

**TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP
PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM J&T EXPRESS
BALANIPA KEPADA KONSUMEN DALAM JUAL
BELI BARANG SECARA ONLINE**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Hukum (S.H)
pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi
Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Majene

Oleh:

Djihan Azhar
NIM :20256120064

**JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI BISNIS ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
MAJENE
2025**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “ **Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pertanggungjawaban Hukum J&T Ekspres Balanipa Kepada Konsumen Dalam Jual Beli Barang Secara Online**, yang disusun oleh saudari **Djihana Azhar, Nim 20256120064**, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Majene, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari **Senin, 17 Februari 2025**, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Hukum (S.H)** pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Majene, dengan beberapa perbaikan.

Majene, 31 Juli, 2025

DEWAN PENGUJI

Ketua : Abdul Rahman M.Pd., Ph.D

(.....)

Sekretaris : Aminuddin Lahami, S.H., M.H

(.....)

Munaqisy I : Noercholis Rafid, A.M.H.I

(.....)

Munaqisy II : Nur Akifah Janur, S.H., M.H

(.....)

Pembimbing I : Supriadi, S.H., M.H

(.....)

Pembimbing II : Ardiansyah, S.H., M.H

(.....)

Diketahui oleh:

Ketua Jurusan,

Nuzha, S.Sy., M.H.I

NIP. 19871207201812002


PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara **Djihah Azhar**, NIM: 20256120064, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam STAIN Majene, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi berjudul “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pertanggungjawaban J&T Express Balanipa kepada Konsumen dalam Jual Beli Barang secara Online” memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diseminarkan.


Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Majene, 22 Januari 2025

Pembimbing I


Supriadi S.H., M.H
NIP: 19841028 201903 1 007

Pembimbing II


Ardiansyah, S.H., M.H
NIP: 190870903 202012 1 008

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Djihan Azhar
NIM : 20256120064
Tempat, Tanggal Lahir : Baru, 10 Oktober 2001
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam
Alamat : Palece, Kecamatan Limboro
Judul : Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap
Pertanggungjawaban J&T Express Balanipa kepada
Konsumen dalam Jual Beli Barang secara Online

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikatif, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Majene, 20 Januari 2025



Penulis,

Djihan Azhar
Djihan Azhar

NIM: 20256120064

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pertanggungjawaban Hukum J&T Ekspres Balanipa kepada Konsumen dalam Jual Beli Barang Secara *Online*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene. Sholawat beserta salam semoga selalu tercurah kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW. sebagai uswatun hasanah bagi kita semua dalam hidup dan kehidupan kita, baik di dunia maupun di akhirat kelak.

Mengingat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman dalam penulisan, sehingga skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang konstruktif dari berbagai pihak demi kesempurnaannya.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari kontribusi berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang setinggi-tingginya terutama kepada kedua orang tua yaitu ayahanda Muhammad dan ibunda rahma yang telah mendo'akan serta senantiasa memberikan dukungan, baik berupa materi dan nasehat yang tidak terhingga dalam memberikan penguatan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene

Penulis juga tak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Wasilah, S.T., M.T selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene.
2. Bapak Abdul Rahman, M.Pd., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene.
3. Bapak Supriadi, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene dan sekaligus sebagai pembimbing I yang disela-sela kesibukannya juga telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ardiansyah S.H., M.H sebagai Pembimbing II yang selalu meluangkan waktu memberikan motivasi dan membimbing penulis mulai dari pembuatan proposal sampai pada penyusunan skripsi ini selesai.
5. Bapak Noercholis Rafid, A.M.H.I dan Ibu Nur Akifah Janur, S.H., M.H, masing-masing sebagai penguji I dan II yang telah memberikan kritikan dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Segenap dosen pada Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Bisnis Islam, baik dosen tetap maupun dosen LB yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis mulai dari awal perkuliahan sampai pada tahap memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).
7. Segenap staf akademik, baik pada Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Bisnis Islam maupun pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene secara keseluruhan.
8. Kepala cabang J&T Express yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kantor cabang J&T Express Balanipa yang dipimpinnya, serta

seluruh karyawan yang telah membantu dalam proses penelitian sampai selesai.

9. Kepada sahabat saya Sabannur yang selalu memberikan motivasi, waktu, selama penyusunan skripsi, dan terima kasih atas motivasi, dukungan/bantuan yang telah diberikan, baik yang bersifat moril maupun materil selama penulis menempuh perkuliahan sampai berhasil memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)
10. Teman seperjuangan peneliti Ulfa Maulin, Muhammad Ahlil Akbar dan Muhammad Ainul Yaqin yang selalu meluangkan waktu, selama penyusunan skripsi, dan terima kasih atas motivasi dan bantuan yang telah diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang tidak mudah, dan terima kasih sudah bertahan.

