sudah siap dengan versi terbaik kita berdua.

Penulis berharap semoga ilmu yang didapat selama menjadi mahasiswa di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang bisa bermanfaat untuk penulis sendiri dan orang lain. Penulis sadar kalau manusia biasa pasti tidak lepas dalam kesalahan dan mungkin dari kata-kata penulis ada yang kurang sopan atau menyinggung pembaca, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya, dan penulis sadar bahwa skripsi ini masih ada kurangnya. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran dari pihak yang membaca untuk diperbaiki kedepannya, semoga kebaikan semua pihak untuk penulis dibalas Allah dengan yang lebih baik dan senantiasa diberi rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua untuk mencapai semua keinginan kita.

Malang, 17 Juli 2025

Penulis

Anisa Turrohmatul Maulian

NIM: 210202110006

Dipindai dengan CamScanner

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliter adalah pemindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia atau tulisan Latin, bukan terjemahan bahasa Arab ke bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan transliter ini.

Banyak pilihan dan ketentuan transliter yang dapat digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah, baik yang berstandar internasional, nasional, maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliter yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 januari 1987 No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliter Bahasa Arab *A Guide Arabic Transliteration*.

B. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut.

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	`	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sh	أ/ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

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

C. 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	Ḍammah	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيْ	Fathah dan ya	Ai	A dan I
اَوْ	Fathah dan wau	Iu	A dan U

Contoh:

كَيْفَ :Kaifa.

هَوْلَ : Haula.

D. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk ta marbūṭah ada dua, yaitu: ta marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat fatḥah, 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: اَلأَطْفَال رَوْضَة : rauḍah al-aṭfāl.

اَلْفِضْيَلَة اَلْمِدْيَنَة : al-madīnah al-fāḍīlah.

اِلْحِكْمَة : al-ḥikmah.

E. 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 : rabbanā.

نَّجْيَنَا : najjainā

اَلْحُق : al-ḥaqq.

اَلْحُج : al-ḥajj.

مُنِعَ: nu’ima

عُدُوَ : aduwwu‘.

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

Contoh ي، عِلَ : ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly).

يْ’َعَرب : ‘Arabī (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby).

F. 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: اَلشَّمْس : al-syamsu (bukan asy-syamsu)

اَلزَّلْزَلَة : al-zalzalah (bukan az zalzalah).

اَلْفَلْسَفة : al-falsafah.

اَلبِلَا : al-bilādu

G. 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: تَأْمُرْوَنَ : ta’murūna.

اَلنَّوْء : al-nau’

H. Lafz Al-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya

atau berkedudukan sebagai muḍāf ilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh: اللِ دِيْن : dīnullāh.

Adapun ta marbūṭah di akhir kata yang disandarkan kepada lafẓ al- jalālah, ditransliterasi dengan huruf (t).

Contoh: اللَ رْحَمِةِ فِيْ هُمْ : hum fi raḥmatillāh.

I. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya hurufhuruf 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 lallażī bi Bakkata mubārakan.

Syahru Ramaḍān al-lażī unzila fīh al-Qur’ān.

Al-Gazālī.

Al-Munqiż min al-Ḍalāl.

J. 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 ẓilāl al-Qur'ān.

Al-Sunnah qabl al-tadwīn.

Al-'Ibārāt Fī 'Umūm al-Lafẓ lā bi khuṣūṣ al-sabab.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**
BUKTI KONSULTASI ..... **iv**
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
PEDOMAN TRANSLITERASI ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xviii**
DAFTAR TABEL ..... **xx**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxi**
ABSTRAK ..... **xxii**
ABSTRACT ..... **xxiii**
الخلاصة ..... **xxiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Rumusan Masalah 8
D. Tujuan Penelitian 8
E. Manfaat Penelitian 9
1. Manfaat Teoritis (Penulis) 9
2. Manfaat Praktis (Pembaca) 9
F. Definisi Operasional 9
1. Perlindungan Konsumen 10
2. Jasa Pengiriman 10
G. Sistematika Pembahasan 12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **14**
A. Penelitian Terdahulu 14
B. Kerangka Teori 25
1. Perlindungan Konsumen 25

2. Pengiriman hewan 29
3. Maqāṣid al-sharīʿah 31
BAB III METODE PENELITIAN 38
A. Jenis Penelitian 38
B. Pendekatan Penelitian 38
C. Lokasi Penelitian 39
D. Sumber Data 39
1. Sumber Data Primer 39
4. Sumber data sekunder 40
5. Bahan hukum tersier 40
E. Metode Pengumpulan Data 40
1. Wawancara 41
2. Dokumentasi 41
F. Metode Pengolahan Data 42
1. Pemeriksaan Data 42
2. Klasifikasi Data 42
3. Verifikasi Data 42
4. Analisis Data 43
5. Kesimpulan 43
BAB IV PEMBAHASAN 44
A. Gambaran Umum 44
B. Implementasi Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada jasa pengiriman di KIB CEPAT MALANG terhadap pengiriman hewan 46
C. Implementasi jasa pengiriman di KIB CEPAT MALANG terhadap pengiriman hewan berdasarkan Maqāṣid al-sharīʿah 77
BAB V PENUTUP 94
A. Kesimpulan 94
B. Saran 94
DAFTAR PUSTAKA 98
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 112

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahuluan 21
Tabel 2.1 Penerapan Perlindungan Konsumen Pengiriman Hewan di KIB CEPAT MALANG 69

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1.1 Surat Izin Penelitian 104
Gambar 1.2 Surat Balasan Penelitian 104
Gambar 1.3 Wawancara Mbk Afi Karyawan KIB CEPAT MALANG 105
Gambar 1.4 Kasus Kematian Hewan di KIB CEPAT MALANG..... 106
Gambar 1.5 Resi Pengiriman Hewan KIB CEPAT MALANG 107
Gambar 1.6 Karyawan KIB CEPAT MALANG 108
Gambar 1.7 Hewan yang akan dikirim KIB CEPAT MALANG 109
Gambar 1.8 Perjanjian Pengirim Hewan KIB CEPAT MALANG 110
Gambar 1.9 Lokasi KIB CEPAT MALANG 111

ABSTRAK

Anisa Turrohmatul Maulina, 210202110006, **Implementasi Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Hewan Di KIB CEPAT MALANG Perspektif *Maqāṣid al-sharīʿah* ,** Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Hersila Astari Pitaloka, M.Pd.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Pengiriman Hewan; Maqāṣid al-sharīʿah

Penelitian ini berfokus pada perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman hewan, khususnya di KIB CEPAT MALANG, dengan menganalisis hak dan kewajiban konsumen berdasarkan Pasal 4 huruf c (hak informasi dan jaminan) serta huruf h (hak ganti rugi) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen jasa ini menghadapi risiko tinggi, sehingga penelitian ini mengkaji bagaimana hak-hak mereka diimplementasikan. Analisis juga diperkaya dengan perspektif *maqāṣid al-sSyarīʿah*.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis, bertujuan memahami penerapan hukum dan dampaknya di masyarakat. Data primer dan sekunder dikumpulkan melalui wawancara dengan KIB CEPAT MALANG dan dokumentasi. Proses pengolahan data meliputi pemeriksaan, klasifikasi, verifikasi, dan analisis untuk mendapatkan hasil serta kesimpulan yang akurat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Pasal 4 huruf c dan h terkait informasi dan ganti rugi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di KIB CEPAT MALANG belum berjalan optimal. Hal ini di sebabkan karena konsumen seringkali tidak mendapatkan informasi yang memadai terakit informasi jika ada pergantian rute transportasi pada saat pengiriman pengiriman berlangsung dan jika ada kerugian pada konsumen pengiriman hewan ini tidak mendapatkan asuransi sebagai bentuk ganti rugi, menyebabkan risiko tinggi kepada konsumen. Dari perspektif *maqāṣid al-sharīʿah* , kurangnya perlindungan ini bertentangan dengan prinsip *hifz al-mal* (menjaga harta) dan *hifz al-nafs* (menjaga jiwa/diri).

ABSTRACT

Anisa Turrohmatul Maulin, Student ID 210202110006, **Implementation of Article 4 of Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection in Animal Shipping Services at PT KIB Cepat Malang from the Perspective of *Maqāṣid al-sharīʿah* ,** Undergraduate Thesis, Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: Hersila Astari Pitaloka, M.Pd.

Keywords: Consumer Protection; Animal Shipping; Maqāṣid al-sharīʿah

This research focuses on consumer protection in animal shipping services, specifically at KIB CEPAT MALANG. It analyzes consumer rights and obligations based on Article 4 letter c (right to information and guarantee) and letter h (right to compensation) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Consumers of these services face high risks, so this study examines how their rights are implemented. The analysis is also enriched with a *maqāṣid al-aharīʿah* perspective.

The research employed an empirical juridical method with a sociological juridical approach, aiming to understand the application of law and its societal impact. Primary and secondary data were collected through interviews with KIB CEPAT MALANG and documentation. The data processing involved examination, classification, verification, and analysis to derive accurate results and conclusions.

Research findings indicate that the implementation of Article 4 points c and h regarding information and compensation in Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection at KIB CEPAT MALANG has not been optimal. This is due to the fact that consumers often do not receive adequate information, particularly when there are changes in transportation routes during delivery, and in cases where consumers experience losses such as in the shipment of animals they do not receive insurance as a form of compensation, resulting in high risks for consumers. From the perspective of *maqāṣid al-ayarīʿah*, this lack of protection contradicts the principles of hifz al-mal (protection of wealth) and hifz al-nafs (protection of life/self).

الخلاصة

أنيسة تررحمت المولينا. رقم الطالب ٢١٠٢٠٢١١٠٠٠٦. **تنفيذ المادة ٤ من القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ المتعلق بحماية المستهلك في خدمات شحن الحيوانات في شركة كيب سيرات مالانغ من منظور مقاصد الشريعة، رسالة تخرج، برنامج دراسة قانون الاقتصاد الشرعي، كلية الشريعة**، الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانغ. المشرفة: هيرسيلا أستاري بيتالوكا، ماجستير في التربية.

الْكَلِمَاتُ الْمِفْتَاحِيَّةُ: حماية المستهلك، شحن الحيوانات؛ مقاصد الشريعة

يهدف هذا البحث إلى دراسة حماية المستهلك في خدمات شحن الحيوانات، وبالتحديد في KIB CEPAT MALANG. يحلل البحث حقوق المستهلكين وواجباتهم بناءً على المادة ٤ فقرة ج (الحق في المعلومات والضمان) وفقرة ح (الحق في التعويض) من القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ المتعلق بحماية المستهلك. يواجه المستهلكون لهذه الخدمات مخاطر عالية، لذلك تبحث هذه الدراسة في كيفية تطبيق حقوقهم. وقد تم إثراء التحليل بمنظور مقاصد الشريعة.

تستخدم الدراسة منهجًا **قانونيًا تجريبيًا** ذا مقاربة اجتماعية قانونية، بهدف فهم تطبيق القانون وتأثيراته الاجتماعية. تم جمع البيانات الأولية والثانوية من خلال المقابلات مع KIB CEPAT MALANG والتوثيق. شملت معالجة البيانات الفحص والتصنيف والتحقق والتحليل لاستخلاص نتائج واستنتاجات دقيقة.

تشير نتائج البحث إلى أن تنفيذ المادة ٤، البنود (ج) و(ح) المتعلقة بالمعلومات والتعويض في القانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك في KIB CEPAT MALANG لم يكن على النحو الأمثل. ويرجع ذلك إلى أن المستهلكين غالبًا لا يحصلون على معلومات كافية، خاصة عند حدوث تغييرات في مسارات النقل أثناء التسليم، وفي الحالات التي يتعرض فيها المستهلكون لخسائر مثل شحن الحيوانات، لا يحصلون على التأمين كنوع من التعويض، مما يؤدي إلى مخاطر كبيرة على المستهلكين. ومن منظور مقاصد الشريعة، فإن هذا النقص في الحماية يتعارض مع مبدأ حفظ المال (حفظ المال) وحفظ النفس (حفظ النفس).

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen merupakan aspek yang sangat penting dalam menciptakan keadilan dan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen. Di Indonesia, perlindungan konsumen tersebut diatur secara komprehensif melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.[1] Oleh karena itu, pemenuhan hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 menjadi sangat krusial, terutama apabila terjadi kerugian akibat penerimaan barang atau jasa pengiriman hewan yang tidak sesuai dengan informasi yang telah disepakati sejak awal. Isu utama yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dikaitkan dengan analisis Pasal 4 huruf c, yang menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh "hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa", sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini menegaskan pentingnya konsumen mendapatkan hak atas informasi yang transparan dan jaminan yang sesuai dengan perjanjian awal saat menggunakan jasa pengiriman hewan, guna meminimalisir risiko kerugian bagi konsumen.

[1] Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia* 2003, no. 1 (1999): 1–46.

Dalam perlindungan konsumen pada pengiriman hewan, ini juga terdapat risiko tinggi bagi konsumen apabila terjadi kematian atau hewan yang dikirim kabur selama perjalanan. Oleh karena itu, perlu adanya pemberian ganti rugi kepada konsumen sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap kerugian yang disebabkan oleh kelalaian dalam jasa pengiriman hewan. Dalam penelitian ini, hal tersebut dapat dikaitkan dengan analisis Pasal 4 huruf h yang menyatakan bahwa konsumen memiliki "hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya". Ketentuan ini menegaskan pentingnya perlindungan bagi konsumen dengan memberikan ganti rugi ketika terjadi kematian atau kaburnya hewan yang dikirim. Hal ini merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap risiko yang dialami konsumen sebagai pengirim hewan. [2]

Kota Malang, sebagai salah satu pusat ekonomi di Jawa Timur, memiliki berbagai usaha jasa, termasuk pengiriman hewan. Jasa pengiriman hewan memerlukan pengelolaan yang lebih hati-hati dibandingkan dengan pengiriman barang biasa, karena melibatkan makhluk hidup dengan kebutuhan spesifik terkait kenyamanan, keselamatan, dan kesehatan selama perjalanan. Risiko yang lebih tinggi dalam pengiriman hewan dibandingkan barang mati

[2] Saraya Husna And Levina Yustitia Ningtyas, "Tanggung Jawab Ekspedisi Muatan Kapal Laut (Emkl) " *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma* 24, No.2

menuntut perhatian khusus dari pelaku usaha untuk memastikan kesejahteraan hewan selama proses pengiriman.[3]

Pengiriman hewan hidup memiliki risiko yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengiriman barang mati, karena hewan memerlukan perlakuan khusus selama proses pengiriman. Hal ini mencakup seperti penggunaan kandang yang memadai dan tempat yang sesuai untuk memastikan kesejahteraan mereka. Sayangnya, banyak kasus di lapangan menunjukkan bahwa hewan seringkali hanya dikemas menggunakan kardus atau toples, yang tidak memenuhi kebutuhan dasar mereka, seperti pasokan oksigen yang cukup selama perjalanan, makanan tempat dan lain-lain.

Kondisi ini dapat menyebabkan stres, cedera, atau bahkan kematian pada hewan. Oleh karena itu, penting untuk menggunakan jasa ekspedisi yang berpengalaman dalam pengiriman hewan hidup, yang menawarkan solusi logistik sesuai dengan standar internasional. Mereka memastikan penggunaan kandang yang sesuai, penyediaan makanan dan air yang cukup, serta penanganan oleh tim terlatih untuk mengurangi risiko selama transit Regulasi dan sertifikasi kesehatan juga menjadi aspek penting dalam pengiriman hewan hidup, di mana setiap negara memiliki persyaratan ketat yang harus dipatuhi agar hewan dapat dikirim dengan aman.[4]

[3] I Made Bagus Indrawan Dwimahaputra Aditya, "Penanganan Incoming Kargo Ikan Arwana Pada Pt Angkasa Pura Logistik Cabang Bali," 2022.
[4] Meilia Laela Hanum, "Praktik Jual Beli Hewan Peliharaan Secara Online Dengan Sistem Pesanan Dalam Perspektif Hukum Islam," 2023.

Namun tantangan dalam implementasi hak-hak konsumen ini muncul di lapangan. Sebagai contoh, kasus di KIB CEPAT MALANG (Karya Indah Buana Cepat Malang) , enam bulan lalu menunjukkan adanya ulasan negatif dari konsumen yang merasa kecewa dengan pengiriman hewan perusahaan tersebut karena hewan kelinci yang di kirim di temukan mati ketika sampai di lokasi.[5] Berdasarkan wawancara pra-penelitian dengan karyawan, mereka mengklaim telah menggunakan sistem dengan memaksimalkan sirkulasi udara dan yang menyediakan makanan sesuai kebutuhan hewan dari pengirim. Meskipun demikian, insiden tersebut menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen.[6]

Adapun Kasus lain yang lebih tragis melibatkan sekitar lima ribu anjing dan hewan lainnya yang mati dalam kotak pengiriman tanpa makanan dan air. Hewan-hewan tersebut kemungkinan dibeli secara online dan dimasukkan ke dalam "kotak ekspres", yaitu kandang yang terbuat dari logam atau plastik. Mereka ditinggalkan tanpa perhatian selama hampir seminggu sebelum ditemukan.[7]

Saat ini, banyak kajian tentang perlindungan konsumen lebih fokus pada produk atau jasa umum (barang dan jasa tak berwujud). Namun, jasa pengiriman hewan memiliki risiko berbeda karena melibatkan makhluk hidup yang rentan terhadap perlakuan buruk, stres, atau bahkan kematian selama

[5] Rahmatullah Ayung, "Google Ulasan Kib Cepat Malang Narasi Sejarah Mei 2024, Diakses 28 Oktober 2024," 2024. Https://Maps.App.Goo.Gl/7jilyuqkjyrp191c9
[6] Mbk Afi Karyawan, "Wawancara Karyawan" (Malang, 2024).
[7] Https://Www.Liputan6.Com/Global/Read/4378125/Kisah-Tragis-5000-Anjing-Dan-Hewan-Lain-Mati-Di-Kotak-Pengiriman-Tanpa-Makanan

perjalanan. Penelitian terdahulu oleh melia mengenai praktik jual beli online dari perspektif hukum Islam mengungkapkan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjamin keamanan dan kesejahteraan hewan selama proses pengiriman. Penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana pelaku usaha harus mematuhi standar tertentu dalam mengelola jasa mereka sesuai dengan aturan hukum perlindungan konsumen dan syariat Islam.[8]

Terdapat pula penelitian oleh ufuk wibowo mengenai penelitian kematian satwa dalam sektor ekspedisi di Indonesia menunjukkan bahwa perlindungan terhadap hewan tidak hanya berkaitan dengan pencegahan kerusakan fisik selama transportasi. Pengiriman hewan memerlukan prosedur khusus untuk mengantisipasi kematian selama perjalanan akibat penyakit menular atau faktor lainnya. Hal ini biasanya mencakup persyaratan seperti sertifikasi kesehatan hewan dan izin transportasi khusus sesuai dengan peraturan internasional seperti aturan dari International Air Transport Association (IATA).[9] Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini akan fokus pada perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman hewan di KIB CEPAT MALANG. Seiring meningkatnya kebutuhan jasa pengiriman hewan di kota Malang, demi meningkatkan pelayanan yang baik untuk jasa pengririman hewan peliharaan maupun untuk keperluan lainnya, kajian dalam perlindungan

[8] Hanum, "Praktik Jual Beli Hewan Peliharaan Secara Online Dengan Sistem Pesanan Dalam Perspektif Hukum Islam."
[9] Ufuk Yoko Wibowo And Nadya Widiawati, "Analisis Kematian Satwa Dalam Sektor Ekspedisi Di Indonesia," *Court Review: Jurnal Penelitian Hukum* 1, No. 2 (2021): 18–27.

konsumen dalam bidang ini semakin relevan. Dalam perspektif hukum Islam, pelaku usaha mempunyai tanggung jawab untuk menjaga hak konsumen.

Dalam konsep *maqāṣid al-sharīʿah* atau tujuan utama syariah, ini menjadi relevan dalam kosnteks menjaga hak kosumen demi kenyamanan umat manusia pada pengiriman hewan yang terdaoat korrelasi dengan lima pilar yaitu: agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. *maqāṣid al-sharīʿah* mengamanatkan agar para pelaku bisnis berperilaku dengan bertanggung jawab, adil, dan tidak menimbulkan kerugian kepada kosumen dalam konteks pelayanan jual beli jasa pengiriman hewan. Karena pada pengiriman hewan, ini selain melibatkan resiko pada pengirim ini juga melibatkan kematian pada hewan yang membutuhkan kebutuhan khusus, seperti memerlukan perhatian yang lebih besar dibandingkan pengiriman barang biasa. Di KIB CEPAT MALANG, terdapat kasus kerugian konsumen berupa kematian hewan selama proses pengiriman. Kejadian ini menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana pelaku usaha telah menerapkan prinsip *maqāṣid al-sharīʿah* , khususnya dalam menjaga melindungi hak dan kewajiban konsumen pada saat pengiriman hewan. Dalam hukum Islam, pelaku usaha mempunyai tanggung jawab moral dan hukum untuk memastikan layanan konsumen tidak menyebabkan kerugian yang melampaui batas wajar, serta memberikan kompensasi jika kerugian tersebut terjadi. Hak konsumen terhadap perlindungan, seperti yang diatur dalam hak dan kewajiban konsumen pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sejalan dengan *maqāṣid al-sharīʿah* yang bertujuan melindungi jiwa dan harta.

Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini penting, bertujuan untuk menganalisis Implementasi Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada jasa pengiriman di KIB CEPAT MALANG. Urgensi penelitian ini terletak pada upaya menjaga hak konsumen, terutama dalam sektor jasa pengiriman hewan. Diharapkan melalui penelitian ini dapat ditemukan solusi yang mampu menjembatani hak konsumen atas kerugian dan pelaku usaha yang memastikan kepada layanan jasa pengiriman hewan di Kota Malang yang dapat di jadikan contoh praktik terbaik dalam melaksanakan perlindungan konsumen pada pengiriman hewan. Dengan demikian, hak-hak konsumen dapat terpenuhi dan terlindungi terkait dengan peristiwa pengiriman hewan.

Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini penting, bertujuan untuk menganalisis Implementasi Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada jasa pengiriman di Karya Indah Buana Cepat Malang. Urgensi penelitian ini terletak pada upaya menjaga hak konsumen, terutama dalam sektor jasa pengiriman hewan. Diharapkan melalui penelitian ini dapat ditemukan solusi yang mampu menjembatani kepentingan konsumen dan pelaku usaha serta memastikan bahwa jasa pengiriman hewan di kota Malang dapat menjadi contoh praktik terbaik dalam melaksanakan perlindungan konsumen secara menyeluruh. Dengan demikian, hak dan kewajiban konsumen dapat terpenuhi dan terlindungi terkait dengan peristiwa pengiriman hewan.

A. Rumusan Masalah

1) Bagaimana implementasi Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada jasa pengiriman di KIB CEPAT MALANG terhadap pengiriman hewan?
2) Bagaimana implementasi jasa pengiriman di KIB CEPAT MALANG terhadap pengiriman hewan berdasarkan *maqāṣid al-sharīʿah* ?

B. Fokus Pembahsan

1) Fokus pembahasan pada implementasi Pasal 4 huruf c tentang informasi dan huruf h tentang ganti rugi dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada jasa pengiriman hewan di KIB CEPAT MALANG.
2) Fokus pembahsan pada implementasi jasa pengiriman di KIB CEPAT MALANG terhadap pengiriman hewan berdasarkan *maqāṣid al-sharīʿah* ini menggunakan analisis dalam menjaga harta konsumen dan jiwa pada hewan.

C. Tujuan Penelitian

1) Untuk mengetahui bagaimana upaya penerapan hukum perlindungan konsumen dari pelaku usaha pada Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada jasa pengiriman di KIB CEPAT MALANG terhadap pengiriman hewan.
2) Untuk mengetahui bagaimana implementasi jasa pengiriman di KIB CEPAT MALANG terhadap pengiriman hewan berdasarkan *maqāṣid al-sharīʿah* .

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak signifikan, baik pada pemahaman teoritis maupun pada aplikasi praktis di lapangan. Adapun rincian manfaat yang diproyeksikan adalah:

1. Manfaat Teoritis (Penulis)

Dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami hukum lebih dalam, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diharapkan kesimpulan penelitian ini dapat membantu masyarakat terutama mahasiswa dalam melaksanakan penelitian tentang perlindungan konsumen pada jasa pengirriman hewan.

2. Manfaat Praktis (Pembaca)

Dengan adanya penelitian ini dapat membantu memberikan informasi yang jelas dan referensi tambahan bagi pembaca, khususnya peneliti selanjutnya, dalam mengkaji perlindungan konsumen pada jasa pengiriman hewan. Selain itu, penelitian ini menawarkan perspektif dari sudut pandang hukum perlindungan konsumen dan hukum Islam, yang sebagai landasan untuk pengembangan kajian di masa mendatang.

E. Definisi Operasional

Dengan adanya penelitian ini untuk menghindari adanya multitafsir pada pemahaman yang berdampak dalam pengetahuan, maka perlu adanya penjelasan mengenai definisi operasional yang sesuai dengan penelitian ini antara lain:

1. **Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen merupakan usaha yang bertujuan untuk menjamin pemenuhan hak perlindungan konsumen dalam setiap transaksi jual beli barang atau jasa. Upaya ini mencakup pencegahan dan penindakan terhadap dalam bisnis yang tidak adil, seperti penipuan dan penyampaian informasi yang menyesatkan. Tujuan utama perlindungan konsumen adalah mewujudkan pasar yang sehat dan adil, di mana konsumen dapat mengambil keputusan pembelian secara cerdas dan terhindar dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab

2. **Jasa Pengiriman**

Jasa pengiriman adalah aktivitas yang melibatkan penerimaan, pengelolaan, dan pengiriman barang atau dokumen dari satu lokasi ke lokasi lain sesuai permintaan pelanggan, yang mencakup penerimaan, penyimpanan, pemilahan, dan pengiriman hingga barang sampai ke penerima. Jasa ini memanfaatkan berbagai moda transportasi seperti darat, laut, dan udara, serta sering dilengkapi dengan sistem pelacakan untuk memantau status pengiriman secara real-time. Dalam konteks pengiriman hewan, jasa ini mengangkut berbagai jenis hewan, mulai dari hewan peliharaan Jasa pengiriman adalah aktivitas yang melibatkan penerimaan, pengelolaan, dan pengiriman barang atau dokumen dari satu lokasi ke lokasi lain sesuai permintaan pelanggan, yang mencakup penerimaan, penyimpanan, pemilahan, dan pengiriman hingga barang sampai ke penerima. Jasa ini memanfaatkan berbagai moda transportasi seperti darat,

laut, dan udara, serta sering dilengkapi dengan sistem pelacakan untuk memantau status pengiriman secara real-time. Dalam konteks pengiriman hewan, jasa ini mengangkut macam-macam jenis hewan yang dikirim mulai dari peliharaan seperti kucing dan anjing hingga hewan ternak seperti kambing dan ikan, dengan penanganan khusus untuk memastikan keselamatan dan kesehatan hewan selama perjalanan. Sebelum pengiriman dimulai, biasanya dibuat perjanjian antara pemilik hewan dan penyedia jasa, yang menetapkan tanggung jawab penyedia untuk mengirimkan hewan dengan selamat dan dalam kondisi baik.

3. KIB CEPAT MALANG

KIB CEPAT MALANG adalah perusahaan yang di dirikan pada tanggal 11 Februari 2011 yang berkantor pusat Surabaya dan menyediaan jasa kirim barang, hewan, motor, paket, pindahan rumah, dan dokumen yang dibutuhkan oleh konsumen, dan pengirimannya di KIB CEPAT MALANG menggunakan dua jalur kereta api dan truk box, karena semakin hari kebutuhan dari konsumen ini semakin kompleks dan jenis barang yang dikirim juga beragam, dan KIB CEPAT MALANG sudah memiliki kantor cabang 90 yang sudah tersebar di pulau jawa dan bali, dan salah satu cabangnya berada di malang.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan penelitian yang berjudul implementasi Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada jasa pengiriman hewan di KIB CEPAT MALANG prespektif *maqāṣid al-sharīʿah* Penulis akan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, Dalam skripsi ini berfungsi untuk memberikan orientasi yang jelas mengenai keseluruhan penelitian. Oleh karena itu, dalam bab ini dipaparkan secara sistematis latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka teori yang mendasari, metode penelitian yang digunakan, serta sistematika penulisan skripsi ini.

BAB II Tinjauan Pustaka, Penelitian ini berangkat dari telaah kritis terhadap studi-studi terdahulu mengenai perlindungan konsumen dalam sektor jasa pengiriman, yang umumnya berfokus pada jasa pengiriman barang dan belum secara spesifik pada penelitian pengiriman hewan dalam implementasi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada jasa pengiriman hewan di KIB CEPAT MALANG. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, Dalam penulisan penelitian yang berjudul implementasi Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada jasa pengiriman hewan di KIB CEPAT MALANG prespektif *maqāṣid al-sharīʿah* penulis akan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB III Metode Penelitian, Memberikan informasi tentang metode penelitian, yang meliputi uraian tentang sifat penelitian, pendekatan penelitian, lokasi, sumber data, dan jenis. Teknik mengumpulkan dan mengelola data tentang implementasi pasal 4 UUPK pada KIB CEPAT MALANG.

BAB IV Pembahasan, Pokok pembahasan utama penelitian ada di pembahasan. Analisis dari penelitian yang bersumber dari data lapangan dengan menggunakan metode penelitian disajikan pada bab ini. Bab ini juga menjelaskan bagaimana teori berubah menjadi alat analisis dari judul tentang implementasi Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada jasa pengiriman hewan di KIB CEPAT MALANG.

BAB V Penutup, Bab ini merupakan ringkasan yang mencakup kesimpulan penelitian, rekomendasi, dan konsep rau untuk menyelesaikan permasalahan terkait studi yang telah selesai. Daftar Pustaka diguunakan untuk menyusun refrensi dari penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kajian sudah diteliti orang lain sebelum kita. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih studi-studi sebelumnya yang relevan dengan judul dan latar belakang penelitian yang akan dilaksanakan. Selain itu, terdapat perbedaan dalam pokok pembahasan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya. Berikut adalah rangkuman dari penelitian-penelitian sebelumnya yang telah disusun oleh peneliti:

1. Dalam jurnal penelitian berjudul "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Peliharaan Reptil Secara Online Di Surakarta" karya Razzaq Atalarik, Asianto Nugroho, dan Sapto Hermawan, ditekankan bahwa perspektif *Maqāṣid al-sharīʿah* dalam bisnis, terutama penyediaan hewan, mewajibkan adanya jaminan hukum bagi warga Surakarta yang dirugikan saat membeli reptil secara daring. Meskipun Pasal 28 ayat (1) UU No. 19 Tahun 2016 mengatur kerugian konsumen dalam e-commerce, cakupannya masih bersifat umum. Berdasarkan PP No. 71 Tahun 2019, pelaku usaha memiliki hak hukum untuk menuntut ganti rugi dengan tiga cara, yaitu secara kontraktual, presumptive, dan absolute. Sementara itu, transaksi jual beli konvensional dan pemberian imbalan diatur dalam UUPK pada Pasal 19. Tidak ada ketentuan formal yang mengatur kewajiban pelaku usaha kepada pembeli dalam jual beli daring. Oleh karena itu, pemerintah sebagai regulator sudah seharusnya mendorong para pelaku usaha

volume untuk berperilaku secara bertanggung jawab, berkeadilan, dan tidak merugikan konsumen.[10]

2. Dalam jurnal penelitian "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Transportasi Online di Indonesia" karya Gusti Agung Rama Arya Diptha dan Kadek Julia Mahadewi, ditemukan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum dalam menganalisis isu yang di jelaskan bahwa perlindungan hukum untuk penggunaan jasa transportasi berbasis online di Indonesia merupakan suatu bentuk perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif. Dalam konteks ini, istilah preventif merujuk pada tujuan untuk mengurangi kemampuan penyedia layanan transportasi daring dalam melanggar hak-hak pengguna layanan tersebut. Di sisi lain, langkah-langkah represif bertujuan untuk menyelesaikan sejumlah tantangan perlindungan hukum terkait layanan transportasi internet. Mengingat saat ini terdapat beberapa isu dan kurangnya kejelasan mengenai perlindungan konsumen saat menggunakan layanan transportasi daring di Indonesia, Jurnal Kewarganegaraan diperlukan untuk mendorong adanya perbaikan dan pembaruan regulasi terkait. Langkah-langkah konkret juga diperlukan untuk mengatasi hal ini, di Indonesia, misalnya, dengan memperkuat kerangka hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen,

[10] Razzaq Atalarik, Asianto Nugroho, And Sapto Hermawan, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Peliharaan Reptil Scara Online Di Surakarta," *Jurnal Komunikasi Hukum (Jkh)* 8, No. 2 (2022): 467–86, Https://Doi.Org/10.23887/Jkh.V8i2.51392.

mengambil tindakan terhadap praktik-praktik yang berpotensi merugikan pelanggan, dan meningkatkan kepercayaan publik dalam menggunakan layanan transportasi internet.[11]

3. Jurnal penelitian oleh Risa Gia Anjani, Rianda Dirkareshza, dengan judul Urgensi Penegakan Hukum Perdagangan Kura-Kura Brazil Dengan Jasa Ekspedisi Melalui Shopee, Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa penamaan satwa secara spesifik mengacu pada spesies yang legal diperdagangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kendati demikian, praktik perdagangan Kura-Kura Brazil melalui platform Shopee terindikasi melanggar ketentuan, khususnya terkait pengiriman satwa yang dilakukan oleh penjual tidak bertanggung jawab melalui jasa pengiriman barang umum. Penjual tersebut diduga melakukan penipuan dengan memberikan keterangan palsu kepada petugas ekspedisi bahwa paket berisi suvenir atau mainan. Tindakan ini jelas menyalahi ketentuan pengangkutan satwa serta mengabaikan prinsip kesehatan dan keselamatan hewan. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 53 Tahun 2017 secara tegas mengkategorikan satwa hidup sebagai barang yang wajib diangkut melalui kargo atau pos jenis khusus, sehingga pengirimannya melalui jasa pengiriman barang biasa tidak diperbolehkan. Standar pengemasan dan pengiriman barang umum tidak memenuhi persyaratan bagi satwa

[11] Gusti Agung Rama Arya Diptha And Kadek Julia Mahadewi, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Transportasi Online Di Indonesia," *Jurnal Kewarganegaraan* 7, No. 1 (2023): 4558–465.

hidup, yang berpotensi membahayakan kondisi mereka selama proses transportasi.[12]

4. Skripsi peneliti oleh Meilia Laela Hanum, Dengan Judul Praktik Jual Beli Hewan Peliharaan Secara Online Dengan Sistem Pesanan Dalam Perspektif Hukum Islam, Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa praktik jual beli hewan peliharaan secara online dengan sistem pesanan, di mana mekanisme di marketplace adalah pengiriman hewan secara acak sesuai stok dengan foto hanya sebagai contoh, dalam perspektif hukum Islam dinilai bermasalah. Penelitian menemukan bahwa sebagian penjual melanggar ketentuan akad salam ini, mengakibatkan akad menjadi tidak sah dan merugikan pembeli. Lebih lanjut, jual beli hewan online memiliki kelemahan inheren karena objeknya adalah makhluk hidup yang rentan dan memiliki perbedaan individual, sehingga jika hewan yang diterima tidak sesuai, pembeli berhak atas hak khiyar sesuai dengan Fatwa DSN MUI Nomor 146/DSN-MUI/XII/2021 tentang online shop berdasarkan prinsip syariah.[13]
5. Jurnal penelitian oleh Ufuk Yoko Wibowo, Nadya Widiawati, dengan judul Analisis Kematian Satwa Dalam Sektor Ekspedisi Di Indonesia, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi undang-

[12] Dirkareshza Rianda Gia, Anjani Risa, "Urgensi Penegakan Hukum Perdagangan Kura-Kura Brazil Dengan Jasa Ekspedisi Melalui Shopee Risa," *Pharmacognosy Magazine* 75, No. 17 (2021): 399–405.
[13] Hanum, "Praktik Jual Beli Hewan Peliharaan Secara Online Dengan Sistem Pesanan Dalam Perspektif Hukum Islam."

undang terkait penanganan satwa yang mati selama proses ekspedisi. Data yang diberikan mengarah pada kesimpulan bahwa banyaknya kematian hewan yang terjadi selama proses ekspedisi di Indonesia kemungkinan merupakan pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1992 tentang Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan. Pelanggan dan pemilik hewan telah menderita kerugian materiil yang besar akibat pengabaian perusahaan ekspedisi terhadap undang-undang karantina dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Oleh karena itu, pihak berwenang terkait perlu memberikan teguran keras kepada para pengusaha ekspedisi yang lalai dalam menjalankan tanggung jawabnya. Jika diperlukan, tindakan tegas seperti pencabutan izin usaha ekspedisi perlu dipertimbangkan, di samping kewajiban penggantian kerugian materi yang telah dialami konsumen akibat kematian hewan atau satwa tersebut.[14]

6. Skripsi penelitian oleh Fachrurrozi Harahap Dengan Judul Pertanggungjawaban Perdata Jasa Perusahaan Ekspedisi Dalam Pengiriman Ikan Hias Arwana (Studi Pada Cv. Mulya Jaya Cargo Medan), CV. Mulya Jaya Cargo Express dalam perjanjian pengangkutan ikan hias arwana, sebagaimana tercermin dalam Putusan Nomor 20/Pdt/2014/PT.DKI yang memiliki kekuatan hukum tetap sesuai Pasal 1338 KUH Perdata, serupa dengan bisnis penitipan hewan peliharaan yang umumnya melibatkan perjanjian tertulis. Namun,

[14] Wibowo And Widiawati, "Analisis Kematian Satwa Dalam Sektor Ekspedisi Di Indonesia."

penelitian menemukan adanya permasalahan dalam praktik penitipan hewan peliharaan antara pelaku usaha dan konsumen, yang berakibat pada timbulnya tanggung jawab perdata berupa kewajiban ganti rugi dari pelaku usaha.[15]

7. Jurnal Peneliti karya Aura Sakinah, Khairi Ibnutama, dan Rini Kustini yang berjudul "Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Pemilihan Jasa Pengiriman Ikan Hias Yang Tepat Dengan Menggunakan Metode Organization Rangement ET Sythese De Donnes Relationneles (ORESTE)" menyimpulkan beberapa poin penting. Pertama, sistem yang dikembangkan terbukti efektif dalam memberikan keputusan pemilihan jasa pengiriman ikan hias secara cepat berdasarkan kriteria yang dianalisis menggunakan algoritma ORESTE. Kedua, perancangan sistem diawali dengan analisis kebutuhan dan pemodelan data asli ke dalam algoritma pemrograman. Ketiga, hasil pengujian dengan data sampel perusahaan menunjukkan bahwa sistem ini sangat baik karena mudah dipelajari dan dipahami dalam menghasilkan prioritas jasa pengiriman ikan.[16]
8. Skripsi peneliti oleh I Made Bagus Indrawan Dwi mahaputra Aditya dengan judul Penanganan Incoming Kargo Ikan Arwana Pada Pt Angkasa Pura Logistik Cabang Bali Berikut ini adalah tahapan

[15] Nur Abdul Rozaq, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Terhadap Pemilik Barang Atas Pengiriman Hewan Di Pt. Karunia Indah Delapan Express Cabang Yogyakarta," *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*, 2018, 5–24.
[16] Rini Kustin Aura Sakinah, Khairi Ibnutama, "Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Pemilihan Jasa Pengiriman Ikan Hias (Oreste)," *Jurnal Cyber Tech* 4, No. 6 (2021).

penanganan Kargo Ikan Arwana yang masuk di Cabang PT Angkasa Pura Logistik Bali: a. Tahap persiapan yaitu menyalakan komputer, membuka WhatsApp, Waiting untuk membantu klien yang hendak mengambil barang belanjaannya. b. Tahap pelaksanaan yaitu: Memproses order individu, Verifikasi Surat Angkutan Udara (SMU) untuk penerbangan yang datang, Menggunakan sistem untuk pelacakan pesawat, melakukan inspeksi manual, membuat surat kuasa, dan melakukan notifikasi kepada petugas operasional. Tahap Penjemputan Kargo Melakukan verifikasi jumlah dan berat aktual barang, membuat struk, menghitung biaya penjemputan barang yang telah ditagihkan sebesar harga umum ditambah biaya administrasi, memberikan Surat Tanda Terima (STT) kepada penerima barang.[17]

9. Kesimpulan berikut ditarik dari tesis penelitian Rizqi Maulana Mustofa Yang Berjudul "Tanggung Jawab Shopee Express Hub Demak Atas Keterlambatan, Kerusakan, Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman." Tahap pertama dalam pengiriman produk di Shopee Express Hub Demak adalah kedatangan barang yang dibeli menggunakan aplikasi Shopee, diikuti dengan penyortiran, pengiriman, dan transfer ke kurir. Alamat yang tidak lengkap, pelanggan yang tidak memberikan nomor telepon, musim permintaan tinggi seperti Lebaran dan akhir tahun, kekurangan kurir, dan kecelakaan adalah beberapa masalah yang menyebabkan keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan

[17] Aditya, “Penanganan Incoming Kargo Ikan Arwana Pada Pt Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.”

barang. Shopee Express Hub Demak akan meminta maaf atas keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan produk selama pengiriman dan menawarkan kompensasi uang sebesar harga barang yang hilang atau rusak sebagai bentuk tanggung jawab penuh.[18]

Tabel 1.1

Penelitian Terdahuluan

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Tahun Terbit	Persamaan	Perbedaan
1.	Razzaq Atalarik, Asianto Nugroho, Sapto Hermawan	Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Peliharaan Reptil Secara Online Di Surakarta	2022	Kedua penelitian juga mengkaji peran dan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam transaksi jual beli hewan reptil online. Sama sama harus memenuhi hak konsumen.	Perbedaannya dalam penelitian saya lebih fokus pada perlindungan konsumen di tinjau dari perlindungan konsumen pasal 4 no 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan *maqāṣid al-sharīʿah*
2.	Gusti Agung Rama Arya Diptha1 Kadek Julia Mahadewi	Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Transportasi Online di Indonesia	2023	Adapun persamaan dalam penelitian ini sama membahas tentang perlindungan konsumen dan tanggung jawab	Perbedaannya dalam penelitian saya lebih fokus pada perlindungan konsumen di tinjau dari perlindungan

[18] Asmamaw Alemayehu Shelemo, "Pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak Terhadap Keterlambatan Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman," *Nucl. Phys.* 13, No. 1 (2023): 104–16.

				layanan yang diberikan dari pihak jasa kepada konsumen.	konsumen pasal 4 no 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan *maqāṣid al-sharīʿah*
3.	Risa Gia Anjani, Rianda Dirkareshza	Urgensi Penegakan Hukum Perdagangan Kura-Kura Brazil Dengan Jasa Ekspedisi Melalui Shopee	2021	Keduanya sama membahas tentang pentingnya perlindungan konsumen dalam layanan pengiriman barang melalui platform digital, seperti produk yang memerlukan perhatian khusus (satwa).	Perbedaannya dalam penelitian saya lebih fokus pada perlindungan konsumen di tinjau dari perlindungan konsumen pasal 4 no 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan *maqāṣid al-sharīʿah*
4.	Nunung Rodliyah, Rissa Afni Martinouva Dan Chandra Muliawan	Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Hewan Secara Online Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Uu Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik	2020	Kedua penelitian sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli hewan serta pelaku usaha dalam memberikan jaminan terhadap konsumen.	Perbedaannya dalam penelitian saya lebih fokus pada perlindungan konsumen di tinjau dari perlindungan konsumen pasal 4 no 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan *maqāṣid al-sharīʿah*
5.	Meilia Laela Hanum	Praktik Jual Beli Hewan Peliharaan Secara Online Dengan Sistem Pesanan Dalam	2023	Penelitian ini sama meneliti tentang perlindungan	Perbedaannya dalam penelitian saya lebih