Semoga skripsi ini dapat berkontribusi untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi para pembaca, serta segala bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak bernilai ibadah dan dilipatgandakan pahalanya oleh Allah SWT, *Aamiin*.

Majene, 20 Januari 2025

Penulis,



Dihan Azhar

NIM: 20256120064

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN.....	ix
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....	5
D. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORETIS.....	11
A. Hukum Ekonomi Syariah.....	11
B. Hukum Perlindungan Konsumen.....	15
C. Teori Pertanggungjawaban Hukum.....	19
D. Jual Beli <i>Online</i>	20
E. Konsep Umum Ganti Rugi.....	22
F. Jasa Pengiriman Barang.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	27
B. Pendekatan Penelitian.....	28
C. Sumber Data.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Instrumen Penelitian.....	30
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	31
G. Pengujian Data Keabsahan.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Sejarah Perusahaan J&T Express.....	33
B. Pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa dalam Pengiriman Barang dalam Jual Beli secara Online.....	42

C. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pertanggungjawaban Hukum J&T Ekspres Balanipa kepada Konsumen terkait ketentuan pengiriman barang dalam Jual Beli secara Online	52
D. Tinjauan Hukum Perdata terhadap Wanprestasi J&T Express Balanipa	66
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSATAKA	

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan Transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	Be
ت	Ta	t	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	ze (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	apostrof terbalik
غ	gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	wau	w	We
هـ	Ha	h	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya, tidak diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (monoftong) dan vokal rangkap (diftong).

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau berharakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>fathah</i>	a	a
إ	<i>Kasrah</i>	i	i
أ	<i>ḍammah</i>	u	u

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
أُو	<i>kasrah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *haulā*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ... نَا ... أَيْ	<i>fathah dan alif</i>	ā	a dan garis di atas
إِي	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُو	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h). Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang (*al-*), serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-aṭfāl*
 الْمُخَاطَبَةُ : *al-mukhāṭabah*
 الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

5. *Syaddah* (*Tasydīd*)

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

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*
 نُعِمًا : *nu‘ima*
 الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

Jika huruf ي ber-*tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (يِ), maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ : ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)
 عَرَبِيٌّ : ‘Arabī (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma‘rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata

sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syams* (bukan *asy-syams*)
الْبِلَادُ : *al-bilād*

7. *Hamzah*

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*
شَيْءٌ : *syai'*
أَمْرٌ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh, *Fahm al-Qur'ān al-Munazzal*.

9. *Lafẓ al-Jalālah*

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jār* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf 'ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf (t).

Contoh:

دِينُ اللَّهِ	: <i>dīnillah</i>
بِاللَّهِ	: <i>billah</i>
فِي رَحْمَةِ اللَّهِ	: <i>fi rahmatillah</i>

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan Pedoman Ejaan Bahasa Indonesia yang Berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama 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, 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:

Al-Qurṭubī
Abū al-Ḥasan al-Ḥarālī

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subḥānahu wa ta'ālā</i>
saw.	= <i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s	= <i>'alaihi al-salām</i>
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l.	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

w. = Wafat tahun
QS.../...:4 = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli ‘Imrān/3:4
HR = Hadis Riwayat

ABSTRAK

Nama : **Djihhan Azhar**
NIM : 20256120064
Program Studi : Hukum Ekonomi dan Syariah
Judul : Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pertanggungjawaban J&T Express Balanipa kepada Konsumen dalam Jual Beli Barang secara *Online*

Dalam praktik jual beli online, sering terjadi hambatan dalam pengiriman barang, baik karena faktor alam maupun kelalaian jasa pengiriman. Secara hukum, perusahaan wajib mengganti kerugian konsumen, namun ganti rugi yang diberikan sering kali tidak sesuai harapan, sehingga menimbulkan ketimpangan tanggung jawab. Hal ini juga dirasakan oleh konsumen J&T Express Balanipa, yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Tujuan penelitian adalah untuk mengkaji: 1.) Pertanggungjawaban hukum J&T Express Balanipa terhadap konsumen terkait pengiriman barang dalam jual beli online, 2.) Tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap pertanggungjawaban tersebut.