		Perspektif Hukum Islam		hewan dalam hukum islam dan resiko kerugian konsumen	fokus pada perlindungan konsumen di tinjau dari perlindungan konsumen pasal 4 no 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan *maqāṣid al-sharīʿah*
6.	Ufuk Yoko Wibowo, Nadya Widiawati	Analisis Kematian Satwa Dalam Sektor Ekspedisi Di Indonesia	2021	Penellitian ini sama meneliti tentang jasa ekspedisi hewan dalam perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha	Perbedaannya dalam penelitian saya lebih fokus pada perlindungan konsumen di tinjau dari perlindungan konsumen pasal 4 no 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan *maqāṣid al-sharīʿah*
7.	Fachrurrozi Harahap	Pertanggungjawaban Perdata Jasa Perusahaan Ekspedisi Dalam Pengiriman Ikan Hias Arwana (Studi Pada Cv. Mulya Jaya Cargo Medan)	2021	Sama membahas tentang pengiriman hewan ikan hias dan bagaimana pertanggungjawabannya.	Perbedaannya dalam penelitian saya lebih fokus pada perlindungan konsumen di tinjau dari perlindungan konsumen pasal 4 no 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

					dan *maqāṣid al-sharīʿah*
8.	Aura Sakinah, Khairi Ibnutama, Rini Kustin	Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Pemilihan Jasa Pengiriman Ikan Hias Yang Tepat Dengan Menggunakan Metode Organization Rangement Et Sythese De Donnes	2021	Fokus pada Perlindungan Konsumen Penelitian pertama berfokus pada jasa pengiriman ikan hias.	Perbedaannya dalam penelitian saya lebih fokus pada perlindungan konsumen di tinjau dari perlindungan konsumen pasal 4 no 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan *maqāṣid al-sharīʿah*
9.	I Made Bagus Indrawan Dwimahaputra Aditya	Penanganan Incoming Kargo Ikan Arwana Pada Pt Angkasa Pura Logistik Cabang Bali	2022	Keduanya membahas pengiriman hewan hidup dan tanggung jawab pelaku usaha selama proses pengiriman paket.	Perbedaannya dalam penelitian saya lebih fokus pada perlindungan konsumen di tinjau dari perlindungan konsumen pasal 4 no 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan *maqāṣid al-sharīʿah*
10.	Rizqi Maulana Mustofa	Pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak Terhadap Keterlambatan Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman	2023	Kedua penelitian membahas tanggung jawab perusahaan pengiriman terhadap hak konsumen atas	Perbedaannya dalam penelitian saya lebih fokus pada perlindungan konsumen di

		Skripsi		barang yang dikirim, serta peran UU Perlindungan Konsumen dalam menjamin layanan yang aman dan dapat dipercaya.	tinjau dari perlindungan konsumen pasal 4 no 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan *maqāṣid al-sharīʿah*

B. Kerangka Teori

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah suatu upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum kepada konsumen, karena konsumen memiliki posisi yang lemah dibanding pelaku usaha jika terjadinya resiko saat penggunaan jasa pengiriman, maka dari itu konsumen memerlukan perlindungan, karena sebagai pihak yang lemah jika terjadi kerugian maka perlu adanya penerapan peraturan perundang -undangan dengan baik, sebagai upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, dalam pengertian perlindungan konsumen pada pengiriman hewan yang mempunyai resiko tinggi terjadinya kerugian pada saat pengiriman hewa maka pelaku usaha harsu memenuhi hak dan kewajiban kosumen dalam implementasi Pasal 4 huruf c tentang hak mendapatkan informasi dan jaminan sedangkan pada huruf h hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi dari prlaku usaha yang tertera dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, ini cukup memadai untuk menjaga perlindungan konsumen pada saat

pengiriman hewan dan bisa dijadikan pondasi jika terjadinya perlakuan yang sewenang–wenang yang menguntungkan pelaku usaha hanya untuk kepentingan konsumen. [19] Dalam perlindungan konsumen juga memerlukan adanya itikad baik pelaku usaha kepada konsumen ada beberapa prinsip yang harus dipenuhi dalam penggunaan jasa pengiriman antara lain prinsip keadilan,kejujuran, keterbukaan, informasi, keamanan, dan privasi. Adapun asas-asas tersebut harus dijunjung tinggi dalam setiap tahap melakukan penggunaan jasa pengiriman hewan.Prinsip itikad baik menuntut adanya kejujuran dan niat baik dari setiap pihak untuk mencegah terjadinya wanprestasi.

Sebagaimana yang sudah diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. juga sudah mengatur hak sebagaimana mestinya didapatkan konsumen dan juga tanggung jawabnya yang harus dipenuhi pelaku usaha. Berikut beberapa hak konsumen yang harus dipenuhi, yakni:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta memperoleh barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan ketentuan serta jaminan yang dijanjikan.

[19] Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Edisi Revisi, Op.Cit, Halaman.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai ketentuan dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. hak untuk menyampaikan keluhan dan keberatan mengenai produk dan/atau layanan yang digunakan.
5. hak atas perlindungan, pembelaan, dan prosedur penyelesaian sengketa yang patut dan adil dalam perlindungan konsumen.
6. hak untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan konsumen.
7. hak untuk mendapatkan perlakuan atau layanan yang tepat, jujur, dan bebas diskriminasi.
8. hak untuk mengonsumsi barang atau jasa dengan nyaman, aman, dan selamat.

Adapun upaya perlindungan konsumen didasarkan kepada asas yang diyakini memberikan arahan dan implementasi pada praktik. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seperti mengimplementasikan asas kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, kepastian hukum.[20]

Dalam perlindungan konsumen ini pasti adanya tanggung jawab dari pelaku usaha apabila terjadinya kerugian yang tidak sesuai dengan perjanjian di awal dan disebabkan oleh kelalaian perusahaan, maka dari itu pentingnya untuk melindungi konsumen dalam pengiriman hewan agar mendapatkan fasilitas produk atau jasa dan pelayanan secara baik. Dengan

[20] Grace Joice S. N. Rumimper, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet," *Jurnal Hukum Unsrat* 1, No. 3 (2013): 56–67.

demikian perlu adanya kompensasi atas kerugian mencakup kerugian nyata pada hewan yang diangkut, seperti kasus hewan yang melarikan diri, sakit, atau mati selama pengiriman dan disebabkan karena kurangnya perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Kompensasi tersebut juga mencakup seluruh pengeluaran atau biaya yang dikeluarkan oleh pemilik barang dalam menyelesaikan klaim kerugian, serta potensi keuntungan yang diharapkan dari perjanjian seandainya peristiwa penyebab kerugian tidak terjadi. Oleh karena itu, untuk melindungi konsumen secara memadai dan memenuhi kewajiban hukum mereka, perusahaan harus memahami dan menerapkan konsep-konsep tanggung jawab ini.[21]

Pelaku usaha atau yang melanggar perjanjian dalam kewajibannya dianggap telah melanggar hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berimplikasi bahwa perusahaan penyedia layanan jasa harus bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi kepada konsumen apabila ada kerugian yang mereka derita. Bahwa pelaku usaha wajib mengganti kerugian konsumen atas kematian, hilangnya hewan, atau kerugian yang timbul akibat penggunaan jasa yang mereka perdagangan. Kompensasi ini dapat berupa asuransi pada hewan yang akan dikirim sesuai dengan peraturan undang-undangan perlindungan konsumen yang berlaku. Jika pengirim/konsumen

[21] [1] Tuhana Istiharoh Fitriana Novitasari, "Studi Tentang Jasa Pengiriman Hewan Melalui Pengangkutan Darat Di Pt Herona Express Cabang Surakarta," مجلة جامعة كركوك للدراسات الانسانية 7 (2018): 1–25.

mengalami kerugian dalam pengiriman hewan karena sebab kelalaian jasa pengirim misalnya penanganan yang buruk, penempatan di tempat tidak layak, terlambat pengiriman yang menyebabkan stres ekstrem, maka pihak ekspedisi berpotensi besar untuk bertanggung jawab.

2. Pengiriman hewan

Secara teori, dalam lingkup standar operasional kesejahteraan hewan dalam Pengangkutan hewan melibatkan serangkaian tahapan krusial yang meliputi persiapan pengiriman hewan, pemuatan ke dalam alat angkut, penanganan selama perjalanan, penurunan dari alat angkut, tindakan darurat yang mungkin diperlukan, serta identifikasi risiko dan langkah-langkah pencegahannya. Semua pihak yang terlibat dalam proses ini, termasuk pemilik hewan atau manajemen perusahaan, penyedia layanan transportasi, karyawan yang bekerja secara langsung dengan hewan, seperti pengemudi, dan petugas instansi pemerintah terkait yang menjalankan fungsi kesehatan hewan dan ternak, bertanggung jawab sesuai dengan pedoman ini. Setiap pihak harus memahami dan melaksanakan tanggung jawab mereka untuk memastikan kesejahteraan hewan selama proses pengangkutan. Dengan mengikuti standar operasional ini, diharapkan pengangkutan hewan dapat dilakukan dengan aman dan efisien, serta meminimalkan stres dan risiko terhadap hewan yang diangkut.

Pengertian kesejahteraan hewan diatur dalam Pasal 1 Angka 42 Undang-Undang Peternakan dan Kesehatan Hewan, dan pengaturan lebih lanjut dituangkan dalam Pasal 66 untuk kepentingan kesejahteraan hewan.

Penetapan dan penetapannya dilakukan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan Pasal 66 Ayat (2) Huruf b. Hal ini memungkinkan hewan menunjukkan perilaku secara alami. Sesuai dengan Pasal 66 Ayat (2) Huruf d, pengangkutan hewan harus dilakukan semanusiawi mungkin agar hewan tersebut tidak teraniaya atau ketakutan. Pemanfaatan, perlakuan, dan pemanfaatan terhadap hewan dijelaskan pada huruf e dan huruf g. Hal ini dilakukan sebaik mungkin untuk menjamin kesejahteraan hewan, termasuk mencegah pelecehan dan penganiayaan serta melepaskannya dari rasa sakit, ketakutan, dan depresi. Dengan demikian, pengaturan kesejahteraan hewan dalam Undang-Undang ini bertujuan untuk melindungi pengiriman pada hewan dari perlakuan yang tidak layak dan memastikan bahwa hewan dapat hidup dengan baik dan menampilkan perilaku alami.

Selain itu, kemungkinan pelanggaran terhadap kesejahteraan hewan terlihat dari pedoman yang dituangkan dalam Prosedur Operasi Standar Standar Operasional Prosedur (SOP) Kesejahteraan Hewan untuk pengangkutan hewan melalui jalur darat telah mendefinisikan peraturan secara jelas. Namun, masih banyak pihak dan individu yang tidak menyadari bahwa pengangkutan hewan yang tidak memenuhi ketentuan tersebut dapat mengakibatkan hewan mengalami sakit, menderita, atau dampak negatif lainnya. Hal ini merupakan pelanggaran terhadap undang-

undang kesejahteraan hewan, dan juga melarang pemberian perlakuan yang tidak layak kepada hewan.[22]

Ada risiko serius yang terlibat dalam pengiriman hewan hidup. Hasil yang tidak diinginkan atau perbedaan dari perjanjian transaksi awal dapat muncul jika penanganan dan pengemasan yang tepat tidak digunakan. Karena konsumen lebih berisiko dibandingkan dengan pelaku komersial, hak-hak konsumen lebih rentan terhadap pelanggaran. Selain itu, mungkin ada masalah lainnya. Dalam pengiriman hewan juga rentan terhadap kematian, sakit, atau kabur. Dengan demikian, sangat penting untuk memastikan bahwa pengiriman hewan dilakukan dengan cara yang teliti dan hati-hati untuk menghindari insiden buruk. [23]

3. *Maqāṣid al-sharīʿah*

1. Pengertian

Dalam pengertian *maqāṣid al-sharīʿah* mempunyai dua kata, yaitu *maqāṣid* yang merupakan bentuk jamak dari *maqshad* dan artinya tujuan dan arah tertentu, serta *as-syariah* yang bermakna hukum-hukum yang Allah tetapkan bagi hamba-Nya. Ketetapan hukum ini bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad SAW, baik melalui ucapan, tindakan, maupun persetujuan beliau. Oleh karenanya, *maqāṣid al-sharīʿah*

[22] Fakultas Hukum et al., "PERBANDINGAN HUKUM INDONESIA DAN AUSTRIA TERHADAP HEWAN TERNAK Pebtry Purnama Sari Rasji Latar Belakang Seperti Yang Diketahui Indonesia Merupakan Negara Kepulauan Yang Terbentang Di Antara Benua Asia Dan Benua Australia , Serta Di Antara Samudera Pasifik" 4 (2021): 2923–44.
[23] Nimbrod Henukh et al., "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA EKSPEDISI ATAS KIRIM BARANG YANG TIDAK TEPAT WAKTU," *PALAR (Pakuan Law Review)* 08, no. September (2022): 1–11.

merupakan tujuan utama syariat untuk mewujudkan kemaslahatan manusia di dunia dan akhirat. Pemahaman ini mencakup beberapa aspek penting: pertama, syariah merupakan pedoman hidup yang wajib dipahami dan dilaksanakan oleh setiap Muslim sebagai hukum taklif, dengan tujuan utama membawa manusia ke dalam tatanan hukum yang selaras dengan ketentuan Allah SWT. Konsep ini erat kaitannya dengan Abu Ishaq asy-Syatibi, yang dikenal sebagai bapak *maqāṣid al-sharīʿah* melalui karyanya yang terkenal, *Al-Muwafaqat*. Dari berbagai penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa *maqāṣid al-sharīʿah* bertujuan untuk menciptakan kemaslahatan bagi kehidupan manusia di dunia dan akhirat. Hal ini berlaku secara umum (*maqasidas-syariah al-ʿammah*) maupun secara khusus (*maqasid as-syariah al-khashshah*). Oleh karena itu, *maqāṣid al-sharīʿah* menjadi penentu tercapainya kemaslahatan dunia dan akhirat.[24]

2. Pembagian *Maqāṣid al-sharīʿah*

Dalam penjelasannya, Al-Syatibi mengklasifikasikan ketetapan hukum ke dalam lima tingkatan utama, yang pertama dikenal sebagai *al-dharuriyat al-khamsah*. Tingkatan ini bertujuan untuk membentuk hukum yang fundamental dan harus dipertahankan, meliputi penjagaan agama (*hifz al-din*), jiwa (*hifz al-nafs*), akal (*hifz al-ʿaql*), keturunan (*hifz al-nasl*), serta harta (*hifz al-mal*). Meskipun demikian, terdapat perbedaan perspektif di antara ulama mengenai urutan prioritas *al-dharuriyat al-khamsah*, di mana sebagian ulama mendahulukan *hifzh al-nafs* sebelum *hifz al-din*. Selain lima

[24] Asiva Noor Rachmayani, "Teori Maqashid Syariah Dalam Hukum Islam," 2015, 6.

aspek *dharuri* ini, sebagian ahli fikih juga memasukkan *hifzh al-'ird* (perlindungan kehormatan) sebagai aspek penting lainnya. Lebih lanjut, terdapat dua tingkatan hukum di bawah *daruriyat*, yaitu *hajiyat* (kebutuhan) dan *tahsiniyat* (penyempurnaan), membentuk hierarki hukum yang terdiri dari *daruriyat* sebagai tingkatan tertinggi, diikuti oleh *hajiyat*, dan kemudian *tahsiniyat*.

1. Maslahah *Dauriyah*

Kata "dauriyah" memiliki makna yang menekankan sebagai kebutuhan yang harus dipenuhi. Menurut Asy-Syatibi, kategori kepentingan penjagaan yang bersifat dauriyat mencakup agama (al-din), jiwa (al-nafs), akal (al-‘aql), harta (al-mal), dan keturunan (al-nasl).

a. Memelihara agama

Menjaga keimanan berarti berbuat baik, beribadah dengan tulus, dan menerapkan syariat sesuai keyakinan. Hal ini harus dilakukan demi kesejahteraan hidup.

b. Memelihara jiwa

Memelihara jiwa merupakan kebutuhan pokok yang wajib dijaga, layaknya kebutuhan pangan dalam memelihara tubuh sebagai wadahnya. Tujuan utama dari pemeliharaan jiwa ini adalah untuk mempertahankan eksistensi manusia serta mewujudkan keamanan dan nyamanan dalam kehidupannya.

c. Memelihara akal

Menjaga akal merupaka menjaga anugrah dari Allah SWT karena akal di peruntukkan untuk kemaslahatan, seprti contoh tidak mengkonsumsi hal-hal yang memabukkan seperti miras dan narkoba.

d. Memelihara Harta

Dalam Islam, harta memiliki peran krusial dalam menunjang kebutuhan hidup manusia, dan agama ini mengajarkan prinsip-prinsip yang benar dalam pencarian serta pengelolaannya. Dengan demikian, setiap usaha untuk memperoleh harta dilarang melibatkan tindakan yang bertentangan dengan syariat, seperti pencurian, korupsi, pemborosan, dan segala bentuk transaksi atau perbuatan yang mengandung unsur haram.

e. Memelihara keturunan

Memelihara keturunan adalah kebutuhan mendasar bagi manusia, sebab keturunan merupakan generasi penerus yang dipersiapkan untuk mengemban amanah kepemimpinan di bumi. Dalam Islam, pernikahan diatur dengan persyaratan yang jelas, sementara perzinahan dilarang keras karena dianggap mencoreng kehormatan dan kemuliaan manusia.[25]

[25] M. Ziqhri Anhar Nst And Nurhayati Nurhayati, "Teori Maqashid Al-Syari'ah Dan Penerapannya Pada Perbankan Syariah," *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 5, No. 1 (2022): 899–908, Https://Doi.Org/10.36778/Jesya.V5i1.629.

2. Maslahah *Hajiyat*

Kebutuhan hajiyat merupakan kebutuhan sekunder yang, meskipun pemenuhannya tidak mengancam keselamatan jiwa, ketiadaannya dapat menimbulkan kesulitan dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Dalam Islam, contoh pemenuhan kebutuhan hajiyat terlihat pada keringanan (rukhsah) seperti diperbolehkannya tidak berpuasa bagi musafir dengan jarak tertentu atau orang sakit, dengan kewajiban menggantinya di lain waktu, serta diperbolehkannya mengqashar shalat.

3. Tingkatan *Tahshiniyyat*

Tingkatan tahsiniyat merupakan kebutuhan tersier yang bersifat pelengkap dan tidak mengancam eksistensi lima pokok utama maupun menimbulkan kesulitan jika tidak terpenuhi. Sebagaimana dijelaskan oleh Asy-Syatibi, kebutuhan ini mencakup kepatuhan menurut adat, menghindari hal-hal yang tidak enak dipandang, serta berhias dengan keindahan yang sesuai moral dan akhlak, contohnya mempercantik masjid selama tidak mengganggu fungsi utamanya. Meskipun tergolong tersier, aspek manfaat tetap menjadi pertimbangan utama dan tidak boleh bertentangan dengan nas, menunjukkan bahwa ketiga tingkatan maslahah ini saling berkaitan.

Analisis dalam penelitian ini akan berfokus pada salah satu dari lima pilar, yaitu *memelihara jiwa*. Pemilihan pilar ini didasarkan pada karakteristik pengiriman hewan yang melibatkan makhluk hidup bernyawa sehingga memerlukan perlakuan yang tepat untuk mencegah cacat, stres, bahkan kematian. Konsep memelihara jiwa,

berdasarkan tingkat kepentingannya, dapat diklasifikasikan menjadi tiga peringkat: *daruriyyat* (pemenuhan kebutuhan pokok seperti makanan untuk mempertahankan hidup, yang jika diabaikan akan mengancam eksistensi jiwa).*hajiyyat* (pemenuhan kebutuhan sekunder seperti berburu dan mencari ikan untuk kenikmatan yang halal, yang jika diabaikan tidak mengancam eksistensi namun mempersulit hidup), dan *tahsiniyyat* (pemenuhan kebutuhan tersier seperti tata cara makan dan minum yang berkaitan dengan kesopanan dan etika, yang tidak mengancam eksistensi maupun mempersulit hidup).

Dalam hukum Islam, tujuan *maqāṣid al-sharīʿah* , yang bermakna penetapan hukum, merupakan aspek fundamental dan relevan dalam kajian hukum ekonomi syariah. Pemahaman ini berakar pada pemikiran para ahli teori hukum Islam, yang menjadikannya sebagai suatu keniscayaan untuk dipahami secara mendalam. Teori *maqāṣid al-sharīʿah* berfokus pada upaya mewujudkan kemaslahatan (kebaikan dan manfaat) sekaligus mencegah *mafsadah* (kerusakan dan kemudaratan). Dengan demikian, keberadaan hukum dalam Islam memiliki tujuan luhur, yaitu untuk membawa manfaat dan kebaikan bagi seluruh umat manusia. Ibnu Qayyim al-Jauziyah, menegaskan bahwa setiap ketentuan yang menyimpang dari prinsip keadilan, rahmat, maslahat (kesejahteraan), dan hikmah (kebijaksanaan) bukanlah berasal dari ketentuan Allah. Sebab, esensi tujuan syariat Islam adalah untuk merealisasikan kemaslahatan bagi seluruh umat manusia, baik di dunia maupun di akhirat kelak. Dengan demikian, nilai-nilai inti yang terkandung dalam syariat Islam meliputi keadilan, rahmat, dan segala sesuatu yang mengandung hikmah serta membawa kebaikan.

Di zaman modern ini, perubahan sosial kemasyarakatan yang kompleks telah memunculkan berbagai permasalahan dalam hukum ekonomi syariah. Sayangnya, metode yang dikembangkan oleh para pembaru untuk menjawab tantangan tersebut dinilai kurang memuaskan, karena umumnya pendekatan mereka masih terbatas pada penafsiran mazhab dan penggabungan pendapat dari berbagai mazhab dalam satu praktik ibadah.

Ekonomi syariah hadir sebagai sintesis yang cerdas, memadukan keunggulan sistem ekonomi kapitalis dan sosial sekaligus memitigasi dampak negatif yang mungkin timbul dari kedua pendekatan tersebut. menjadikannya sistem ekonomi hibrida dengan dimensi ketuhanan yang unik. Berbeda dari sistem lain, ekonomi syariah mengintegrasikan nilai keimanan dan ketakwaan dalam setiap aktivitasnya. Dalam konteks ini sangat penting sekali mencakup landasan filosofis ekonomi Islam dan prinsip fundamental *maqāṣid al-sharīʿah* , yang bertujuan menetapkan hukum untuk mewujudkan kemaslahatan dan menghindari keburukan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan serta rumusan masalah yang akan dibahas, penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian yuridis empiris. Maka dari itu metode ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan hukum yang menggabungkan aspek teoritis hukum dengan data empiris yang diperoleh dari pengamatan langsung terhadap fenomena hukum dalam masyarakat pada jasa pengiriman hewan khususnya studi kasus jasa pengiriman di KIB CEPAT MALANG yang akan dijadikan tempat penelitian. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek yuridis, tetapi juga melibatkan ilmu sosial lainnya untuk mendukung data yang diperoleh. Metode penelitian yuridis berpegang pada hukum yang berlaku, seperti peraturan perundang-undangan, teori hukum, dan pendapat ahli hukum sebelumnya. Berbeda dengan metode empiris yang fokus pada kenyataan di masyarakat, pendekatan yuridis justru tidak secara langsung terjun ke masyarakat atau lokasi kejadian untuk menilai efektivitas hukum, melainkan menganalisis hukum berdasarkan sumber-sumber hukum yang ada.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam pendekatan yuridis empiris didefinisikan sebagai pendekatan yuridis sosiologis, yaitu pendekatan dengan norma-norma atau peraturan yang mengikat, sehingga peraturan ini dapat diketahui bagaimana hukum jika diterapkan secara empiris, sebagai cara yang digunakan untuk

memecahkan masalah tersebut dengan meneliti data primer bertujuan untuk mengumpulkan data secara langsung oleh peneliti dengan tujuan untuk menjawab dari permasalahan diatas dari sumber langsung dan berbentuk data mentah. [26]

C. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian adalah di KIB CEPAT MALNAG yang beralamat di Jl. Cokroaminoto No 22, Klojen, Kec Klojen, Kota Malang Jawa Timur 65111 alasan penulis memilih lokasi ini karena penyedia jasa di sini merupakan salah satu yang banyak digunakan oleh masyarakat yang akan mengirim hewan di cabang Kota Malang.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data untuk menyusun penelitian dengan fakta-fakta dan keterangan yang akan diolah dari kegiatan penelitian dalam bentuk dua sumber data yaitu sebagai berikut.

1. Sumber Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan kemudian disajikan peneliti dari sumber asli atau sumber pertama yang memuat data atau informasi tertentu, yang akan diambil langsung melalui wawancara dengan Owner atau pegawai dari pihak jasa KIB CEPAT MALNG.

[26] Alvin Pandu Prakasa And Suradi Herni Widanarti, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Hewan Secara Online" 3, No. 49 (2014): 1–11.

4. Sumber data sekunder

Informasi pendukung dari data primer yang menjelaskan uraian unsur-unsur data primer disebut data sekunder. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku, dokumen, makalah, jurnal penelitian, artikel, dan situs web yang berkaitan dengan pokok bahasan. Berbagai literatur hukum, termasuk buku atau jurnal hukum yang membahas pendapat dan penelitian tentang masalah yang diangkat, berfungsi sebagai bahan hukum penelitian.

Dalam penelitian ini menggunakan data sekunder berupa Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang melindungi seluruh kegiatan yang bersangkutan dengan konsumen untuk memberikan perlindungan yang seharusnya didapatkan sesuai hukum yang berlaku.

5. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier ini adalah sebagai bahan hukum yang berfungsi sebagai pelengkap dan bahan ini tidak memiliki kekuatan yang mengikat secara hukum namun sangat penting dalam memahami dan memberikan pengertian yang jelas dan mudah dipahami terhadap undang-undang atau peraturan perundang-undangan lainya.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ini merupakan tujuan dari penelitian ini, metodologi penelitian yang digunakan melibatkan pengumpulan dan

penyusunan data primer melalui dokumentasi dan wawancara.[27] Berdasarkan uraian di atas, peneliti menggunakan metode-metode berikut untuk mengumpulkan data:

1. **Wawancara**

   Wawancara adalah metode pengumpulan data dengang cara tanya jawab dan mendapatkan keterangan secara lisan dari yang mempunyai sumber informasi langsung, sehingga data yang di terima akan di kelola oleh peneliti dengan mendeskripsikan fenomena yang terjadi sesuai fakta di lapangan. Wawancara dilakukan secara langsung kepada KIB CEPAT MALANG yang beralamat Jl. Cokroaminoto No 22, Klojen, Kec Klojen, Kota Malang Jawa Timur 65111.

2. **Dokumentasi**

   Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data yang bertujuan untuk mengumpulkan bukti-bukti dan menganalisis dokumen yang dihasilkan oleh subjek penelitian. Teknik ini dapat dilakukan melalui perekaman, pemotretan, maupun observasi langsung di lokasi penelitian guna memperkuat validitas hasil penelitian.

[27] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, (Bandung:Alfabeta, 2013), Cet Ke-19, Hal. 224

F. Metode Pengolahan Data

Pengelolaan data primer, sekunder, tersier yang dilakukan oleh penulis sebagai alat untuk mengumpulkan data, menganalisis dan dengan tujuan utama dari pengelolaan data adalah untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna dan dapat digunakan untuk mengambil keputusan. Pengelolahan ini terdapat 5 tahap yaitu :

1. Pemeriksaan Data

Tahap Pemeriksaan data yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang telah dikumpulkan akurat, konsisten, lengkap, dan relevan dengan tujuan penelitian. Dengan kata lain, pemeriksaan data bertujuan untuk membersihkan data dari kesalahan atau ketidaksesuaian sebelum dilakukan analisis lebih lanjut.

2. Klasifikasi Data

Proses ini digunakan untuk mengelompokan data kedalam kategori atau kelas yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan tujuan untuk memilih data yang akan di masukan kedalam penelitian dan sesuai dengan pembahasan supaya terhindar dari kurang spesifikasinya pembahasan.

3. Verifikasi Data

Verifikasi data merupakan proses yang berkelanjutan dan harus dilakukan pengecekan ulang. Dengan melakukan verifikasi data secara

efektif, kita dapat meningkatkan kualitas penelitian dan memastikan bahwa hasil yang kita peroleh dapat diandalkan. Dan sebagai bukti data yang akan disajikan untuk meyakinkan bahwa pengambilan data di lapangan benar-benar dilakukan dengan objektif.

4. Analisis Data

Tahap analisis merupakan bagian krusial dalam penelitian karena pada fase ini, data primer dan sekunder akan diolah, dibahas, serta dijabarkan secara komprehensif menggunakan bahasa yang mudah dipahami, sehingga menghasilkan pemahaman yang jelas terhadap temuan penelitian.

5. Kesimpulan

Tahap kesimpulan ini dapat dilakukan setelah analisis pembahasan, dari hasil kesimpulan ini sebagai ringkasan dari analisis pembahas yang telah dijelaskan dan disimpulkan secara singkat dan jelas.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

Gambaran umum dalam penelitian adalah sebagai deskripsi mengenai lokasi yang menjadi tempat penelitian. Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan dijadikan penelitian berlangsung, dan penelitian ini dilakukan di KIB CEPAT MALANG merupakan cabang dari pusat surabaya yang dirikan pada tanggal 11 Februari 2011 dan cabang yang di malang berlokasi di Jl. Cokroaminoto No.22, Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65111.

KIB CEPAT MALANG yang berlokasi di klojen kota malang ini merupakan lokasi jasa pengiriman ekspedisi seperti hewan dan barang dan yang menjadi fokus penelitian disini yaitu pada pengiriman hewan.[28] Pengiriman di perusahaan ini memiliki dua rute pemberangkatan melalui via kereta dan truk, dan hewan akan dikirim paling lambat satu sampai dua hari setelah kesepakatan. Biasanya untuk kandang dan minum, makan disediakan oleh konsumen langsung, disana terdapat tempat khusus untuk mengamankan hewan yang akan diangkut kereta ataupun truk. pelayanan sebagai prioritas utama demi terciptanya kepuasan pelanggan. Selain itu, seiring dengan kemajuan dan berkembangnya zaman KIB CEPAT MALANG melakukan evaluasi dan inovasi dalam meningkatkan kemudahan, kenyaman, dan kepuasan pelanggan sejak tahun 2020, KIB CEPAT MALANG juga sudah

[28] Mbk Fia Karyawan, "Kib Cepat Malang" (Malang, 19 Maret 2025).

memiliki lebih dari 90 kantor cabang pengiriman dan kantor perwakilan yang tersebar di Pulau Jawa dan Bali kecuali dalam pengiriman hewan . [29]

KIB CEPAT MALANG juga menyediakan semua pengiriman untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin komplek, jenis barang yang dikirim juga cukup beragam, mulai dari dokumen, barang pindahan, sepeda motor, hewan dan lain-lain. dan untuk estimasi pengiriman barang mati dari satu sampai empat hari dan hewan dua belas jam satu hari setelah pengiriman. Dan konsumen tinggal memilih waktu sesuai kesepakatan bersama. Untuk itu dengan terus bertambahnya kantor cabang dan kantor perwakilan diharapkan mampu untuk memberikan solusi bagi seluruh masyarakat dalam hal pengiriman barang dan hewan. Tidak cukup sampai disitu saja, inovasi yang bersifat produktif akan dilakukan dimana sejak awal berdirinya perusahaan yang semula hanya melayani pengiriman barang atau hewan menggunakan sarana angkutan Kereta Api, namun saat ini KIB CEPAT MALANG telah melakukan penambahan layanan angkutan barang dan hewan dengan menggunakan transportasi truk, dan tetap memberikan pelayan cepat, aman dan terpercaya.

Salah satu keunggulan dari KIB CEPAT MALANG adalah dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin hari semakin komplek, jenis barang dan hewan yang dikirim pun juga cukup beragam, mulai dari dokumen, barang pindahan, sepeda motor, hewan dan lain-lain. Maka dari itu di KIB CEPAT MALANG juga memberikan kesempatan bagi badan usaha untuk bekerjasama

[29] Mbk Fia Karyawan, “Kib Cepat Malang” (Malang, 19 Maret 2025).

dalam hal pengiriman barang dengan sistem Business To Business (B2B). Hal itu dilakukan sebagai bentuk dukungan terhadap badan usaha dalam mengembangkan dan memajukan badan usahanya terutama yang berkaitan dengan pendistribusian.

KIB CEPAT MALANG juga memiliki Motto “Your Satisfaction Is Our Energy” dimana kepuasan pelanggan merupakan semangat utama bagi perusahaan untuk terus berusaha memberikan yang terbaik bagi pelanggan, dan kedepannya. KIB CEPAT MALANG akan terus memberikan inovasi, memperluas jaringan, selalu memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan serta menjamin barang kiriman akan sampai dengan cepat, Tepat dan aman.

B. Implementasi Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada jasa pengiriman di KIB CEPAT MALANG terhadap pengiriman hewan

Implementasi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen oleh jasa pengiriman KIB CEPAT MALANG bertujuan utama untuk mewujudkan perlindungan konsumen, sebuah aspek krusial yang menjamin terpenuhinya hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, pada pelayanan jasa pengiriman hewan yang bermanfaat dan tidak merugikan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini secara tegas mengatur tanggung hak dan kewajiban konsumen jika terjadinya kelalian dari pelaku usaha dengan menggunakan itikad baik perusahaan, dalam penelitian perlindungan konsumen pengiriman hewan

yang membahas tentang hak dan kewajiban konsumen terdapat dalam Pasal 4 huruf c menyebutkan “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”, dan juga pada Pasal 4 huruf h “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Dalam hal ini perlindungan konsumen adalah untuk memenuhi pelayanan hak konsumen, baik secara individu maupun kelompok, dalam penggunaan barang atau jasa.

Penerapan perlindungan konsumen ini sangat relevan dalam standar pengiriman hewan. Hal ini mencakup beberapa tahap penting, mulai dari informasi yang didapatkan persiapan pengiriman, proses pemuatan, perjalanan, penurunan hewan, hingga upaya pencegahan risiko yang dapat terjadi selama proses tersebut. Dengan adanya perlindungan konsumen yang baik, kesejahteraan hewan dalam pengangkutan dapat terjamin sekaligus memenuhi hak-hak konsumen secara optimal. [30]

Oleh karena itu, ketika konsumen mengirim hewan, konsumen mempunyai hak untuk pendapatkan perlindungan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan Undang-Undang Peternakan dan Kesehatan Hewan pemahaman mendalam mengenai kesejahteraan hewan dalam pengiriman hewan ini sangat penting, Hal ini secara eksplisit dinyatakan dalam Pasal 66 ayat (2) huruf b, yang mengamanatkan

[30] Mewu And Mahadewi, “Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia.” *Jurnal Kewarganegaraan 7, No. 1 (2023):441-50*

bahwa penempatan dan pengandangan hewan harus sesuau standar keamanan secara optimal, dengan tujuan utama supaya hewan dapat mengekspresikan perilaku seacara alami. Ketentuan ini bertujuan agar hewan merasa nyaman dan dapat menunjukkan perilaku secara alami. Selain itu, Pemanfaatan dan eksploitasi hewan harus dilakukan sebaik-baiknya agar tidak dimanfaatkan untuk tujuan pengajaran dan pembelajaran sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 66 ayat (2) huruf d.[31]

Dalam pengiriman hewan hidup ini memiliki risiko yang lebih tinggi karena melibatkan makhluk hidup yang memerlukan penanganan khusus. Jika tidak dilakukan dengan hati-hati, baik dalam proses pengemasan maupun pengangkutan selama perjalanan, mengakibatkan resiko yang tidak diinginkan dengan kesepakatan awal. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya kecelakaan atau masalah lain, sangat penting untuk memastikan bahwa kebutuhan hewan yang akan dikirim terpenuhi dengan baik. Dengan menerapkan prosedur operasi standar (SOP) dalam pengangkutan hewan, ini dapat berdampak baik untuk menghindari risiko cedera atau dampak negatif terhadap hewan pada saat pengiriman.[32]

Dalam perlindungan konsumen ini pasti adanya tanggung jawab dari pelaku usaha apabila terjadinya kerugian yang disebabkan oleh kelalaian perusahaan,

[31] Ellitan, "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 18 TAHUN 2009 TENTANG PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN," *Экономика Региона* 19, no. 19 (2009): 19.

[32] Hukum Et Al., "Perbandingan Hukum Indonesia Dan Austria Terhadap Hewan Ternak Pebtry Purnama Sari Rasji Latar Belakang Seperti Yang Diketahui Indonesia Merupakan Negara Kepulauan Yang Terbentang Di Antara Benua Asia Dan Benua Australia, Serta Di Antara Samudera Pasifik."4 (2021):2923-44

maka dari itu pentingnya untuk melindungi konsumen dalam pengiriman hewan agar mendapatkan fasilitas produk atau jasa dan pelayanan secara baik. Dengan demikian perlu adanya informasi dan jaminan sebagai kompensasi atas kerugian mencakup kerugian nyata pada hewan yang diangkut, seperti kasus hewan yang mati sebab pengangkutan yang kurang baik selama pengiriman dan disebabkan karena kurangnya perlindungan yang diberikan kepada konsumen pada pengiriman hewan.

Dalam pengertian perlindungan konsumen pada pengiriman hewan, apabila terjadi kerugian selama pengiriman yang disebabkan oleh informasi yang kurang jelas, hal ini dapat dianalisis berdasarkan Pasal 4 huruf c yang berbunyi "hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa."Analisis ini menekankan pentingnya konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan sesuai dengan perjanjian sejak awal. Apabila informasi yang diterima tidak sesuai dengan pelaksanaan saat pengiriman hewan, maka konsumen berhak memperoleh jaminan atas kerugian yang dialaminya dalam jasa pengiriman hewan tersebut.

Adapun perlindungan konsumen dalam pengiriman hewan mengatur bahwa apabila terjadi kerugian, konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi. Hal ini berlaku jika terjadi kematian, kaburnya hewan, atau kondisi hewan yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan pada awal pengiriman. Misalnya, jika hewan yang dikirim mengalami kematian atau kabur selama proses pengiriman, hal tersebut dapat dianalisis berdasarkan Pasal 4 huruf h yang menyatakan bahwa konsumen memiliki "hak untuk mendapatkan kompensasi,

ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya." Dengan demikian, analisis ini menegaskan hak konsumen untuk memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila terjadi kerugian, seperti kematian, kaburnya, atau luka pada hewan selama pengiriman berlangsung. Hak ini merupakan bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam jasa pengiriman hewan.

Maka dari itu, perlu dilakukan analisis secara spesifik mengenai perlindungan konsumen dengan menggunakan implementasi Pasal 4 huruf c tentang informasi dan jaminan serta huruf h tentang ganti rugi konsumen pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada jasa pengiriman hewan di KIB CEPAT MALANG. Dengan demikian, melalui pemaparan hasil penelitian ini dapat diketahui apakah jasa pengiriman tersebut sudah memenuhi hak dan kewajiban konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam analisis menggunakan Pasal 4 huruf a yang berbunyi "hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa."[33] Dengan hasil wawancara bersama mbk afi karyawan di KIB CEPAT MALANG memaparkan tentang hak konsumen dengan jaminan atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan pada hewan selama proses pengiriman.

"Di KIB CEPAT MALANG ini memiliki dua rute via kereta dan truk kalau di via kereta di dalamnya kami sudah menyediakan dua pengawalnya jadi

[33] Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."

semisal ada kandangnya miring atau gimana masih bisa dibantu dijaga sama pengawalnya, kalau via truk kami juga menyediakan blower didalamnya jadi untuk oksigennya aman.[34]

Hasil analisis wawancara menunjukkan bahwa KIB CEPAT MALANG telah melakukan upaya perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman hewan dengan menyediakan dua pengawal pada rute kereta untuk menjaga keamanan dan kenyamanan hewan selama perjalanan, serta menyediakan blower pada rute truk untuk memastikan ketersediaan oksigen di dalam kendaraan. Upaya-upaya ini sejalan dengan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dengan demikian, tindakan KIB CEPAT MALANG dapat dikategorikan sebagai bentuk pemenuhan hak konsumen atas perlindungan selama proses pengiriman hewan.

Sedangkan dalam estimasi waktu pengiriman hewan dengan rute kereta adalah dua belas jam, hari ini di serahkan ke pihak ekspedisi besok sampai, dan rute ini umumnya digunakan untuk jarak antar kota, seperti ke Jawa Barat dan sekitarnya. Sementara itu, untuk lokasi yang tidak dapat dijangkau oleh kereta atau tidak dilalui oleh jalur kereta, pengiriman akan dilakukan menggunakan truk box. Di dalam truk box tersebut telah disediakan blower untuk memastikan sirkulasi oksigen yang baik selama pengiriman hewan. Jika pengiriman

[34] Mbk Fia Karyawan, "Kib Cepat Malang" (Malang, 19 Maret 2025).

dilakukan melalui truk, biasanya akan transit di Surabaya sebelum dibagi lagi sesuai dengan tujuan masing-masing daerah.

Dalam anaisis hasil wawancara yang berkaitan dengan Pasal 4 huruf b yang berbunyi "hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan." [35] Dengan hasil wawancara bersama mbk afi karyawan di KIB CEPAT MALANG memaparkan tentang hak kosnumen bisa memilih jasa pengiriman sesuai dengan nilai tukar yang sudah di janjikan di awal .

"Kalau itu biasanya dari pengiri si pengirim untuk antisipasinya kalau hewan rumahan pasti kalo di kumpul jadi satu pasti stres jadi ada tudungnya, kalu kami untuk bantu buka atau gimana masih belum bisa karena belum ranahnya jadi pengirim yang bisa antisipasi sendiri, karena yang tau kebutuhan hewannya." [36]

Hasil analisis dari wawancara tersebut, terlihat bahwa pengirim hewan memiliki peran penting dalam mengantisipasi kondisi hewan selama pengiriman, seperti memberikan tudung untuk mengurangi stres pada hewan yang dikumpulkan bersama. Namun, pihak jasa pengiriman mengaku belum dapat secara langsung membantu membuka tudung atau mengatur kebutuhan hewan karena hal tersebut masih menjadi ranah pengirim yang lebih memahami kebutuhan hewan tersebut. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Konsumen

[35] Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."
[36] Mbk Fia Karyawan, "Kib Cepat Malang" (Malang, 19 Maret 2025).

(pengirim hewan) memiliki hak untuk memilih jasa pengiriman yang mampu memenuhi kebutuhan dan kondisi hewan selama pengiriman.

Namun, dalam praktiknya, jasa pengiriman belum sepenuhnya memberikan jaminan atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan tersebut, karena adanya keterbatasan dalam menangani kebutuhan khusus hewan selama perjalanan. Hal ini menunjukkan adanya potensi ketidaksesuaian antara layanan yang dijanjikan oleh jasa pengiriman dengan harapan konsumen, sehingga perlu adanya peningkatan layanan agar hak konsumen atas kondisi dan jaminan terpenuhi secara optimal.

Dalam wawancara tersebut dijelaskan bahwa antisipasi stres dan cedera pada hewan selama pengiriman menjadi tanggung jawab pengirim, karena pemilik hewan paling memahami kondisi hewan. Pengirim harus memastikan kandang yang sesuai serta menyediakan air dan makanan cukup. Petugas pengiriman juga harsu memeberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pada hewan selama perjalan agar tidak terjadinya stres, kurangnya oksigen, dan kematian pada hewan saat proses pengiriman. Jika hewan menunjukkan tanda stres akibat kerumunan, maka petugas harsu segera memberikan penghalang segera dipasang untuk mengurangi kecemasan.