Menjawab permasalahan tersebut peneliti dalam penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan, yaitu pendekatan sosiologis, konseptual muamalah, dan pendekatan yuridis-empiris.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatasan ganti rugi oleh J&T Express Balanipa untuk barang tanpa asuransi belum mencerminkan prinsip hukum ekonomi syariah seperti kemaslahatan, keadilan, keseimbangan, perlindungan harta (*ḥifẓ al-māl*), dan tanggung jawab. Kebijakan ini lebih menguntungkan pihak perusahaan dan merugikan konsumen.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi STAIN Majene, pembaca, dan peneliti selanjutnya dalam memahami tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap pertanggungjawaban jasa pengiriman barang oleh J&T express Balanipa dalam jual beli online.

Kata Kunci: *J&T Express Balanipa, Pertanggungjawaban, Hukum Ekonomi Syariah*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tanggung jawab merupakan tabiat yang sejak awal telah dipercayakan pada diri manusia. Pengetahuan Tuhan tentang sesuatu yang pasti bahwa manusia kelak akan menjadi hamba yang taat dan bertanggung jawab menjadikan mereka terpilih sebagai khalifah di muka bumi ini. Karena itu, keberadaannya menjadi sesuatu yang sangat penting dan utama dalam ajaran Islam untuk dipahami dan diamalkan dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini terbukti dari betapa banyaknya tuntutan, baik dalam al-Qur'an, hadis maupun sumber ajaran lainnya yang selalu menekankan pemenuhan tanggung jawab dalam semua lini kehidupan ini. Bahkan, seluruh yang ada pada diri manusia kelak akan dimintai pertanggungjawabannya. Allah berfirman dalam QS al-'Isrā/17: 36

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا ﴿٣٦﴾

Terjemahnya:

Janganlah engkau mengikuti sesuatu yang tidak kau ketahui. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan, dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya.¹

Battuanna:

Anna da pappecoe'i anu iya andiang pa'issanganmu di lalangna. Sitongangna pe'irranginmu, anna pe'itangmu anna ate, inggannana di'o na diperaiui nasangi tanggung jawa'.²

Tanggung jawab tersebut menyentuh semua bidang kehidupan, termasuk tanggung jawab dalam pelaksanaan muamalah atau bertransaksi. Dalam Islam, tanggung jawab bermuamalah pada dasarnya berbicara tentang bagaimana sebuah

¹Tim Penyempurnaan Terjemah Al-Qur'an (2016-2019), *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), h. 398.

²Muh. Idham Khalid Bodi, *Koro'ang Mala'bi: Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia* (Makassar: Balitbang Agama Makassar, 2019), h. 250.

transaksi sejalan dengan prinsip-prinsip muamalah. Termasuk yang paling prinsipal, kesejalaran dengan prinsip kesepakatan atau dalam akad guna mewujudkan keadilan. Dalam hukum ekonomi syariah, telah menjadi aksioma bahwa akad yang sejalan dengan prinsip muamalah adalah akad yang dibangun di atas pemahaman bersama antar pelaku transaksi. Dengan kata lain, kesepakatan dengan pemahaman sepihak bertentangan atau tidak sejalan dengan prinsip muamalah itu sendiri. Dalam konteks jual beli barang secara online dewasa ini, yang dimaksud antara lain adalah kesepakatan (kesepakatan) antara penjual, pengirim (pihak yang mewakili penjual dalam hal pengiriman kepada konsumen), dan pembeli.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa pemahaman sepihak dalam berakad terepresentasikan dalam syarat dan ketentuan pengiriman barang yang telah diatur dan ditetapkan oleh perusahaan jasa pengiriman J&T Express. Misalnya J&T menetapkan:

Ganti rugi yang diberikan pihak perusahaan untuk jenis barang non-dokumen sekaligus non-asuransi sebesar 10 x (sepuluh kali) biaya kirim atau sebesar nilai kiriman, yang mana yang paling rendah, dengan ganti rugi maksimal sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah). Sedangkan untuk yang dokumen non-asuransi, ganti rugi yang diberikan sesuai dengan nilai pembuatan ulang dokumen berdasarkan perhitungan J&T maksimal adalah sebesar Rp.100.000 (seratus ribu Rupiah).³

Ketentuan ini jelas mengindikasikan kesepakatan sepihak dari J&T Express, karena mereka sejak awal telah mengklaim ketentuan yang belum pasti diakui dan disetujui oleh pihak pembeli atau penerima. Dengan demikian aturan ini terkesan begitu dipaksakan, apa lagi sebelumnya tidak ada konfirmasi atau pemberitahuan secara lisan atau verbal dari J&T Express terkait dengan ketentuan tersebut. Demikian juga, tidak menutup kemungkinan, penjual sebagai mitra awal pengirim

³J&T Express Indonesia, "Terms: Syarat dan Ketentuan Pengiriman", <https://www.jet.co.id/information/terms> (diakses pada tanggal 10 Agustus 2024).

sebenarnya mengetahui ketentuan tersebut, namun mereka tidak menampilkan ketentuan tersebut di laman pemesanan ketika konsumen memesan sebuah barang. Karena itu keadaan ini menjadi semakin kompleks dan problematis sebab semakin tampak pemahaman sepihak dari pelaku transaksi.

Berbeda dengan keadaan pembeli yang dalam hal ini sangat kecil kemungkinannya atau bahkan sama sekali tidak mengetahui hal tersebut. Hal ini karena secara umum konsumen sejauh yang peneliti lihat memang tidak mengetahui hal demikian karena mereka pada umumnya tidak mengakses laman *website* resmi J&T Express, satu-satunya tempat ketentuan prosedur operasional standar J&T Express ditampilkan. Berbeda jika ia sejak awal di tampilkan di laman pesanan. Namun, letak permasalahan sebenarnya bukan ketidaktahuan tersebut. Pembeli mungkin saja membaca dan mengetahui ketentuan yang dimaksud, namun tidak berarti mereka secara langsung setuju dengannya. Karena itu yang menjadi titik permasalahannya adalah apakah ketentuan yang dibakukan tersebut, telah memenuhi prinsip kesepakatan, yaitu dipahami serta mendapat persetujuan dari pembeli.

Demikian juga, permasalahannya dalam konteks ini bukan bahwa di lapangan, ketentuan yang dimaksud tidak menjadi masalah karena ia wajib diterima sebagai bagian SOP perusahaan. Sekali lagi bukan demikian, karena dalam kondisi tertentu, pembeli sebenarnya tidak sepakat dengan aturan yang ditetapkan, namun karena keadaan mendesak dan pembeli tidak memiliki alternatif lain, selain meminta bantuan jasa pengiriman, maka mereka mau tidak mau mengaku menerima segala ketentuan yang berlaku. Penerimaan mereka hanya bersifat semu dan terpaksa. Sementara pada pasal 25 tentang Akad dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah mengatakan:

“Akad bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan pengembangan usaha masing-masing pihak yang mengadakan akad”.⁴

Dalam Ekonomi Syariah, pemahaman (persetujuan) konsumen merupakan hal penting yang wajib diperhatikan, karena jika tidak, mereka akan mengalami kerugian dan ketidakadilan sebab keuntungan hanya berada pada pihak J&T Express. Sebagai bukti empiris dari hal ini dapat dilihat pada fenomena ketentuan ganti rugi atas barang yang rusak akibat kelalaian J&T Express sendiri. Berkenaan dengan ini, pihak J&T Express membatasi maksimal nilai ganti rugi barang karena disesuaikan ketentuan operasional produk standar (SOP) perusahaan. Fenomena ini tentunya menjadi problematis ketika harga barang pesanan melebihi nominal yang ditetapkan. Ambillah contoh pemesanan *handphone* yang harganya empat juta rupiah lalu diganti kerugiannya oleh pihak J&T Express hanya senilai satu juta rupiah sesuai nilai maksimal ganti rugi yang ditetapkan dalam SOP perusahaan J&T Express.⁵ Dalam hal ini, konsumen jelas mendapat kerugian sebagai imbas dari pemahaman sepihak yang tidak mementingkan keuntungan bersama dan keadilan bagi pembeli. Dalam konteks kasus di atas, hal ini demikian karna nominal barang yang dipesan tidak sebanding dengan ganti rugi yang menjadi ketentuan J&T Express. Dalam pasal 447 tentang Akad dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dikatakan:

“Apabila perusakan yang dimaksud dalam ayat (1) merusak keseluruhannya, maka ia harus mengganti seluruh harga itu”.⁶

Berdasarkan hal ini, peneliti memandang ketentuan ini menjadi signifikan untuk dikaji karena melihat adanya ketimpangan yang mengakibatkan kerugian dan ketidakadilan bagi konsumen. Karena itu, peneliti kemudian tertarik untuk

⁴Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)* (Jakarta: Ditjen Badilag Mahkamah Agung RI, 2013), h. 18.

⁵J&T Express Indonesia, “Terms: Syarat dan Ketentuan Pengiriman”, <https://www.jet.co.id/information/terms> (diakses pada tanggal 10 Agustus 2024).