Dalam anaisis hasil wawancara yang berkaitan dengan Pasal 4 huruf c yang berbunyi " hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. "[37] Dengan hasil wawancara bersama mbk afi

[37] Mbk Fia Karyawan, "Kib Cepat Malang" (Malang, 19 Maret 2025).

karyawan di KIB CEPAT MALANG memaparkan tentang hak kosnumen mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi jasa yang digunakan konsumen pada pengiriman hewan.

"KIB CEPAT MALANG menyediakan informasi yang jelas seandainya relasi yang pertama kali kirim biasanya kita sarankan untuk persediaan makan minum sama underpatnya jadi biar tidak najis kemana-mana atau barang lainnya gitu dan di arahkan juga, dan untuk sirkulasi udara biasanya kalu ada yang terlalu rapat maka kita arahkan juga lebih amannya gimana, dan pihak perusahaan juga sudah menyampaikan bahwa pengiriman hewan di sini tidak mendapatkan asuransi " [38]

Dari hasil wawancara dengan pihak KIB CEPAT MALANG, diketahui bahwa perusahaan memberikan informasi yang cukup jelas kepada konsumen, terutama bagi pelanggan yang baru pertama kali menggunakan jasa pengiriman hewan. Informasi yang diberikan meliputi saran mengenai persediaan makan dan minum, penggunaan underpad untuk mencegah najis, serta pengaturan sirkulasi udara agar hewan tidak terlalu rapat selama pengiriman. Hal ini menunjukkan upaya perusahaan dalam memberikan penjelasan yang mendetail demi menjaga kondisi hewan selama proses pengiriman.

Namun, terdapat kekurangan yang signifikan, yaitu perusahaan tidak menyediakan asuransi untuk pengiriman hewan. Hal ini berarti konsumen tidak mendapatkan perlindungan tambahan jika terjadi kerugian seperti kematian atau hilangnya hewan selama pengiriman. Jika dikaitkan dengan Pasal 4 huruf c

[38] Mbk Fia Karyawan, "Kib Cepat Malang" (Malang, 19 Maret 2025).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, maka KIB CEPAT MALANG telah memenuhi kewajiban memberikan informasi yang jelas dan jujur terkait kondisi pengiriman. Namun, dari sisi jaminan, kurangnya asuransi menunjukkan bahwa perlindungan konsumen terhadap risiko kerugian masih belum optimal.

Dengan demikian, meskipun informasi yang diberikan sudah memadai, perusahaan perlu mempertimbangkan penyediaan jaminan atau asuransi sebagai bentuk tanggung jawab lebih lanjut untuk meningkatkan perlindungan konsumen sesuai dengan semangat Pasal 4 huruf c.

Maka terungkap bahwa pengiriman hewan di KIB CEPAT MALANG tidak dilengkapi dengan asuransi. Oleh karena itu, perlu adanya perlindungan sebelum pengiriman dilakukan, karyawan harus melakukan pemeriksaan dan memberikan informasi kepada konsumen mengenai kondisi kandang. Jika kandang dianggap terlalu kecil, hal ini harus disampaikan karena dapat meningkatkan risiko bagi hewan. Selain itu, jika terjadi perubahan rute transportasi, hal tersebut juga harus dikonfirmasi kepada pengirim sebelum pemberangkatan berlangsung. Karena jika pihak KIB CEPAT MALANG tidak menyediakan asuransi pengiriman hewan, maka apabila terjadi cedera atau kematian yang mungkin terjadi selama pengiriman menjadi tanggung jawab pengirim. Dengan demikian, konsumen berada dalam posisi menanggung risiko yang besar tanpa mendapatkan perlindungan asuransi untuk pengiriman tersebut.

Dalam analisis wawancara meggunakan Pasal 4 huruf d yang berbunyi "hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan"[39] Dengan hasil wawancara bersama mbk afi karyawan di KIB CEPAT MALANG memaparkan tentang hak kosnumen mendapatkan hak untuk di dengar keluhan atau komplain dari konsumen atas barang atau jasa yang digunakan.

"*Untuk ke penerima apalagi untuk mendekati lebaran gini pasti overloat dan kalu ada laka juga apsti kita telat juga kedatangan tapi tidak sampai dua hari mungking terlambatnya tiga samapi empat jam, dan untuk tracking online masih belu bisa dari lewat whatsaap saja, dan estimasi pengiriman hewan dua belas jam satu hari kirim hari ini besok sampai."*[40]

Dalam hasil analisis wawancara ini apabila menjelang momen lebaran, pengiriman barang terutama hewan cenderung mengalami lonjakan volume (overload), sehingga terkadang terjadi keterlambatan pengantaran. Meski demikian, keterlambatan yang terjadi biasanya tidak lebih dari dua hari, dengan estimasi keterlambatan sekitar tiga hingga empat jam. Untuk sistem pelacakan pengiriman, saat ini belum tersedia layanan tracking online yang memadai, sehingga komunikasi dan informasi pengiriman lebih banyak dilakukan melalui WhatsApp. Sedangkan estimasi waktu pengiriman hewan adalah sekitar dua belas jam hingga satu hari, di mana barang yang dikirim hari ini diperkirakan sampai ke tujuan esok harinya. Hal ini berkaitan erat dengan hak konsumen

[39] Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."
[40] Mbk Fia Karyawan, "Kib Cepat Malang" (Malang, 19 Maret 2025).

sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf d, yang menegaskan bahwa konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya terkait barang dan/atau jasa yang digunakan, sehingga penting bagi pihak pengirim untuk meningkatkan transparansi dan responsivitas dalam pelayanan.

Dalam analisis wawancara dalam Pasal 4 huruf e yang berbunyi "hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut" Dengan hasil wawancara bersama mbk afi karyawan di KIB CEPAT MALANG memaparkan tentang hak kosnumen mendapatkan hak untuk perlindungan konsumen advokasi dan penyelesaian sengketa secara patut.

"Kalau komplain kami terima tapi untuk awalnya kami sudah kasih arahan kalau lepas atau mati ini resiko pengirim jadi pengirim yang bisa atasi sendiri apa yang dibutuhkan ini hewannya karakternya maka harus di dobel misal di butuhkan harus di dalam situ takutnya kalau di buka ada yang lepas dan lain-lain."[41]

Berdasarkan hasil wawancara, pihak pelaku usaha menyatakan bahwa mereka menerima komplain dari konsumen, namun sejak awal telah memberikan arahan terkait risiko yang mungkin terjadi, seperti hewan yang lepas atau mati selama pengiriman, sehingga tanggung jawab lebih banyak dibebankan kepada pengirim. Pelaku usaha juga menekankan pentingnya pengirim memahami karakteristik hewan dan mengambil langkah pencegahan ekstra, seperti pengamanan ganda, agar risiko dapat diminimalisir. Jika dikaitkan

[41] Mbk Fia Karyawan, "Kib Cepat Malang" (Malang, 19 Maret 2025).

dengan Pasal 4 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut apabila terjadi permasalahan dalam transaksi. Dalam konteks ini, meskipun pelaku usaha telah memberikan arahan, konsumen tetap berhak mengajukan komplain dan memperoleh perlindungan hukum serta penyelesaian sengketa yang adil apabila merasa dirugikan. Hal ini menegaskan bahwa pelaku usaha tidak dapat sepenuhnya melepaskan tanggung jawab hanya dengan memberikan arahan di awal, karena perlindungan konsumen harus tetap dijalankan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Dalam analisis wawancara pada Pasal 4 huruf f yang berbunyi "Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen" Dengan demikian hasil wawancara bersama mbk afi karyawan di KIB CEPAT MALANG memaparkan tentang hak kosnumen mendapatkan hak pembinaaan dan pendidikan konsumen.

" Sejauh ini paling banyak burung,kucing,anjing,kambing,ular ada, kura-kura juga ada, burung, kelinci, kalu kambing biasanya di peti besar tapi kambingnya yang masih kecil karena kalau yang besar biasanya makan tempat dan ongkosnya lebih banyak juga lebih beresiko."[42]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa konsumen memiliki beragam hewan peliharaan seperti burung, kucing, anjing, kambing, ular, kura-kura, dan kelinci. Namun, dalam memilih hewan ternak seperti kambing, konsumen cenderung memilih kambing yang masih kecil karena alasan efisiensi

[42] Mbk Fia Karyawan, "Kib Cepat Malang" (Malang, 19 Maret 2025).

tempat, biaya, dan risiko yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan kebutuhan konsumen akan pembinaan dan pendidikan yang tepat terkait pemeliharaan hewan, sesuai dengan Pasal 4 huruf f tentang Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Dengan pembinaan yang memadai, konsumen dapat membuat keputusan yang lebih bijak dan bertanggung jawab dalam merawat hewan peliharaan maupun ternak mereka ketika akan melakukan pengiriman.

Dalam analisis wawancara pada Pasal 4 huruf g yang berbunyi " Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif " Dengan demikian hasil wawancara bersama mbk afi karyawan di KIB CEPAT MALANG memaparkan tentang hak kosnumen mendapatkan hak untuk dilayani tanpa adanya diskriminatif.

"*Di KIB CEPAT MALANG kami menyediakan semua kebutuhan pengirim,pada semua jenis hewan yang akan di kirim dan kami menyesuaikan kebutuahn yang di perlukan pengirim, pasti kami sediakan sesuai dengan kebutuhan pengirim.*

Hasil analisis wawancara Di KIB CEPAT MALANG, pelayanan kepada pengirim hewan dilakukan dengan sangat memperhatikan kebutuhan khusus setiap pengirim. Perusahaan ini berkomitmen untuk menyediakan semua kebutuhan pengiriman, tidak terbatas pada jenis hewan yang dikirim, sehingga setiap pengirim dapat merasa puas dan terlayani dengan baik. Pendekatan yang dilakukan bersifat fleksibel dan menyesuaikan dengan kebutuhan pengirim, memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan standar yang berlaku. Hal ini sejalan dengan Pasal 4 huruf g yang menegaskan hak

konsumen untuk diperlakukan secara benar, jujur, dan tanpa diskriminasi. Dengan demikian, KIB CEPAT MALANG tidak hanya fokus pada aspek teknis pengiriman, tetapi juga menjunjung tinggi prinsip keadilan dan integritas dalam melayani pelanggan.

Dalam analisis waawancara pada Pasal 4 huruf h yang berbunyi " hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya."[43] Dengan demikian hasil wawancara bersama mbk afi karyawan di KIB CEPAT MALANG memaparkan tentang hak kosnumen mendapatkan hak untuk ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian di awal.

"Karena semua resiko ditanggung pengirim jadi kami sudah memebritaukan dari awal kalau tidak ada asuransi, apabila terjadi kematian ketika perjalanan atau kabur pada saat perjalanan perushaan tidak menyediakan ganti rugi kepada konsumen(pengirim hewan), semua kesepakatan diawal dengan konsumen pada saat pembayaran, ini akan tertulis dengan jelas di resi pengirim, bahwa burung mati resiko pengirim.[44]

Hasil analisis dari wawancara menunjukkan bahwa perusahaan secara tegas menempatkan seluruh risiko pengiriman pada pengirim hewan. Perusahaan telah memberitahukan sejak awal bahwa tanpa adanya asuransi, jika terjadi kematian atau burung kabur selama perjalanan, perusahaan tidak akan memberikan ganti

[43] Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."
[44] Mbk Fia Karyawan, "Kib Cepat Malang" (Malang, 19 Maret 2025).

rugi kepada pengirim. Ketentuan ini sudah disepakati bersama konsumen pada saat pembayaran dan tercantum jelas dalam resi pengiriman, menegaskan bahwa risiko kematian burung sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengirim. Hal ini juga terkait dengan pasal 4 huruf h yang mengatur hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, namun dalam konteks ini, kompensasi tidak berlaku tanpa asuransi yang disepakati sebelumnya. Dengan demikian, perusahaan mengedepankan transparansi dan kejelasan tanggung jawab risiko dalam proses pengiriman hewan.

Dalam Pasal 4 huruf i yang berbunyi “hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”. Dalam konteks pengiriman hewan. Ini adalah poin penting dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang bersifat inklusi dan pelengkap. Frasa ini berarti bahwa hak-hak konsumen yang telah disebutkan secara eksplisit dalam UUPK (seperti hak atas kenyamanan, keamanan, informasi, memilih, didengar, dll.) bukanlah satu-satunya hak yang dimiliki konsumen. Konsumen juga memiliki hak-hak lain yang mungkin diatur secara lebih spesifik dalam undang-undang atau peraturan pemerintah lain yang relevan.

Dengan demikian wawancara pengiriman hewan mempunyai tantangan dan resiko yang lebih tinggi dari pada barang mati, terutama terkait kesejahteraan hewan selama transit, pentingnya ventilasi, dan pembagian tanggung jawab antara pengirim dan jasa ekspedisi. Hal ini sejalan dengan temuan di berbagai kasus pengiriman hewan lainya, di mana kematian hewan sering terjadi akibat

kurangnya oksigen, ventilasi, karena setres, kurang makanan, dan air selama perjalanan, serta tidak adanya perlindungan asuransi bagi hewan yang dikirim.

Hasil analisis pada penelitian pengiriman hewan ini lebih berfokus pada penerapan Pasal 4 huruf c yang berbunyi “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa” dalam jasa pengiriman hewan di KIB CEPAT MALANG. Fokus penelitian ini adalah memastikan bahwa hak informasi yang diterima konsumen sudah terpenuhi dengan baik. Berdasarkan hasil analisis wawancara yang telah dipaparkan sebelumnya, hak atas informasi tersebut telah dipenuhi dengan memberikan penjelasan kepada konsumen yang baru pertama kali melakukan pengiriman hewan. Perusahaan juga memberitahukan kepada pengirim mengenai ketersediaan fasilitas seperti kandang, makanan, minuman, serta menyesuaikan dengan kebutuhan masing-masing hewan yang akan dikirim. Selain itu, konsumen diberikan dua pilihan metode pengiriman, yaitu menggunakan jalur kereta atau truk box, sehingga konsumen memiliki kebebasan untuk memilih sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Namun, jika dilihat dari hasil pemaparan wawancara yang telah disampaikan, informasi tersebut memang sudah sesuai dengan ketentuan yang disediakan oleh perusahaan. Akan tetapi, apabila mengacu pada isu kasus dalam penelitian ini, yaitu kematian hewan kelinci saat tiba di lokasi, terdapat ketidaksesuaian yang signifikan. Pihak konsumen memberikan ulasan negatif, menjelaskan bahwa dalam perjanjian awal kelinci akan dikirim menggunakan jalur kereta api. Namun, pada kenyataannya, hewan tersebut dikirim

menggunakan truk box. Akibatnya, beberapa kelinci mati karena kurangnya oksigen di dalam truk box, yang kemungkinan disebabkan oleh banyaknya paket pengiriman sehingga oksigen di dalam truk menjadi terbatas karena tertumpuk dengan paket lain. Oleh karena itu, kondisi hewan saat tiba tidak sesuai dengan kondisi awal saat pengiriman, di mana hewan tersebut masih dalam keadaan hidup sesuai dengan informasi yang disepakati di awal perjanjian.

Sedangkan dalam analisis menggunakan hak jaminan pada konsumen ini namun, terdapat kekurangan yang signifikan, yaitu perusahaan tidak menyediakan asuransi untuk pengiriman hewan. Hal ini berarti posisi konsumen tidak mendapatkan perlindungan tambahan jika terjadi kerugian seperti kematian atau hilangnya hewan selama pengiriman. Jika dikaitkan dengan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, maka KIB CEPAT MALANG telah memenuhi kewajiban memberikan informasi yang jelas dan jujur terkait kondisi pengiriman. Namun, dari sisi jaminan, kurangnya asuransi menunjukkan bahwa perlindungan konsumen terhadap risiko kerugian masih belum optimal.

Berdasarkan kesimpulan dari pemaparan diatas ini, penerapan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, telah dijalankan dengan baik oleh KIB CEPAT MALANG dalam jasa pengiriman hewan. Perusahaan memberikan penjelasan

yang memadai kepada konsumen, terutama bagi yang baru pertama kali menggunakan layanan, termasuk informasi mengenai fasilitas pengiriman seperti kandang, makanan, minuman, serta pilihan metode pengiriman yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan hewan.Namun demikian, terdapat ketidaksesuaian yang signifikan terkait kasus kematian hewan kelinci saat tiba di lokasi. Konsumen mengeluhkan bahwa pengiriman yang awalnya dijanjikan melalui jalur kereta api ternyata dilakukan menggunakan truk box, yang mengakibatkan beberapa hewan mati akibat kurangnya oksigen. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi hewan saat tiba tidak sesuai dengan kondisi awal saat pengiriman, sehingga terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen atas informasi yang akurat dan kesesuaian layanan.

Selain itu, dari sisi jaminan perlindungan konsumen, perusahaan belum menyediakan asuransi untuk pengiriman hewan, sehingga konsumen tidak memperoleh perlindungan tambahan jika terjadi risiko kerugian seperti kematian atau kehilangan hewan selama proses pengiriman. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kewajiban memberikan informasi telah dipenuhi, perlindungan konsumen terhadap risiko kerugian masih belum optimal. Secara keseluruhan, KIB CEPAT MALANG telah memenuhi kewajiban memberikan informasi yang jelas dan jujur, namun perlu meningkatkan aspek jaminan perlindungan konsumen dan memastikan kesesuaian metode pengiriman sesuai dengan perjanjian awal untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Hasil analisis pada penelitian ini lebih berfokus pada penerapan Pasal 4 huruf h yang berbunyi “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau

penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Fokus penelitian ini adalah hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi sesuai dengan hak konsumen karena apabila terjadi kerugian yang disebabkan kelaian dari perusahaan maka yang di rugikan secara signifikan adalah konsumen pengirirman hewan karena tidak adanya asuransi sebagai ganti rugi jika terjadi sesuatu pada pengririman hewan.

Dalam hak atas jasa pada pengirirman hewan yang diteriman tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya, maka dari itu untuk mengetahuan hak atas perjanjian dengan kosumen, seperti halnya jika terjadinya miskomunikasi pada pengirirman hewan, bahwa perusahaan secara tegas menempatkan seluruh risiko pengiriman pada pengirim hewan. Perusahaan telah memberitahukan sejak awal bahwa tanpa adanya asuransi, jika terjadi kematian atau burung kabur selama perjalanan, perusahaan tidak akan memberikan ganti rugi kepada pengirim. Ketentuan ini sudah disepakati bersama konsumen pada saat pembayaran dan tercantum jelas dalam resi pengiriman, menegaskan bahwa risiko kematian burung sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengirim. Hal ini juga terkait dengan pasal 4 huruf h yang mengatur hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, namun dalam konteks ini, kompensasi tidak berlaku tanpa asuransi yang disepakati sebelumnya. Dengan demikian, perusahaan mengedepankan transparansi dan kejelasan tanggung jawab risiko dalam proses pengiriman hewan.

Dalam hal ini walaupun pihak pelaku usaha sudah memberikan informasi dengan jelas dan menerima semua kritikannya, walaupun sejak awal telah memberikan arahan terkait risiko yang mungkin terjadi, seperti hewan yang lepas atau mati selama pengiriman, sehingga tanggung jawab lebih banyak dibebankan kepada pengirim. Pelaku usaha juga menekankan pentingnya pengirim memahami karakteristik hewan dan mengambil langkah pencegahan ekstra, seperti pengamanan ganda, agar risiko dapat diminimalisir.

Dalam konteks ini, meskipun pelaku usaha telah memberikan arahan, konsumen tetap berhak mengajukan komplain dan memperoleh perlindungan hukum serta penyelesaian sengketa yang adil apabila merasa dirugikan. Hal ini menegaskan bahwa pelaku usaha tidak dapat sepenuhnya melepaskan tanggung jawab hanya dengan memberikan arahan di awal, karena perlindungan konsumen harus tetap dijalankan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam kasus ini konsumen juga bisa menuntut apabila terjadinya resiko karena adanya kerugian yang didapatkan tidak sesuai dengan perjanjian di awal dengan kosumen,maka kosumen juga bisa melaporkan kepihak yang berwenang atas kasus ingkar janji dlam kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada Pasal 1243 KUHPerdata tentang Wanprestasi (Ingkar Janji), Pasal ini mengatur mengenai konsekuensi hukum dari wanprestasi atau ingkar janji dalam suatu perjanjian. Dan juga bisa di kaitkan dengan Undang-Undang KUHPerdata pada Pasal 1365 KUHPerdata tentang Perbuatan Melawan Hukum (PMH), Pasal ini menjadi dasar hukum untuk menuntut ganti kerugian atas suatu perbuatan yang

merugikan orang lain, meskipun tidak ada hubungan kontraktual (perjanjian) sebelumnya antara pihak yang merugikan dan pihak yang dirugikan.

Denagn demikian perlindungan konsumen dan keselamatan hewan pada pengiriman hewan ini harus menjadi perhatian utama. Apabila pihak pengiriman kurang memahami informasi prosedur yang diterapkan oleh jasa pengiriman hewan, hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen, terutama jika terjadi kerugian seperti hewan mati, lepas, atau hilang, yang disebabkan kurannya keamanan sebelumnya, dan perusahaan juga memiliki penting dalam pengiriman hewan pada saat berlangsung entah dalam trasit atau keamanan ketiak perjalanan dan oksigen yang dibutuhkan pada pengiriman hewan. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman dari pihak jasa mengenai informasi prosedur yang harus dijalankan dan perusahaan yang harsu menjaga hewan ketika dalam proses perjalanan pengirirman juga, hal ini termasuk penjelasan yang jelas kepada konsumen tentang risiko dan ketentuan terkait pengiriman hewan.

Pengiriman hewan memiliki risiko dan tantangan yang lebih tinggi dibandingkan barang mati, seperti kesejahteraan hewan selama transit, kebutuhan ventilasi, serta pembagian tanggung jawab jasa ekspedisi. Meskipun KIB CEPAT MALANG mengklaim telah memastikan hak-hak konsumen sesuai Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kenyataannya mereka tidak menyediakan asuransi. Hal ini berarti, jika terjadi kematian, stres, atau hilangnya hewan selama perjalanan, seluruh kerugian akan ditanggung sepenuhnya oleh konsumen atau pengirim karena tidak adanya

asuransi pengiriman hewan. Situasi ini menempatkan konsumen pada posisi yang sangat rentan, apalagi jika kesalahan atau kelalaian terjadi dari pihak perusahaan, seperti penggunaan transportasi yang tidak sesuai kesepakatan atau muatan berlebihan yang menyebabkan kurangnya oksigen.

Oleh karena itu, konsumen atau pengirim sangat dianjurkan untuk memahami dan mengantisipasi segala risiko dengan memastikan kandang sesuai, serta memenuhi kebutuhan makan dan minum hewan selama perjalanan. Penting juga bagi KIB CEPAT MALANG untuk meningkatkan pemahaman karyawannya tentang prosedur pengiriman hewan dan menjelaskan risiko serta ketentuan terkait kepada konsumen secara transparan, demi menjamin perlindungan hak konsumen dan kesejahteraan hewan.

Tabel 2.1

Penerapan Perlindungan Konsumen Pengiriman Hewan di

KIB CEPAT MALANG

No	Hak Konsumen (Pasal 4 UUPK)	Indikator Jasa Pengiriman Hewan	Terpenuhi	Tidak	Penjelasan
1.	Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan	Keselamatan dan Kesejahteraan Hewan Selama Pengiriman	√	×	Ini sudah terpenuhi karena kenyamanan, keamana, selama perjalanan di dampingi karyawan yang sudah berpengalaman lama 3th atau lebih.
2.	Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan	Transparansi Layanan dan Kesesuaian Janji	×	√	Karena adanya konsumen yang merasa kecewa disebabkan adanya kerugian yang di dapatkan, karena tidak sesuai informasi yang akan di kirim melalui kereta namun ketika sampai pengirimannya menggunakan truk box dan ada beberapa hewan yang mati.

3.	Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa	Informasi Komprehensif dan Akurat	√	×	Dalam informasi dari pihak KIB CEPAT MALANG ini sudah memberikan informasi secara jelas apabila ada konsumen yang baru melakukan pengiriman hewan.
4.	Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya	Aksesibilitas dan Responsivitas Saluran Pengaduan	√	×	Sudah memenuhi kareana penyaluran informasi pengaduan melalui WhatsApp
5.	Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut	Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Adil	√	×	Karena jika melihat dengan perjanjian di awal tidak danya ganti rugi jika adanya kematian dan sudah terrtera dalam perjanjian saat akan pembayaran.
6.	Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen	Edukasi Konsumen Terkait Pengiriman Hewan	√	×	Semua SOP yang di buat perusahaan akan di jelaskan di awal pengiriiman, ini akan di jelaskan bahwa kandang, minum, makan, disediakan oleh pengirm. Dan petugas hanya bisa membantu memberikan tudung jika mengalami stres

					karena bnyak hewan lainnya.
7.	Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif	Pelayanan yang Profesional dan Non-Diskriminatif	√	×	Tidak adanya diskriminatif perusahaan kepada konsumen pengiriman hewan.
8.	Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya	Pertanggungjawaban atas Kerugian/Ketidaksesuaian	×	√	Karena tidak adanya suransi sebagai ganti rugi ketika adanya kematian atau kabur pada hewan.
9.	hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.	Peraturan lain yang bersangkutan dengan pengiriman hewan	√	×	Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan

Fungsi dari indikator pada pengiriman hewan adalah sebagai alat ukur untuk menilai sejauh mana hak konsumen terpenuhi dan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa pengiriman hewan. Indikator ini membantu mengidentifikasi aspek-aspek penting seperti keselamatan dan kesejahteraan hewan selama pengiriman, transparansi informasi, kepuasan konsumen, serta mekanisme penyelesaian keluhan dan kompensasi jika terjadi kerugian. Dengan adanya indikator, perusahaan dapat memastikan bahwa proses pengiriman berjalan sesuai

standar yang telah ditetapkan, sekaligus memberikan perlindungan dan kenyamanan bagi konsumen.

Selain itu, indikator juga berfungsi sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Melalui pengukuran indikator, perusahaan dapat mengetahui area mana yang sudah berjalan baik dan mana yang masih perlu ditingkatkan, seperti penyediaan asuransi, kesesuaian metode pengiriman dengan janji awal, dan responsivitas terhadap keluhan konsumen. Dengan demikian, indikator berperan penting dalam menjaga kepercayaan konsumen serta meningkatkan profesionalisme dan reputasi perusahaan dalam jasa pengiriman hewan.

Pertama, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen telah terpenuhi dengan baik, khususnya terkait keselamatan dan kesejahteraan hewan selama pengiriman. Hal ini dibuktikan dengan pendampingan hewan oleh karyawan yang berpengalaman minimal tiga tahun, sehingga memastikan kondisi hewan tetap terjaga selama perjalanan. Selain itu, aksesibilitas dan responsivitas saluran pengaduan juga sudah tersedia dan mudah dijangkau melalui WhatsApp, sehingga konsumen dapat menyampaikan keluhan atau masukan dengan cepat dan efektif. Perusahaan juga memberikan edukasi dan pembinaan kepada konsumen terkait prosedur pengiriman, termasuk penjelasan mengenai tanggung jawab pengirim dalam menyediakan kandang, makanan, dan minuman untuk hewan, serta pelayanan yang profesional dan non-diskriminatif kepada semua konsumen.

Namun, terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhi, terutama pada hak konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang

sesuai dengan janji yang diberikan. Kasus kematian hewan kelinci akibat perubahan metode pengiriman dari kereta api ke truk box yang tidak diinformasikan sebelumnya menunjukkan adanya ketidaksesuaian layanan dengan janji awal dan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Selain itu, hak atas kompensasi dan ganti rugi juga belum terpenuhi karena perusahaan tidak menyediakan asuransi pengiriman hewan. Hal ini menimbulkan risiko bagi konsumen jika terjadi kematian atau kehilangan hewan selama pengiriman, yang tidak mendapatkan penggantian sesuai dengan ketentuan perlindungan konsumen. Meski demikian, perusahaan telah memenuhi kewajiban memberikan informasi yang komprehensif dan akurat kepada konsumen baru, serta mematuhi peraturan lain yang relevan seperti Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Secara keseluruhan, KIB CEPAT MALANG sudah menjalankan sebagian besar hak konsumen dengan baik, terutama dalam aspek keselamatan hewan, transparansi informasi, dan pelayanan. Namun, perusahaan perlu meningkatkan aspek kesesuaian janji layanan dan menyediakan mekanisme kompensasi yang memadai untuk mengoptimalkan perlindungan konsumen dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Adapun beberapa faktor yang mengakibatkan resiko terjadi pada konsumen pengiriman hewan yaitu :

1. **Faktor kurangnya pemahaman informasi kepada kosnumen**

   Apabila kurangnya pemahaman pengirim tentang informasi prosedur pengiriman hewan di KIB CEPAT MALANG sering kali menyebabkan

risiko seperti kematian atau stres pada hewan selama pengiriman. Dengan demikian, kesadaran untuk pemahaman informasi dari pihak pengirim ini sangat penting guna mencegah risiko tersebut. Namun ada bebevrapa yang kurang pahamnya dalam informasi pengiriman hewan sehingga mengakibatkan misalnya, ketika mengirimkan burung, sering kali satu kandang diisi lebih dari 15 ekor, padahal ukuran kandang tidak memadai, sehingga beberapa burung mati saat tiba di tujuan. Biaya pengiriman hewan yang terbatas menjadi salah satu faktor penting dalam proses pengiriman hewan. Semakin besar kandang yang digunakan untuk mengirim hewan, maka biaya yang harus dibayarkan juga akan semakin mahal. Oleh karena itu, pihak KIB CEPAT MALANG biasanya menyarankan agar kandang yang digunakan tidak terlalu besar ataupun terlalu kecil, meskipun hal ini berisiko terhadap kenyamanan dan keamanan hewan. Jika terjadi risiko pada hewan saat pengiriman, yang dirugikan adalah pihak pengirim sendiri, karena tidak ada asuransi untuk pengiriman hewan.

2. Transparansi layanan informasi

Biaya Transparansi Layanan dan Kesesuaian Janji salah satu faktor penting dalam proses pengiriman hewan. Karena apabila adanya perubahan pengangkutan hewan menggunakan trasnportasi yang tidak sesuai dengaan perjanjian di awal, maka ini harus di konfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen, karena jika terjadi suatu resiko pada hewan yang di rugikan adalah konsumen. Oleh karena itu, pihak Kib Cepat Malang harus melakukan trasnparasi layanan dan kesesuaiaan janji di awal kepada

konsumen, karena adanya resiko besar ataupun kecil pada hewan yang di kirim, dengan demikian demi kenyamanan dan keamanan konsumen saat pengiriman hewan. Maka dari itu perusahaan harus memenuhi semua hak konsuen yang sudah di janjikan di awal, sesuai denga nilai tukar yang sudah diberikan konsumen ke perusahaan, Dengan demikian, perusahaan harus mempertimbangkan berbagai faktor kerugian yang berdampak pada konsumen pengiriman hewan demi memastikan keamanan dan kenyamanan selama proses pengiriman samapai ketujuan.

3. Tidak ada jaminan yang di janjikan

Di KIB CEPAT MALANG, perusahaan tidak memberikan ganti rugi apabila terjadi kematian, cedera, atau kejadian lain yang merugikan selama proses pengiriman hewan. Hal ini dikarenakan sejak awal sudah diinformasikan bahwa KIB CEPAT MALANG tidak menyediakan asuransi untuk pengiriman hewan. Oleh karena itu, jika terjadi kematian, stres, atau hewan kabur selama pengiriman, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengirim. Namun, perusahaan tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik agar hewan dapat sampai ke tujuan dengan selamat. Ketentuan ini telah dijelaskan kepada pengirim sebelum proses pembayaran dan sebelum adanya kesepakatan pengiriman, sehingga seluruh risiko selama pengiriman menjadi tanggung jawab pihak pengirim.

Dengan demikian, berdasarkan perjanjian awal, pihak KIB CEPAT MALANG bahwa perusahaan tidak menyediakan asuransi sebagai ganti rugi, sehingga konsumen sudah mengetahui dan bisa mempertimbangkan

untuk menyetujui ketentuan tersebut sebelum menggunakan layanan pengiriman. Perjanjian ini diakui sah karena adanya kwitansi pengiriman hewan kepada konsumen.[45]

Oleh karena itu, jika kurangnya pemahaman dari pengirim tidak hanya berdampak pada pengirim itu sendiri, tetapi juga dapat memengaruhi kepercayaan terhadap perusahaan. Jika terjadi kematian hewan selama pengiriman, hal ini dapat memberikan ulasan negatif dari konsumen lain, yang pada akhirnya akan menimbulkan asumsi bahwa jasa pengiriman tersebut kurang profesional. Untuk itu, sangat penting bagi perusahaan untuk memberikan penjelasan yang jelas dan menyeluruh kepada pengirim serta memberikan hak konsumen mengenai risiko yang mungkin terjadi serta kelebihan layanan yang ditawarkan. Perusahaan juga harus secara terbuka menyampaikan jika kondisi kandang, makanan, atau minuman kurang sesuai, sebagai langkah antisipasi agar kematian hewan selama pengiriman dapat diminimalisir. Selain itu, perusahaan perlu menekankan pentingnya menjaga keselamatan hewan selama perjalanan sebagai tanggung jawab bersama antara perusahaan dan pengirim. Dengan meningkatkan pemahaman serta menjaga keselamatan hewan, perusahaan dapat membangun kepercayaan dan memberikan rasa aman serta nyaman bagi pengirim dan semua pihak yang terlibat.

[45] Fachrurrozi Harahap Et Al., "Pertanggungjawaban Perdata Jasa Perusahaan Ekspedisi Dalam Pengiriman Ikan Hias Arwana (Studi Pada Cv. Mulya Jaya Cargo Medan)," 2022.

C. Implementasi jasa pengiriman di KIB CEPAT MALANG terhadap pengiriman hewan berdasarkan *Maqāṣid al-sharīʿah*

Dalam konteks perlindungan konsumen pada jasa pengiriman hewan, prinsip-prinsip Syariat Islam dapat dikorelasikan secara kuat melalui konsep kemaslahatan (maslahah). Syariat, sebagai hukum Allah SWT, secara fundamental bertujuan untuk memastikan kesejahteraan dan kemakmuran umat manusia. Ini berarti bahwa setiap transaksi dan interaksi, termasuk dalam jasa pengiriman hewan, harus dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, tanggung jawab, dan transparansi demi kemaslahatan bersama. Ketika seekor hewan dipercayakan untuk dikirim, ada ekspektasi yang sah dari konsumen bahwa hewan tersebut akan diperlakukan dengan baik, aman, dan tiba dalam kondisi sehat. Kegagalan penyedia jasa untuk memenuhi standar ini tidak hanya merugikan konsumen secara materiil, tetapi juga berpotensi menimbulkan kerugian immateriil dan melanggar prinsip kehati-hatian serta amanah yang dijunjung tinggi dalam Islam.

Oleh karena itu, aturan dan upaya perlindungan konsumen, baik yang bersifat regulasi pemerintah maupun mekanisme penyelesaian sengketa, sejatinya merupakan manifestasi dari pengejaran kemaslahatan yang universal ini, memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dan tanggung jawab pelaku usaha terpenuhi sesuai dengan tuntutan zaman dan nilai-nilai moral yang selaras dengan syariat. *maqāṣid al-sharīʿah* Hukum-hukum dalam syariat tidak dibuat semata-mata untuk hukum itu sendiri, melainkan untuk tujuan yang lebih

mulia, yaitu kemaslahatan umat manusia.[46] Dalam penerapan peraturan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini mengenai jasa pengiriman hewan di Perusahaan KIB CEPAT MALANG, *maqāṣid al-sharīʿah* ini dijadikan sandaran untuk menilai sejauh mana penerapan peraturan tersebut diimplementasikan dan dijalankan.

Maqāṣid al-sharīʿah , sebuah kajian mutakhir dalam Ushul Fikih, meski telah memiliki jejak implisit dalam literatur klasik seperti *Al-Mustashfa* karya Imam Al-Ghazali dan *Qawa'idul Ahkam* oleh Al-'Izz bin 'Abd as-Salam, mendapat pengembangan signifikan, terutama melalui karya Imam Asy-Syatibi, *Al-Muwafaqat*. Konsep ini, yang juga dikembangkan oleh Ibnu Bayyah dengan tiga tingkatan kebutuhan (dharuriyyah, hajjiyyah, dan tahsiniyyah), sangat relevan dengan isu perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman hewan.[47]

Secara spesifik, dua pilar utama *maqāṣid al-sharīʿah hifz al-mal* (menjaga harta) dan *hifz al-nafs* (menjaga jiwa) berkorelasi kuat di sini. Hewan, bagi pemiliknya, sering kali merupakan aset berharga, baik dari segi nilai ekonomi maupun ikatan emosional. Kehilangan atau kerusakan pada hewan selama pengiriman tentu saja menjadi kerugian harta yang signifikan. Oleh karena itu, prinsip menjaga harta menuntut adanya jaminan keamanan dan kompensasi yang adil jika terjadi kerugian.

---

[46] Achmad Beadie Busyroel Basyar, "Perlindungan Nasab Dalam Teori Maqashid Syariah," *Maqashid Jurnal Hukum Islam* 3, No. 1 (2020): 1–16, Https://Doi.Org/10.35897/Maqashid.V3i1.286.

[47] Abdullah Ibn Bayyah, 'Alaqatu Maqashid As Syariah Bi Ushul Al Fikh, (Muassasah Al Furqan, 2006), H. 23

Selain itu, prinsip *hifz al-nafs* melampaui sekadar perlindungan jiwa manusia. Dalam konteks ini, ia meluas pada kewajiban untuk menjaga kesejahteraan dan keberlangsungan hidup hewan yang dikirim. Jasa pengiriman wajib memastikan hewan diperlakukan dengan baik, tidak mengalami kekerasan atau kelalaian, dan kebutuhan dasarnya terpenuhi selama transit. Ini termasuk penyediaan ventilasi yang cukup, makanan, minuman, dan ruang yang layak untuk mengurangi stres, cedera, atau kematian. Melanggar standar ini tidak hanya merugikan konsumen secara finansial, tetapi juga melanggar etika dan prinsip syariah dalam memperlakukan makhluk hidup.

Dengan demikian, *maqāṣid al-sharīʿah* menyediakan kerangka aspek yang relevan dan memastikan bahwa perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman hewan tidak hanya berlandaskan pada aspek hukum positif, tetapi juga pada nilai-nilai keadilan, etika, dan kemaslahatan yang lebih luas.

Tingkatan tahsiniyyah merujuk pada kemaslahatan yang bersifat komplementer, yaitu hal-hal yang meningkatkan kebaikan dan memberikan nilai tambah dalam kehidupan, meskipun ketidak terpenuhinya tidak serta-merta mengakibatkan dampak negatif atau kerusakan fatal. Dalam jasa pengiriman hewan, contoh tahsiniyyah bisa berupa penyediaan fasilitas pengiriman yang sangat nyaman melebihi standar minimum, atau layanan pelacakan *real-time* yang sangat detail, atau bahkan asuransi tambahan yang memberikan cakupan sangat luas di luar standar umum. Ini semua bukan kebutuhan pokok agar hewan tetap hidup dan tiba, tetapi meningkatkan kualitas layanan dan ketenangan pikiran konsumen. Adapun dalil dari imam Al-Ghazali mengidentifikasi lima

poin utama dalam hierarki *dharuriyah*: agama, jiwa, nasab (keturunan), akal, dan harta. Beliau menyatakan:

الصَّرُورِيَاتُ : المِصَالِحُ التِي تَتَضَمَّنُ حِفْظ مَقْصُوْد مِنَ المِقَاصِدِ الخَمْسَةِ، وَهِيَ حِفْظ

الدين وَالنَفْسِ وَالعَقْلِ وَالمالِ وَالنَّسَب

Dharuriyat adalah maslahat yang tertuang pada saat menjaga satu dari lima tujuan,yakni agama, jiwa, akal, harta, dan nasab.

Maqāṣid al-sharīʿah , khususnya prinsip Hifz al-nafs (menjaga jiwa), memiliki korelasi yang sangat kuat dan fundamental dengan perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman hewan. Prinsip Hifz al-nafs tidak hanya terbatas pada jiwa manusia, tetapi juga meluas pada segala sesuatu yang bernilai dan bernyawa, termasuk hewan. Oleh karena itu, dalam konteks pengiriman hewan, prinsip ini menuntut adanya perlindungan yang komprehensif, baik secara psikologis maupun fisik, terhadap hewan yang dikirim.[48] Tujuan utama dari kewajiban menjaga jiwa ini adalah memelihara eksistensi semua makhluk bernyawa dan mewujudkan keamanan serta ketentraman dalam kehidupan. Bagi konsumen, ini berarti jaminan bahwa hewan peliharaan atau ternak mereka akan tiba dalam kondisi sehat dan selamat, sesuai dengan standar etika dan syariah. Jika penyedia jasa gagal memenuhi kewajiban ini, kerugian yang dialami konsumen tidak hanya bersifat

[48] Nst, M., & Nurhayati, N. (2022). Teori Maqashid Al-Syari'ah Dan Penerapannya Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, *5*(1).

materiil (*hifz al-mal*), tetapi juga melanggar dimensi *hifz al-nafs* karena mengabaikan hak hidup dan kesejahteraan hewan.

Dalam Al-Qur'a Allah SWT berfirman, Qs. Al-Isra ayat 33 dan berkaitan dengaan penjelasan *hifz al-nafs* :

وَلَا تَقْتُلُوا النَّفْسَ الَّتِيْ حَرَّمَ اللّٰهُ اِلَّا بِالْحَقِّۗ وَمَنْ قُتِلَ مَظْلُوْمًا فَقَدْ جَعَلْنَا لِوَلِيِّهٖ سُلْطٰنًا فَلَا

يُسْرِفْ فِّى الْقَتْلِۗ اِنَّهٗ كَانَ مَنْصُوْرًا

Artinya : Janganlah kamu membunuh orang yang diharamkan Allah (membunuhnya), kecuali dengan suatu (alasan) yang benar. Siapa yang dibunuh secara teraniaya, sungguh Kami telah memberi kekuasaan kepada walinya. Akan tetapi, janganlah dia (walinya itu) melampaui batas dalam pembunuhan (kisas). Sesungguhnya dia adalah orang yang mendapat pertolongan.

Prinsip Hifz al-Nafs (menjaga jiwa) dalam *maqāṣid al-sharīʿah* memiliki relevansi yang sangat kuat dengan perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman hewan, yang dipertegas oleh firman Allah SWT dalam Surat Al-Isra' ayat 33. Ayat ini secara eksplisit melarang pembunuhan makhluk bernyawa tanpa alasan yang benar, menegaskan pentingnya menjaga kehidupan dan kesehatan, tidak hanya manusia, tetapi juga hewan. Ini adalah inti dari tujuan Islam yang berorientasi pada kemaslahatan umat secara menyeluruh.

Dalam konteks ini, KIB CEPAT MALANG sebagai penyedia jasa pengiriman hewan memikul tanggung jawab besar untuk menjunjung tinggi prinsip menjaga jiwa ini. Membunuh hewan hanya dibenarkan jika ada alasan syar'i tertentu, dan ini tidak berlaku dalam konteks pengiriman yang seharusnya memastikan keselamatan hewan. Oleh karena itu, jika terjadi ketidakpatuhan dari pihak KIB CEPAT MALANG yang mengakibatkan kematian atau risiko serius pada hewan yang dikirim, tindakan tersebut dapat dianggap sebagai kelalaian. Kelalaian ini bukan hanya merugikan konsumen secara materiil, tetapi juga secara moral dan syariah, karena telah mengabaikan prinsip fundamental untuk menjaga kehidupan. Dengan demikian, KIB CEPAT MALANG wajib memastikan standar perawatan dan penanganan hewan yang optimal selama pengiriman untuk memenuhi tujuan *maqāṣid al-sharīʿah* dan melindungi hak-hak konsumen sepenuhnya.