⁶Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)*, h. 121.

mengkaji lebih lanjut bagaimana pertanggungjawaban hukum J&T Express kepada konsumen dalam hal ini difokuskan pada J&T Express Balanipa terkait ketentuan pengiriman barang dalam jual beli secara *online* serta tinjauan hukumnya berdasarkan hukum ekonomi syariah.

B. Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang di atas, ada dua masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini:

1. Bagaimana Pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa kepada Konsumen terkait Ketentuan Pengiriman Barang dalam Jual Beli secara *Online*?
2. Bagaimana Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa kepada Konsumen terkait Ketentuan Pengiriman Barang dalam Jual Beli secara *Online*?

C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Tanggung Jawab Hukum

Menurut KBBI, tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).⁷ Sementara yang dimaksud dengan tanggung jawab hukum adalah kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku berdasarkan cara tertentu yang tidak menyalahi peraturan yang telah ada.⁸

2. Jasa Pengiriman J&T Express

J&T Express merupakan agen atau jasa pengiriman barang dari tempat ke tempat, kota ke kota, provinsi ke provinsi, bahkan sampai keluar negeri. Jasa ini menyediakan layanan pengambilan barang dan pengantaran dengan cepat ke

⁷“Tanggung jawab”, *KBBI VI Daring*, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> (diakses pada tanggal 14 September 2024).

⁸Julista Mustamu, “Pertanggung jawaban Hukum Pemerintah (Kajian tentang Ruang Lingkup dan Hubungan dengan Diskresi)”, *Jurnal Sasi* 20, no. 2 (2014), h. 21.

konsumen. J&T Express adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang beroperasi di Indonesia sejak didirikannya pada tanggal 20 Agustus 2015.⁹ Dalam penelitian ini, penulis berfokus pada J&T Express Balanipa yang merupakan cabang dari J&T Express Indonesia di wilayah Provinsi Sulawesi Barat, Kabupaten Polewali Mandar.

3. Konsumen

Konsumen merupakan orang atau organisasi yang menggunakan barang atau jasa dari pihak produsen atau pelaku usaha. Konsumen dapat menggunakan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian, apabila keadaan jasa atau barang yang dibeli tidak sebagaimana mestinya.¹⁰

4. Jual Beli *Online*

Jual beli *online* adalah praktik jual beli dengan menggunakan media elektronik berbasis *online* sebagai media transaksi. Secara prosedural, transaksi *online* tidak mengharuskan penjual dan pembeli untuk bertemu secara langsung.¹¹ Karena itu, penjual *online* secara umum biasanya menggunakan jasa pengiriman untuk mengirim barang kepada pembeli atau konsumen.

5. Hukum Ekonomi Syariah

Hukum ekonomi syariah merupakan seperangkat aturan yang didasarkan pada prinsip syariah, yaitu al-Qur'an dan sunnah.¹² Hukum Ekonomi Syariah mengacu pada kerangka hukum yang mendasari praktek ekonomi dalam islam yang mencakup dalam keadilan. Keadilan dalam transaksi ekonomi dalam perspektif

⁹Anita Nurjannah dkk, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Ekspedisi J&T Ekspres dengan Metode Algoritma Naïve Bayes", *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)* 1, no. 2 (2022), h. 78.

¹⁰Riris Nisantika dkk, "Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Jurnal Locus Delicti* 2, no. 1 (2021), h. 50-51.

¹¹Tira Nur Fitria, "Bisnis Jual Beli *Online (Online Shop)* dalam Hukum Islam dan Hukum Negara", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3, no. 1 (2017), h. 55.

¹²Dudi Badruzaman, "Implementasi Hukum Ekonomi Syari'ah pada Lembaga Keuangan Syari'ah", *Maro* 2, no. 2 (2019), h. 1.

hukum ekonomi syariah ini digunakan untuk mengevaluasi dan menilai sejauh mana implementasi pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa yang tentunya mencakup pertanggungjawaban Hukum J&T Ekspres Balanipa kepada Konsumen dalam Jual Beli Barang Secara Online yang akurat dan adil dengan memperhatikan etika Islam.