Dalam bidang muamalah, syariat Islam memang mensyariatkan berbagai macam kontrak (akad), termasuk jual beli, sewa-menyewa, syirkah, murabahah, serta sejumlah hukum muamalah lainnya. Hal ini bertujuan untuk mengatur hubungan dan transaksi antarindividu secara adil dan sesuai prinsip syariah. [49] Prinsip-prinsip *maqāṣid al-sharīʿah* , khususnya hifz al-mal (menjaga harta) dan hifz al-nafs (menjaga jiwa), menemukan relevansi krusial dalam konteks perlindungan konsumen pada jasa pengiriman hewan, termasuk yang ditawarkan oleh KIB CEPAT MALANG. Syariat Islam, dalam bidang 'uqubat (sanksi hukum), menetapkan diyat (denda) bagi pembunuhan tidak sengaja sebagai

[49] Asiva Noor Rachmayani, “Teori Maqashid Syariah Dalam Hukum Islam.”

bentuk keadilan dan pemulihan hak korban. Analogi ini dapat diterapkan pada kasus kematian hewan yang diakibatkan oleh kelalaian pihak pengiriman. Jika dikaitkan dengan kebijakan KIB CEPAT MALANG, apabila terjadi kematian hewan yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan perusahaan, maka sudah seharusnya pihak yang dirugikan (konsumen) berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi. Ini selaras dengan prinsip menjaga harta dalam *maqāṣid al-sharīʿah* , di mana konsumen tidak seharusnya menanggung kerugian yang timbul dari tanggung jawab pihak lain.

Namun, fakta di lapangan menunjukkan adanya permasalahan krusial: KIB CEPAT MALANG tidak menyediakan asuransi untuk pengiriman hewan sesuai kesepakatan awal, atau bahkan jika kesepakatan tersebut tidak secara eksplisit menyebutkan asuransi, praktik ini menempatkan risiko kerugian sepenuhnya pada pengirim. Kondisi ini bertentangan dengan semangat keadilan dan pemulihan hak yang diamanatkan syariat.

Oleh karena itu, situasi ini menunjukkan urgensi perlindungan hukum dan kejelasan akad (perjanjian) dalam setiap transaksi pengiriman hewan. Akad yang transparan dan adil, yang mencakup ketentuan mengenai tanggung jawab, asuransi, atau ganti rugi jika terjadi insiden, sangat diperlukan. Hal ini tidak hanya untuk melindungi hak dan kewajiban masing-masing pihak secara adil sesuai prinsip muamalah dalam Islam, tetapi juga untuk menegakkan nilai-nilai *maqāṣid al-sharīʿah* yang bertujuan menciptakan kemaslahatan dan menghindari kemudaratan bagi semua pihak yang terlibat. Tanpa kejelasan ini, konsumen

rentan dirugikan, dan prinsip menjaga harta serta jiwa yang menjadi fondasi *maqāṣid al-sharīʿah* tidak dapat terpenuhi secara optimal.

Adapun tujuan utama *maqāṣid al-sharīʿah* dalam menjaga harta dan jiwa pada pengiriman hewan ini sangat penting karena pengirim hewan mempuyai posisi yang rentan atas kerugian seperti hewan mati karena hewan juga makhluk hidup yang mempunyai nyawa jika tidak dijaga dengan benar maka bisa mengakibatkan beberapa resiko misal stres,kematian,kabur dan lain-lain maka sangat penting perusahaan jasa kirim hewan ini memenuhi kewajiban hukum dan juga melaksanakan prinsip sesuai dengan syariat islam yaitu *maqāṣid al-sharīʿah* yakni menjaga harta dan jiwa *(hifz al-mal dan hifz al-nafs).*

Prinsip menjaga harta (*hifz al-mal*) dan menjaga jiwa (*hifz al-nafs*) dalam *maqāṣid al-sharīʿah* tidak hanya bersifat absolut, tetapi juga memiliki tingkatan prioritas yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman hewan. Tingkatan ini membantu kita memahami bobot kerugian dan kewajiban perlindungan dari perspektif syariah:

a. Menjaga harta dan jiwa jika dalam peringkat daruriyyat Pada tingkatan dharuriyyat, menjaga harta dan jiwa dalam pengiriman hewan berarti memenuhi hak konsumen jika terjadi kerugian yang signifikan dan fundamental. Jika dalam pengiriman hewan terjadi kerugian jiwa (baik pada hewan itu sendiri yang berujung kematian atau bahkan pada manusia yang terlibat secara tidak langsung karena kelalaian fatal) atau kerugian harta yang sangat besar (misalnya, nilai hewan sangat tinggi

atau jumlah hewan sangat banyak), hal ini dianggap mengganggu tatanan kehidupan dan ekonomi. Kerugian di tingkat ini berdampak serius pada eksistensi dan fungsi dasar, sehingga wajib dicegah dan dikompensasi secara penuh untuk menjaga prinsip-prinsip syariah dalam menjaga harta dan jiwa. Kelalaian pada tingkat ini merupakan pelanggaran berat.

b. Menjaga harta dan jiwa jika dalam tingkatan kebutuhan hajiyyat pada Pada tingkatan hajiyyat, menjaga harta dan jiwa terkait dengan kebutuhan yang, jika tidak terpenuhi, tidak akan menyebabkan kehancuran atau bahaya besar, tetapi akan menimbulkan kesulitan, ketidaknyamanan, atau kerugian yang sebenarnya dapat dihindari. Dalam konteks pengiriman hewan, ini meliputi upaya peningkatan standar kualitas, kenyamanan, atau efisiensi yang melampaui kebutuhan dasar untuk kelangsungan hidup hewan. Misalnya, keterlambatan pengiriman yang menyebabkan hewan merasa tidak nyaman lebih lama, atau fasilitas yang kurang optimal sehingga meningkatkan risiko stres meskipun tidak sampai menyebabkan kematian. Pemenuhan kebutuhan hajiyyat akan meningkatkan standar perlindungan harta dan jiwa dengan mencegah risiko yang tidak mengancam keberadaan, namun dapat mengurangi nilai atau kualitas hidup.

c. Meskipun dasar perlindungan harta dan jiwa berada pada tingkatan dharuriyyat dan hajiyyat, aspek-aspek yang mengedepankan kesempurnaan, keindahan etis, dan reputasi unggul dalam pengiriman

hewan dapat diklasifikasikan sebagai tahsiniyyat. Ini adalah langkah maju untuk tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga mencapai keunggulan dan nilai tambah yang signifikan. Contohnya bisa berupa penyediaan fasilitas pengiriman hewan yang sangat mewah, sistem pemantauan kesehatan hewan secara *real-time* yang canggih, atau layanan pelanggan yang luar biasa responsif dan proaktif. Memenuhi tahsiniyyat menunjukkan komitmen penyedia jasa untuk melampaui standar minimal dan memberikan pengalaman terbaik bagi konsumen serta kesejahteraan maksimal bagi hewan, mencerminkan integritas moral dan profesionalisme yang tinggi sesuai dengan tujuan syariah untuk mencapai kemaslahatan paripurna.[50]

Hal ini sebagai penegasan dari ajaran Allah SWT tentang menjaga harta *hifz al-mal* (QS. Al Baqarah [1]:188)

وَلَا تَأْكُلُوْٓا اَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوْا بِهَآ اِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوْا فَرِيْقًا مِّنْ اَمْوَالِ النَّاسِ بِالْاِثْمِ

وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ ﴿١٨٨﴾

Artinya : "Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada para hakim dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui."

[50] Ainul Yakin, "Urgensi Teori Maqashid Al-Syari'ah Dalam Penetapan Hukum Islam Dengan Pendekatan Maslahah Mursalah," *At-Turas* 2, No. 1 (2015): 25–44.

Agama Islam sangat memperhatikan keadilan sosial, termasuk kewajiban pengusaha untuk membayar upah dengan adil serta kewajiban para pelaku bisnis dalam menjalankan kontrak yang benar dan membagi kekayaan secara adil. Selain itu, Islam juga mengajarkan pentingnya perlindungan terhadap hewan yang akan dikirim dengan memenuhi kebutuhan mereka sesuai standar yang berlaku. Dalam Islam, setiap individu memiliki tanggung jawab berbeda, terutama dalam pengiriman hewan, di mana pengirim harus menanggung risiko dan memastikan bahwa ukuran kandang, makanan, minuman, serta kebutuhan lainnya terpenuhi dengan baik.[51]

Kitab *Al-Mustasfa* karya Abu Hamid Al-Ghazali (w. 505 H/1111 M) merupakan salah satu karya monumental dalam bidang ushul fikih dan sangat berperan penting dalam perkembangan pemikiran hukum Islam, khususnya dalam kajian *maqāṣid al-sharīʿah* Dalam kitab ini, Imam Al-Ghazali membahas *maqāṣid al-sharīʿah* secara mendalam pada bab maslahah mursalah, dengan mendefinisikan teori maslahah sebagai manifestasi nyata dari tujuan syariah. Lebih lanjut, Al-Ghazali menjelaskan konsep tiga tingkatan *maqāṣid*, yaitu *al-dharuriyat*, *al-hajiyat*, dan *al-tahsiniyat*. Beliau mengemukakan bahwa tingkatan yang lebih rendah merupakan *mukammilat* atau penyempurna bagi tingkatan yang lebih tinggi, sehingga *al-hajiyat* menyempurnakan *al-dharuriyat*, dan *al-tahsiniyat*

[51] Muhit And Athoillah, "Landasan Implementasi Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Maqāṣid Al-Sharīʿah ."

menyempurnakan *al-hajiyat*. Imam Al-Ghazali menekankan bahwa urutan hierarki ini bersifat fundamental dan tidak dapat dipertukarkan.

Selain itu, Imam Al-Ghazali juga menjelaskan secara rinci tentang teori *maqāṣid al-sharīʿah* dharuriyyah dengan membaginya ke dalam lima kategori pokok: menjaga agama (ad-din), jiwa (an-nafs), akal (al-aql), keturunan (an-nasl), dan harta (al-mal). Pemikiran Al-Ghazali dalam *Al-Mustasfa* ini menjadi rujukan utama dalam memahami tujuan-tujuan syariat Islam dan pengembangan hukum Islam yang relevan dengan perkembangan zaman.

Menjaga harta dan jiwa dari aspek kerugian konsumen dan kematian hewan ini merupakan perlindungan yang harus dilakukan oleh perusahaan jasa ekspedisi yang menyediakan jual beli jasa pengiriman hewan dengan tetap menjaga ha konsumen dan hewan agar tidak sres atau terkena resiko kematian pada saat dalam perjalanan, karena menjaga aspek agama islam ini menjaga hak dan kebebasan dalam berkeyakinan dan ibadah. Di islam tidak ada paksaan bagi setiap umat harus memilih islam.

Dan perlindungan harta untuk non muslim dan muslim ini dijelaskan dalam firman Allah pada Qs. An Nisa ayat 29 tentang menjaga harta (*al-mal*)

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَأْكُلُوْٓا اَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ اِلَّآ اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْۗ وَلَا

تَقْتُلُوْٓا اَنْفُسَكُمْۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ۝٢٩

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Adapun pesan dari ayat tersebut berlaku secara tekstual bagi kaum Muslimin, dan secara maklum bagi non-Muslim, karena secara otomatis orang-orang non-Muslim memiliki hak dan kewajiban yang sama dengan kaum Muslimin. Dalam konteks Pengiriman hewan di KIB CEPAT MALANG dan pengiriman lainnya, prinsip penjagaan agama ini dapat dikategorikan mampu melindungi hak-hak Muslim dan non-Muslim. Hal ini terlihat dari tidak adanya perbedaan perlakuan dalam transaksi yang dapat menimbulkan diskriminasi terhadap suatu golongan agama tertentu. Dengan demikian, dalam perlindungan konsumen pengiriman hewan, semua pihak mendapatkan perlakuan yang adil tanpa diskriminasi berdasarkan agama.

Dengan demikian, penerapan prinsip *maqāṣid al-sharīʿah* dalam kasus KIB CEPAT MALANG menegaskan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berorientasi pada aspek hukum positif dan kontrak belaka. Lebih dari itu, ia berfokus pada kemaslahatan (kebaikan) dan kesejahteraan umat secara menyeluruh, memastikan bahwa transaksi ekonomi tidak justru menimbulkan

penderitaan atau kemiskinan bagi pihak yang lemah. Ini mendorong perusahaan untuk tidak hanya mematuhi aturan, tetapi juga menginternalisasi nilai-nilai keadilan, tanggung jawab, dan empati demi tercapainya kemakmuran yang adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Penerapan prinsip *hifz al-mal* (menjaga harta) dan *hifz al-nafs* (menjaga jiwa) dalam konteks perlindungan konsumen pengiriman hewan di KIB CEPAT MALANG sangat krusial. Menjaga harta berarti melindungi nilai ekonomi dan emosional hewan bagi pengirim, sementara menjaga jiwa meluas pada kesejahteraan dan kelangsungan hidup hewan itu sendiri. Komitmen terhadap kedua prinsip ini dapat mencegah kerugian signifikan, seperti kematian atau stres parah pada hewan selama pengiriman, yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, KIB CEPAT MALANG wajib memastikan setiap pengiriman hewan berjalan aman hingga tujuan. Ini tidak hanya mengurangi risiko bagi pengirim, tetapi juga mencerminkan komitmen perusahaan untuk melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan ajaran Islam dan tujuan mulia *maqāṣid al-sharīʿah* .

Pembahasan ini menganalisis perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman hewan dari perspektif *maqāṣid al-sharīʿah* dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK, melalui Pasal 4 huruf c mengenai hak atas informasi yang benar dan jaminan keamanan, serta huruf h tentang hak ganti rugi atas perjanjian yang dilanggar, memiliki peran krusial dalam memastikan pengiriman hewan berjalan selamat sampai tujuan. Penting untuk menekankan bahwa perlindungan konsumen di sini mencakup dua aspek utama: harta (ketika terjadi kerugian materiil pada konsumen) dan jiwa

(khususnya jika terjadi kematian pada hewan yang bernyawa). Hal ini sejalan dengan prinsip *maqāṣid al-sharīʿah* , yaitu hifz al-mal (menjaga harta) dan hifz al-nafs (menjaga jiwa), yang merupakan tujuan utama syariat Islam untuk mewujudkan kemaslahatan bagi manusia dan seluruh makhluk hidup.

Mengingat tidak adanya asuransi pengiriman hewan dari perusahaan, perusahaan pengiriman harus menerapkan kehati-hatian ekstra dalam pengangkutan. Ini termasuk memastikan ruang pengiriman memenuhi kebutuhan esensial seperti oksigen yang cukup dan faktor kesejahteraan hewan lainnya. Langkah-langkah ini adalah bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap keselamatan hewan dan perlindungan hak-hak konsumen. Dengan demikian, perusahaan wajib memastikan seluruh proses pengiriman hewan dilakukan sesuai standar keamanan dan kesejahteraan, baik dari sisi regulasi maupun etika, demi tercapainya perlindungan konsumen yang optimal dan sejalan dengan nilai-nilai *maqāṣid al-sharīʿah* .

Penerapan Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) di KIB CEPAT MALANG sangat penting, terutama ketika ditinjau dari kerangka *maqāṣid al-sharīʿah* . Kedua kerangka ini memberikan dasar yang kuat mengenai pentingnya melindungi hewan selama pengiriman sebagai bagian dari hak-hak konsumen. *maqāṣid al-sharīʿah* , dengan tujuan utamanya mencapai kemaslahatan (kebaikan) bagi umat manusia, secara fundamental menekankan perlindungan jiwa (*hifz al-nafs*) dan harta (*hifz al-mal*). Dalam konteks pengiriman hewan, prinsip *hifz al-nafs* meluas pada kewajiban untuk menjaga kesejahteraan dan keselamatan hewan, memastikan mereka tidak

menderita atau mati akibat kelalaian selama perjalanan. Sementara itu, *hifz al-mal* menegaskan hak konsumen atas ganti rugi jika hewan yang merupakan hartanya mengalami kerugian atau kerusakan.

Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman hewan yang diberikan oleh KIB CEPAT MALANG tidak hanya berfungsi untuk memenuhi hak-hak konsumen, tetapi juga sebagai sarana penting untuk mencegah risiko pada hewan, baik berupa cedera, stres, atau bahkan kematian akibat kecelakaan atau kelalaian selama perjalanan. Ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip hukum positif dan etika Islam yang menjunjung tinggi nilai kehidupan dan perlindungan hak individu.

Hasil dari analisis penelitian ini menyimpulkan bahwa *maqāṣid al-sharīʿah* memberikan kerangka etis dan filosofis yang kuat bagi perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman hewan, melengkapi dan memperkaya ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Fokus utama terletak pada prinsip *hifz al-mal* (menjaga harta) dan *hifz al-nafs* (menjaga jiwa). Hewan yang dikirim bukan hanya representasi harta benda yang bernilai ekonomis, tetapi juga makhluk bernyawa yang memiliki hak atas perlindungan dan kesejahteraan. Oleh karena itu, kelalaian yang menyebabkan kerugian atau kematian hewan tidak hanya melanggar hak konsumen atas harta, tetapi juga hak atas pemeliharaan jiwa, sebagaimana ditekankan dalam ajaran Islam dan analogi sanksi diyat. Tingkatan kebutuhan *dharuriyyah, hajiyyah*, dan *tahsiniyyah* dalam *maqāṣid al-sharīʿah* memberikan bobot prioritas terhadap jenis kerugian dan

upaya perlindungan yang harus diberikan, mulai dari pencegahan bahaya fundamental hingga peningkatan kualitas layanan yang sempurna.

Dengan demikian penekanan pada perlindungan konsumen dalam pengiriman hewan, terutama yang melibatkan makhluk bernyawa dan harta benda, menjadi sangat penting, khususnya jika terjadi kerugian tanpa disertai ganti rugi yang memadai. KIB CEPAT MALANG, sebagai penyedia jasa, tidak hanya harus memenuhi kewajiban hukum yang tertera dalam UUPK, tetapi juga menjalankan tanggung jawab moral yang selaras dengan *maqāṣid al-sharīʿah* . Ini termasuk memberikan informasi yang jelas, arahan prosedur pengiriman yang tidak membahayakan hewan, serta memastikan lingkungan kerja yang amanah dan aman bagi hewan yang dikirim. Dengan demikian, penerapan prinsip *maqāṣid al-sharīʿah* dalam praktik sehari-hari pengiriman hewan akan terwujud, sejalan dengan ajaran Islam yang mengutamakan kemaslahatan umat manusia melalui perlindungan harta dan jiwa konsumen/pengirim hewan.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis penelitiandi lapangan yang telah dilakukan, ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan implementasi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, P KIB CEPAT MALANG telah menjalankan sebagian kewajiban perlindungan konsumen, namun belum sepenuhnya, terutama dalam hal pemberian ganti rugi atau asuransi atas risiko kematian dan stres hewan selama pengiriman. Faktor utama yang mempengaruhi hal ini adalah kurangnya pemahaman pengirim mengenai prosedur pengiriman yang aman, keterbatasan anggaran pengirim yang berdampak pada pemilihan fasilitas pengiriman, serta tidak adanya fasilitas asuransi dari perusahaan sehingga seluruh risiko kerugian menjadi tanggung jawab pengirim tanpa kompensasi dari perusahaan. Pertama, Faktor kurangnya pemahaman informasi kepada kosnumen pengiriman hewan di KIB CEPAT MAANG. Kedua, Transparansi layanan informasi. Ketiga, Tidak ada jaminan yang di janjikan. Dengan demikian perusahaan juga memiliki tanggung jawab untuk mengusahakan keselamatan hewan secara maksimal selama pengiriman. Ini berfokus pada pemenuhan hak-hak konsumen sesuai Pasal 4 huruf c (hak atas informasi yang benar dan jaminan keamanan) dan huruf h (hak atas ganti rugi). Oleh karena itu, penting bagi KIB CEPAT MALANG untuk tidak hanya mengkomunikasikan risiko dengan jelas di awal, tetapi

juga secara proaktif memastikan bahwa standar keamanan dan kesejahteraan hewan terpenuhi semaksimal mungkin selama proses pengangkutan, sebagai bentuk tanggung jawab moral dan kepatuhan terhadap semangat perlindungan konsumen.

2. Berdasarkan penerapan *maqāṣid al-sharīʿah* pada implementasi Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat korelasi kuat antara prinsip hifz al-mal (menjaga harta) dan hifz al-nafs (menjaga jiwa) dengan permasalahan yang dihadapi KIB CEPAT MALANG. Prinsip-prinsip ini menekankan pentingnya perlindungan konsumen dalam proses pengiriman hewan, guna menghindari kerugian berupa kematian atau stres akibat risiko selama perjalanan. Hal ini sejalan dengan tujuan *maqāṣid al-sharīʿah* , yaitu mewujudkan kemaslahatan dan mencegah kerugian bagi manusia, termasuk dalam konteks perlindungan konsumen. Meskipun seluruh risiko dalam pengiriman hewan di KIB CEPAT MALANG saat ini ditanggung oleh pengirim, penerapan perlindungan konsumen harus lebih dari sekadar melindungi hewan sebagai objek kiriman; ia juga harus melindungi hak-hak pengirim. Perlindungan ini terfokus pada Pasal 4 huruf c UUPK, yaitu hak atas informasi yang jelas dan jaminan keamanan, serta Pasal 4 huruf h UUPK, yaitu hak untuk mendapatkan ganti rugi jika terjadi kerugian. Untuk mencapai tujuan *maqāṣid al-sharīʿah* , diperlukan peningkatan kesadaran dari pihak pengirim untuk memastikan hewan dalam kondisi sehat dan semua kebutuhannya terpenuhi selama

perjalanan. Dengan demikian, implementasi *maqāṣid al-sharīʿah* dalam perlindungan konsumen pada pengiriman hewan di KIB CEPAT MALANG tidak hanya memenuhi aspek hukum positif, tetapi juga selaras dengan tujuan syariat Islam, yaitu menjaga kemaslahatan dan mencegah *mudharat* (kerugian) bagi semua pihak yang terlibat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis memberikan saran sebagai bahan pertimbangan bagai pemilik KIB CEPAT MALANG atau para konsumen.