D. Tinjauan Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Oktavia Purnama sari Sigalingging, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”, diterbitkan pada tahun 2020 oleh Jurnal Rectum. Peneliti ini membahas tentang bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha laundry terhadap kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa laundry sebagai akibat praktek usahanya dan bagaimana upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen pengguna jasa laundry terhadap kerugian yang ditanggung.¹³ Hasil penelitian ini menunjukkan tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry kiloan terhadap kehilangan dan kerusakan pakaian milik konsumen dengan memberikan ganti rugi yang nilainya tidak setara dengan kerugian yang dialami konsumen hal ini tidak sesuai dengan asas keseimbangan dan asas keadilan. Penelitian ini di satu sisi memiliki persamaan dengan penelitian penulis, yakni sama-sama menyoroti pertanggungjawaban berupa ganti rugi sebagai pelaku usaha. Sementara dalam aspek lain, penelitian ini memiliki sekian perbedaan dengan penelitian yang akan dibahas oleh penulis. Pertama, penulis dalam penelitiannya, mengkaji secara konsen pertanggungjawaban J&T Express Balanipa terkait ketentuan pengiriman barang dalam jual beli secara *online*. Kedua, penulis juga akan meninjau

¹³Annisa Kusuma Wardani, “Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Pembulatan Timbangan pada Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di J&T Express Cabang Kartasura”, *Skripsi* (Surakarta: UIN Raden Mas Said Surakarta, 2022), h. 16.

bagaimana hukum ekonomi syariah melihat pertanggungjawaban J&T Express Balanipa terkait hal tersebut.¹⁴

2. Penelitian Erisa Ardika Prasada, “*Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pengiriman Barang Kepada Konsumen (Studi Kasus pada J&T Express di Kayuagung)*”, oleh Universitas Islam Ogan Komering Ilir Kayuagung, volume 11, nomor 1, tahun 2022. Dalam hasil penelitiannya bahwa perjanjian pengirim barang antara J&T Express dengan pengirim harus memenuhi syarat administratif dan syarat sah perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 KUHPerdara. Maka timbulah hubungan hukum antara kedua belah pihak tersebut, yang bersifat mengikat yaitu hak dan kewajiban.¹⁵ Tidak jauh beda dengan penelitian yang akan dikaji penulis, penelitian Erisa ini juga menyinggung perihal tanggung jawab Jasa Pengiriman J&T Express kepada konsumen. Penelitian ini masih sangat bersifat umum jika dibandingkan dengan penelitian penulis yang secara spesifik membahas tentang pertanggungjawaban hukum J&T Express Balanipa terkait ketentuan pengiriman barang dalam konteks jual beli secara *online*. Di samping itu, penulis juga menggunakan pendekatan yang lebih fokus pada aspek hukum dalam hal ini, hukum ekonomi syariah. Sementara peneliti Erisa Ardika Prasada menggunakan pendekatan yang lebih umum.
3. Penelitian Aji Dimas “*Tanggung Jawab Hukum Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) (Studi Kasus Jalur Nugraha Ekakurir Kota Kisaran)*” oleh Fakultas Hukum Universitas Asahan Kisaran Sumatera Utara, volume 2, nomor 1, tahun 2020. Peneliti Aji Dimas dalam tulisannya

¹⁴Oktavia Purnamasari Sigalingging, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” *Jurnal Rectum* 2, no. 1 (2021) h. 102.

¹⁵Erika Ardika Prasada, “Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pengiriman Barang kepada Konsumen (Studi Kasus pada J&T Express di Kayuagung)”, *Jurnal Tanggung Hukum Uniski* 11, no. 1 (2022), h. 8.

membahas tentang bentuk berupa adanya rasa tanggung jawab atas ganti kerugian terhadap suatu kerusakan barang, dan tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen dengan berdasarkan pada suatu tindakan yang terlambat di dalam pengiriman barang, maka satusatunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha ialah meliputi segala kerugian yang dialami konsumen..¹⁶ Penelitian Aji Dimas dan penelitian penulis memiliki letak persamaan dalam membahas tanggung jawab hukum dari sebuah jasa pengiriman. Hanya saja, penelitian penulis memiliki beberapa hal pembeda dengan penelitian Aji Dimas. Pertama, penulis secara spesifik membahas pertanggungjawaban J&T Express Balanipa kepada konsumen dalam konteks pengiriman barang dari jual beli secara *online*, tanggung jawab hukum secara lebih umum, tanpa spesifikasi konsumen atau jual beli *online*. Kedua, penulis melakukan studi kasus pada jasa pengiriman J&T Express Balanipa, sementara peneliti Aji Dimas berfokus pada jasa Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui Pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa kepada Konsumen terkait Ketentuan Pengiriman Barang dalam Jual Beli secara *Online*.
 - b. Untuk mengetahui Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa kepada Konsumen terkait Ketentuan Pengiriman Barang dalam Jual Beli secara *Online*.

¹⁶Aji Dimas, "Tanggung Jawab Hukum Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) (Studi Kasus Jalur Nugraha Ekakurir Kota Kisaran)", *Jurnal tectum LPPM Edisi 2, no. 1* (2020), h. 2.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan mahasiswa khususnya di bidang ilmu hukum ekonomi syariah mengenai pertanggung jawaban hukum J&T Ekspres Balanipa terkait ketentuan pengiriman Barang dalam jual beli secara *online*.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat bagi beberapa pihak secara umum, yaitu:

1. Masyarakat Balanipa yang dengannya dapat mengetahui bagaimana pandangan hukum ekonomi syariah terhadap pertanggungjawaban jasa pengiriman J&T Balanipa dalam hal pengiriman barang yang rusak karena kelalaiannya.
2. Peneliti, yaitu sebagai sumber referensi dan informasi dalam peningkatan pengkajian yang berkaitan dengan pertanggungjawaban pada jasa pengiriman J&T Ekspres Balanipa ditinjau dalam perspektif hukum ekonomi syariah.
3. Peneliti berikutnya, bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan bagi para pembaca atau menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.
4. Jasa pengiriman J&T Ekspres Balanipa, pihak J&T Ekspres Balanipa akan terdorong untuk meningkatkan layanan, serta lebih transparan mengenai Pertanggungjawaban J&T yang telah di terapkan, dengan mengikuti prinsip keadilan yang sesuai Syariah, jasa pengiriman dapat lebih meningkatkan reputasi bisnis mereka di kalangan masyarakat.

BAB II

KAJIAN TEORETIS

A. *Hukum Ekonomi Syariah*

1. Pengertian Hukum Ekonomi Syariah

Kata hukum berasal dari Bahasa Arab *al-ḥukm* yang berarti putusan, ketetapan, perintah, pemerintahan, kekuasaan, dan hukuman.¹⁷ Hukum terdiri dari keseluruhan prinsip dan prosedur yang mengatur ketertiban, yang mencakup lembaga dan prosedur untuk memastikan bahwa prinsip tersebut berlaku dalam masyarakat. Hukum sangat terkait dengan kehidupan manusia karena merujuk pada sistem yang paling penting untuk menerapkan penegakan hukum oleh lembaga penegak hukum. Hukum membatasi segala aspek kehidupan manusia.¹⁸

Dalam konteks masyarakat, hukum ekonomi syariah berarti hukum ekonomi Islam yang digali dari sistem ekonomi yang ada dalam masyarakat atau Dengan kata lain, ia merupakan pelaksanaan fikih (hukum) di bidang ekonomi oleh masyarakat. Pelaksanaan sistem ekonomi oleh masyarakat membutuhkan hukum untuk mengaturnya demi menciptakan tertib hukum dan menyelesaikan masalah sengketa yang pasti timbul pada interaksi ekonomi.¹⁹

2. Dasar Hukum Ekonomi Syariah

a. Al-Qur'an

Al-Qur'an merupakan sumber hukum pertama dan utama bagi umat Islam yang mengatur aktivitas kehidupan manusia dalam semua bidangnya, seperti bidang sosial, politik, dan ekonomi. Dalam QS al-Nisā'/4: 80, Allah berfirman:

¹⁷Ahmad Warson Munawwir, *Al-Munawwir Kamus Arab-Indonesia* (Surabaya: Pustaka Progressif, 2020), h. 286.

¹⁸Abigael Siallagan, "Peran Hukum Islam dalam Mempengaruhi Tradisi Hukum Gantung di Aceh: Studi Kasus Syariat Islam di Aceh. JUPSHU", *Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Hukum* 1, no. 2 (2023), h. 90-99.

¹⁹Habibullah, "Hukum Ekonomi Syariah dalam Tatanan Hukum Nasional ", *Jurnal Al-Mashlahah Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial* 5, no. 2 (2023), h. 90-99.

مَنْ يُطِيعِ الرَّسُولَ فَقَدْ أَطَاعَ اللَّهَ وَمَنْ تَوَلَّىٰ فَمَا أَرْسَلْنَاكَ عَلَيْهِمْ حَفِيظًا

Terjemahnya:

Siapa yang menaati Rasul (Muhammad), maka sungguh telah menaati Allah. Siapa yang berpaling, maka Kami tidak mengutus engkau (Nabi Muhammad) sebagai pemelihara.²⁰

Battuanna:

*Inai-inai matturu'i suro (Muhammad), sitongangna diangi matturu'i Puang Allah Taala. Anna inai-inai meppondo', jari Iyami' andiang ma'utuso'o (Muhammad) na menjari pappiarana ise'iya.*²¹