1. KIB CEPAT MALANG Malang perlu memperkuat perlindungan konsumen, khususnya dalam menjamin keselamatan hewan selama pengiriman. Tanggung jawab ini sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengimplikasikan bahwa meskipun tidak ada ganti rugi spesifik, perusahaan wajib memaksimalkan upaya perlindungan hewan selama perjalanan. Hal ini mencakup pengelolaan muatan yang optimal untuk menghindari penumpukan berlebihan yang dapat mengurangi oksigen dan berakibat fatal. Kepatuhan pengirim terhadap prosedur perusahaan juga krusial. Melalui sinergi antara pengirim dan pengangkut, keselamatan hewan dapat terjamin hingga tujuan. Pelanggan setia KIB CEPAT MALANG diharapkan memahami pentingnya keselamatan hewan dalam proses pengiriman ini. Dengan meningkatkan kesadaran pengirim dan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku, tercipta kontribusi bersama dalam mewujudkan pengiriman hewan yang aman dan bertanggung jawab.

2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi komparatif antara KIB CEPAT MALANG dan perusahaan pengiriman hewan lainnya. Perbandingan kebijakan dan praktik pengiriman hewan ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengiriman hewan, termasuk ada atau tidaknya penyediaan asuransi pengiriman hewan jika terjadi kematian atau hewan kabur. Selain itu, penelitian ini juga dapat mengeksplorasi bagaimana penerapan prinsip syariah dalam konteks keselamatan hewan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen/pengirim demi terciptanya rasa aman yang lebih besar. Diharapkan implementasi perlindungan konsumen dalam pengiriman hewan tidak hanya memenuhi aspek regulasi, tetapi juga sejalan dengan tujuan syariah dalam meningkatkan kesejahteraan umat manusia.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

Ellitan. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan Dan Kesehatan Hewan." *Экономика Региона* 19, No. 19 (2009): 1999

Presiden Republik Indonesia. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia* 2003, no. 1 (1999): 1–46.

Buku

Hanum, Meilia Laela. "Praktik Jual Beli Hewan Peliharaan Secara Online Dengan Sistem Pesanan Dalam Perspektif Hukum Islam," 2023.

Hulman, Panjaitan. *Hukum Perlindungan Konsumen:Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. *Jala Permata Asksara*, 2021.

Jurnal Artikel

Achmad Beadie Busyroel Basyar. "Perlindungan Nasab Dalam Teori Maqashid Syariah." *Maqashid Jurnal Hukum Islam* 3, No. 1 (2020): 1–16. Https://Doi.Org/10.35897/Maqashid.V3i1.286.

Aditya, I Made Bagus Indrawan Dwimahaputra. "Penanganan Incoming Kargo Ikan Arwana Pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali," 2022.

Asiva Noor Rachmayani. “Teori Maqashid Syariah Dalam Hukum Islam,” 2015, 6.

Aura Sakinah, Khairi Ibnutama, Rini Kustin. “Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Pemilihan Jasa Pengiriman Ikan Hias Yang Tepat Dengan Menggunakan Metode Organization Rangement ET Sythese De Donnes Relationneles (Oreste).” *Jurnal Cyber Tech* 4, no. 6 (2021).

Gia, Anjani Risa, Dirkareshza Rianda. “Urgensi Penegakan Hukum Perdagangan Kura-Kura Brazil Dengan Jasa Ekspedisi Melalui Shopee Risa.” *Pharmacognosy Magazine* 75, No. 17 (2021): 399–405.

Harahap, Fachrurrozi, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah, And Sumatera Utara. “Pertanggungjawaban Perdata Jasa Perusahaan Ekspedisi Dalam Pengiriman Ikan Hias Arwana (Studi Pada Cv. Mulya Jaya Cargo Medan),” 2022.

Henukh, Nimbrod, Marjan Miharja, Kata Kunci, And Perlindungan Konsumen. “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Ekspedisi Atas Kirim Barang Yang Tidak Tepat Waktu.” *Palar (Pakuan Law Review)* 08, No. September (2022): 1–11.

Hukum, Fakultas, Universitas Tarumanagara, Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Meraih Sarjana, S H Hukum, And Fakultas Hukum. “Perbandingan Hukum Indonesia Dan Austria Terhadap Hewan Ternak Pebtry Purnama Sari Rasji 4 (2021): 2923–44.

Husna, Saraya, And Levina Yustitianingtyas. “Tanggung Jawab Ekspedisi Muatan Kapal Laut (Emkl) Bagi Pengguna Jasa Akibat Barang Yang Rusak/Hilang

Selama Proses Pengiriman Melalui Laut." *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma* 24, No. 2 (2022): 1–8. Https://Doi.Org/10.51921/Chk.V24i2.202.

Istiharoh Fitriana Novitasari, Tuhana. "Studi Tentang Jasa Pengiriman Hewan Melalui Pengangkutan Darat Di Pt Herona Express Cabang Surakarta." مجلة جامعة كركوك للدراسات الانسانية 7 (2018): 1–25.

Mewu, Marina Yetrin Sriyati, And Kadek Julia Mahadewi. "Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Kewarganegaraan* 7, No. 1 (2023): 441–50.

Nasution, Az. "Perlindungan Konsumen; Tinjauan Singkat Uu No. 8/1999 - L.N. 1999 No. 42." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 32, No. 2 (2017): 111. Https://Doi.Org/10.21143/Jhp.Vol32.No2.1329.

Nizar, Muhammad Choirun. "Literatur Kajian Maqashid Syari ' Ah." *Researchgate* 35, No. August 2016 (2019): 17.

Nst, M. Ziqhri Anhar, And Nurhayati Nurhayati. "Teori Maqashid Al-Syari'Ah Dan Penerapannya Pada Perbankan Syariah." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 5, No. 1 (2022): 899–908. Https://Doi.Org/10.36778/Jesya.V5i1.629.

Nunung Rodliyah1, Rissa Afni Martinouva2 Dan Chandra Muliawan2. "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Hewan Secara Online Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Uu Nomor

11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," 2020, 47–61.

Prakasa, Alvin Pandu, And Suradi Herni Widanarti. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Hewan Secara Online" 3, No. 49 (2014): 1–11.

Razzaq Atalarik, Asianto Nugroho, And Sapto Hermawan. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Peliharaan Reptil Scara Online Di Surakarta." *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)* 8, No. 2 (2022): 467–86. Https://Doi.Org/10.23887/Jkh.V8i2.51392.

Rumimper, Grace Joice S. N. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet." *Jurnal Hukum Unsrat* 1, No. 3 (2013): 56–67.

Shelemo, Asmamaw Alemayehu. "Pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak Terhadap Keterlambatan Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman." *Nucl. Phys.* 13, No. 1 (2023): 104–16.

Sushantyi, Ali Ma'ruf Vera Rimbawani. "Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui Pt. Jne Wilayah Kedir" 11, No. 2 (2022).

Shelemo, Asmamaw Alemayehu. "Pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak Terhadap Keterlambatan Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman." *Nucl. Phys.* 13, No. 1 (2023): 104–16.

Sushantyi, Ali Ma'ruf Vera Rimbawani. "Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman

Barang Melalui Pt. Jne Wilayah Kedir" 11, No. 2 (2022).

Wibowo, Ufuk Yoko, And Nadya Widiawati. "Analisis Kematian Satwa Dalam Sektor Ekspedisi Di Indonesia." *Court Review: Jurnal Penelitian Hukum* 1, No. 2 (2021): O27.

Yakin, Ainul. "Urgensi Teori Maqashid Al-Syari'ah Dalam Penetapan Hukum Islam Dengan Pendekatan Maslahah Mursalah." *At-Turas* 2, No. 1 (2015): 25–44

Wibsite Dan Wawancara

Ayung, Rahmatullah. "Google Ualasan 'Kib Cepat Malang' Narasi Sejarah Mei 2024, Diakses 28 Oktober 2024," 2024.

Desiani, Amila, Muhamad Amirulloh, And Agus Suwandono. "Implementasi Asas Itikad Baik Dalam Perlindungan Konsumen Atas Pembatalan Transaksi Yang Dilakukan Oleh Situs Belanja Elektronik." *Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Dan Ke-PPAT-An* 2, No. 1 (2019): 56. Https://Doi.Org/10.24198/Acta.V2i1.157.

Diptha, Gusti Agung Rama Arya, And Kadek Julia Mahadewi. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Transportasi Online Di Indonesia." *Jurnal Kewarganegaraan* 7, No. 1 (2023): 4558–465.

Karyawan, Mbk Fia. "Wawancara Karyawan Kib Cepat Malang." Malang, 2025.

Karyawan,Mbk Fia"Wawancara Karyawan Kib Cepat Malang." Malang, 2024.

LAMPIRAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341)559399
Website: http://syariah.uin-malang.ac.id E-mail: syariah@uin-malang.ac.id

Nomor : B- 3214 /F.Sy.1/TL.01/10/2024 Malang, 23 Oktober 2024
Hal : **Pra-Penelitian**

Kepada Yth.
Pimpinan PT KIB CEPAT MALANG
Jl. Trunojoyo No.15, Kiduldalem, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119

Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama	:	ANISA TURROHMATUL MAULINA
NIM	:	210202110006
Fakultas	:	Syariah
Program Studi	:	Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan *Pra Researc*h dengan judul :
IMPLEMENTASI PASAL 4 UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN KIB CEPAT MALANG
(Studi Kasus Pengiriman Hewan), pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Zainul Mahmudi

Scan Untuk Verifikasi

Tembusan :
1.Dekan
2.Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
3.Kabag. Tata Usaha

Gambar 1.1

Surat Izin Penelitian

SURAT KETERANGAN

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Nomor: B- 3214 /F.Sy.I/TL.01/10/2024, hal Izin Mengadakan Penelitian tertanggal 23 Oktober 2024, maka dengan ini menerangkan nama mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Anisa Turrohmatul Maulina
NIM	: 210202110006
Fakultas	: Syariah
Prodi	: Hukum Ekonomi Syariah
Jenjang	: S1

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas, kami terima untuk melaksanakan penelitian di PT KIB CEPAT MALANG. Demikian izin penelitian ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, guna melengkapi data pada penyusunan Skripsi yang berjudul: **IMPLEMENTASI PASAL 4 UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN KIB CEPAT MALANG (Studi Kasus Pengiriman Hewan).**

Demikian Surat Keterangan diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Malang, 23 Oktober 2024

Pimpinan PT KIB Cabang Malang

Ridah Laswati

Gambar 1.2

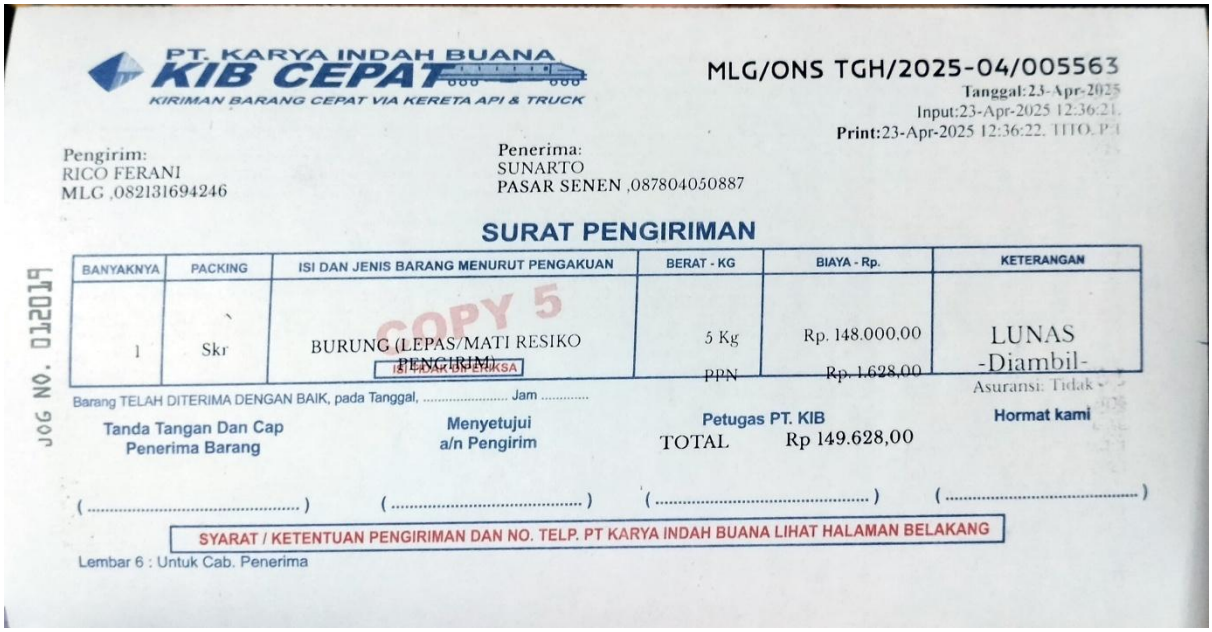
Surat Balasan Penelitian

Gambar 1.3

Wawancara Mbk Afi Karyawan KIB CEPAT MALANG

Gambar 1.4

Kasus Kematian Hewan di KIB CEPAT MALANG



PT. KARYA INDAH BUANA
KIB CEPAT
KIRIMAN BARANG CEPAT VIA KERETA API & TRUCK

MLG/ONS TGH/2025-04/005563
Tanggal:23-Apr-2025
Input:23-Apr-2025 12:36:21
Print:23-Apr-2025 12:36:22. TITO. P1

Pengirim:
RICO FERANI
MLG ,082131694246

Penerima:
SUNARTO
PASAR SENEN ,087804050887

SURAT PENGIRIMAN

BANYAKNYA	PACKING	ISI DAN JENIS BARANG MENURUT PENGAKUAN	BERAT - KG	BIAYA - Rp.	KETERANGAN
1	Skr	BURUNG (LEPAS/MATI RESIKO PENGIRIM) ISI TIDAK DIPERIKSA	5 Kg	Rp. 148.000,00	LUNAS -Diambil-
			PPN	Rp. 1.628,00	Asuransi: Tidak
			TOTAL	Rp 149.628,00	

COPY 5

JOG NO. 012019

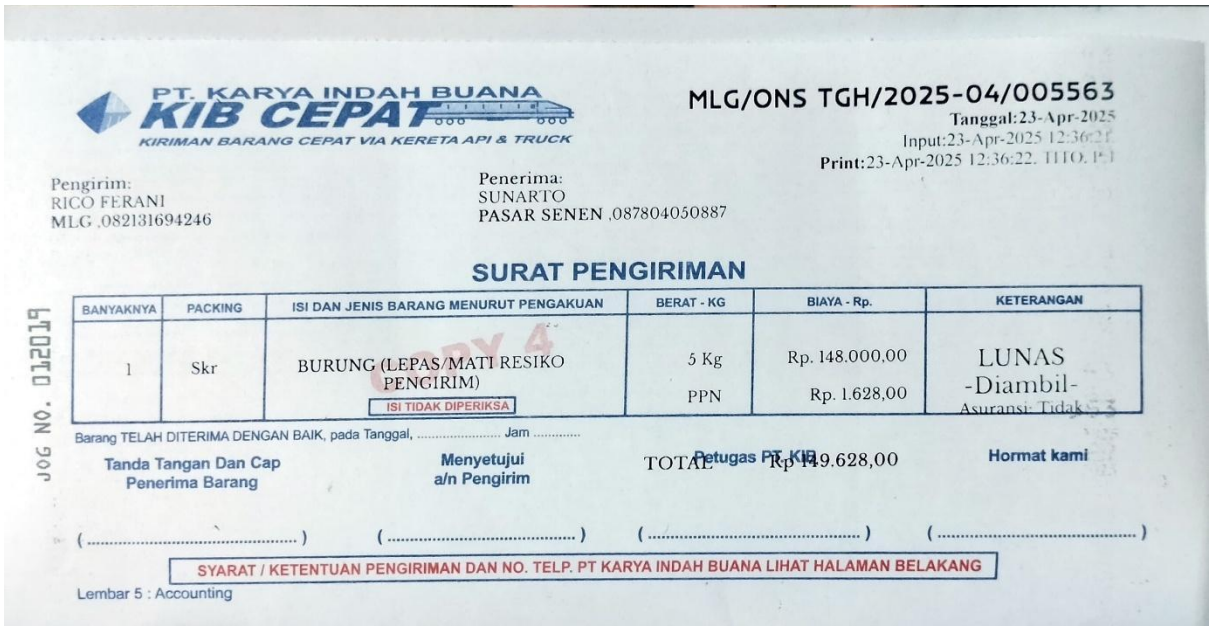
Barang TELAH DITERIMA DENGAN BAIK, pada Tanggal, ... Jam .....

Tanda Tangan Dan Cap Penerima Barang | Menyetujui a/n Pengirim | Petugas PT. KIB | Hormat kami

(.....) (.....) (.....) (.....)

SYARAT / KETENTUAN PENGIRIMAN DAN NO. TELP. PT KARYA INDAH BUANA LIHAT HALAMAN BELAKANG

Lembar 6 : Untuk Cab. Penerima



PT. KARYA INDAH BUANA
KIB CEPAT
KIRIMAN BARANG CEPAT VIA KERETA API & TRUCK

MLG/ONS TGH/2025-04/005563
Tanggal:23-Apr-2025
Input:23-Apr-2025 12:36:21
Print:23-Apr-2025 12:36:22. TITO. P1

Pengirim:
RICO FERANI
MLG ,082131694246

Penerima:
SUNARTO
PASAR SENEN ,087804050887

SURAT PENGIRIMAN

BANYAKNYA	PACKING	ISI DAN JENIS BARANG MENURUT PENGAKUAN	BERAT - KG	BIAYA - Rp.	KETERANGAN
1	Skr	BURUNG (LEPAS/MATI RESIKO PENGIRIM) ISI TIDAK DIPERIKSA	5 Kg	Rp. 148.000,00	LUNAS -Diambil-
			PPN	Rp. 1.628,00	Asuransi: Tidak
			TOTAL	Rp 149.628,00	

COPY 4

JOG NO. 012019

Barang TELAH DITERIMA DENGAN BAIK, pada Tanggal, ... Jam .....

Tanda Tangan Dan Cap Penerima Barang | Menyetujui a/n Pengirim | Petugas PT. KIB | Hormat kami

(.....) (.....) (.....) (.....)

SYARAT / KETENTUAN PENGIRIMAN DAN NO. TELP. PT KARYA INDAH BUANA LIHAT HALAMAN BELAKANG

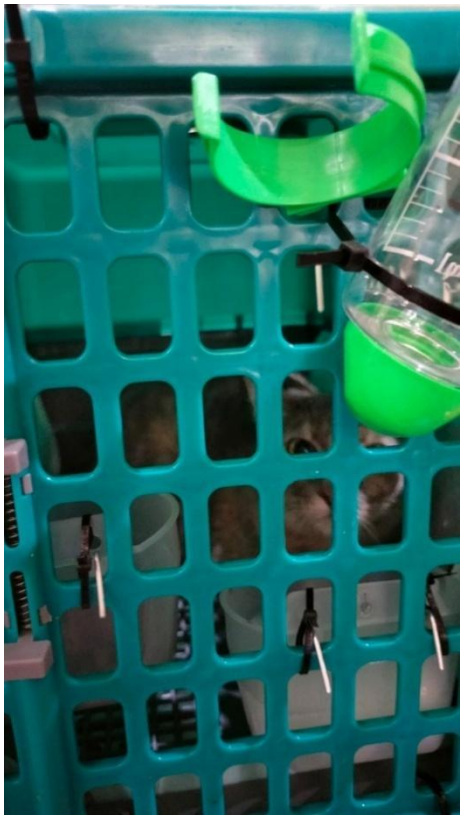
Lembar 5 : Accounting

Gambar 1.5

Resi Pengiriman Hewan KIB CEPAT MALANG

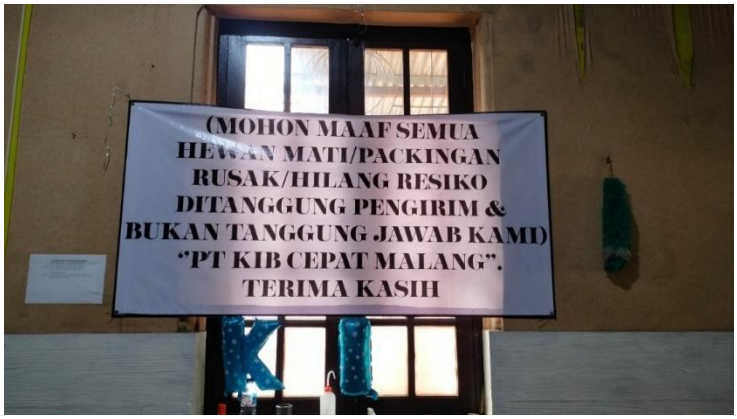
Gambar 1.6

Karyawan KIB CEPAT MALANG



Gambar 1.7

Hewan yang akan dikirim KIB CEPAT MALANG



Gambar 1.8

Perjanjian Pengirim Hewan KIB CEPAT MALANG

Gambar 1.9

Lokasi KIB CEPAT MALANG

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama	Anisa Turrohmatul Maulina
Jenis Kelamin	Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir	Bojonegoro, 18 Juli 2003
Agama	Islam
Perguruan Tinggi	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Jurusan	Hukum Ekonomi Syariah
Alamat di Malang	PPM Hidayatul Mubtadiat An-Nasyiaat, Jl. Joyo Sari, No.38, Rt 01/Rw05, Merjosari, Lowokwaru, Malang (Rumah No: 38), Kota Malang, Lowokwaru, Jawa Timur, ID, 65144

Alamat Rumah	Dusun Kelumpang, Rt/6 Rw/2, Desa Kebonagung, Kec.Padangan, Kab. Bojonegoro, Jawa Timur, 62162
Nomor Handphone	085708934620
Email	anisamaulina1803@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

TK Al-Falah Kebonagung	Tahun 2007- 2009
MI Al-Falah Kebonagung	Tahun 2009-2015
Mts Abu-Darrin Bojonegoro	Tahun 2015-2018
MA Abu-Darrin Bojonegoro	Tahun 2018-2021
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	Tahun 2021-2025