Ayat ini mengajarkan bahwa al-Qur'an merupakan sumber komprehensif dari hukum syariat Islam. Penjelasan yang terdapat dalam sunah sebenarnya bersumber dari al-Qur'an. Dengan demikian, al-Qur'an menjadi landasan utama dalam hukum Islam yang mengatur berbagai aspek kehidupan manusia, baik dalam hubungannya dengan Allah SWT maupun dalam interaksinya dengan sesama manusia.²²

b. Hadis

Islam tidak menciptakan berbagai praktik transaksi keuangan pada masyarakat. Aneka praktik ekonomi sudah ditemukan sebelum Islam datang melalui Rasul saw. Dalam hal ini Islam datang dengan tujuan untuk memperbaiki dan membersihkan berbagai praktik ekonomi yang tidak sejalan dengan syariat Islam pada masa itu, seperti praktik yang merugikan satu pihak, bersifat tidak jelas, adanya unsur paksaan, berpotensi membahayakan dan sebagainya. Ini menunjukkan bahwa ekonomi syariah menjadi bagian penting dan tujuan yang dicita-citakan oleh Islam. Dalam sebuah hadis diterangkan:

²⁰Tim Penyempurnaan Terjemah Al-Qur'an (2016-2019), *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, h. 122.

²¹Muh. Idham Khalid Bodi, *Koro'ang Mala'bi: Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, h. 150.

²²Itang, "Dasar Hukum Ekonomi Islam", *Jurnal Islamic Economic* 5, no. 2 (2014), h. 4.

حَدَّثَنَا يَزِيدُ حَدَّثَنَا الْمَسْعُودِيُّ عَنْ وَابِلِ بْنِ أَبِي بَكْرٍ عَنْ عَبَّيَةَ بْنِ رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعِ بْنِ خَدِيجِ بْنِ جَدِّهِ رَافِعِ بْنِ خَدِيجِ
 قَالَ قِيلَ يَا رَسُولَ اللَّهِ أَيُّ الْكَسْبِ أَطْيَبُ قَالَ عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ وَكُلُّ بَيْعٍ مَبْرُورٍ²³

Artinya:

Telah menceritakan kepada kami Yazīd telah menceritakan kepada kami Al-Mas‘ūdī dari Wā‘il Abū Bakr dari ‘Abāyah bin Rifā‘ah bin Rāfi‘ bin Khadīj dari kakeknya Rāfi‘ bin Khadīj dia berkata, Dikatakan, “Wahai Rasulullah mata pencaharian apakah yang paling baik?”, Rasulullah bersabda: “Pekerjaan seorang laki-laki dengan tangannya sendiri dan setiap jual beli yang mabrur”.

c. Ijtihad

Ijtihad merupakan upaya sungguh-sungguh untuk mencari hukum Islam yang terperinci melalui proses pengambilan kesimpulan terkait berbagai masalah yang hukumnya belum diatur secara pasti atau jelas dalam al-Qur’an dan hadis. Dalam hal ini, ijtihad dilakukan oleh para ulama yang memiliki otoritas dan pengetahuan mendalam tentang Islam. Adapun jika hal tersebut menyangkut masalah-masalah yang memiliki hukum jelas dan tegas dalam al-Qur’an dan hadis, maka ijtihad tidak diperlukan.

Sebagai salah satu pedoman hukum, umat Islam wajib untuk mengikuti hasil ijtihad tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.²⁴ Dengan demikian, para ulama sejatinya telah menetapkan sekian aturan dalam rangka mengatur berbagai aktivitas ekonomi syariah yang merupakan bagian dari muamalah. Aturan-aturan tersebut didasarkan pada sebuah kaidah umum *usūl al-fiqh*:

“Hukum asal dalam semua bentuk muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya”.²⁵

²³Monzer Kahf, *Ayat & Hadits tentang Ekonomi* (Jakarta: Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNKES), 2022), h. 310.

²⁴Muhamad Qustulani, *Modul Matakuliah Hukum Ekonomi Syariah*, h. 10.

²⁵Abdul Barri, “Aspek Hukum Ekonomi Islam dalam al-Qur’an”, <https://jabar.nu.or.id/syariah/aspek-hukum-ekonomi-islam-dalam-al-qur-an-tSVNT> (diakses pada tanggal 15 September, 2024).

3. Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah

Secara umum, prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah meliputi:²⁶

- a. Tauhid. Telah menjadi landasan dalam Islam sendiri bahwa segala kegiatan ekonomi Islam merupakan bagian dari usaha kita untuk bekal terhadap Allah swt., sehingga tujuan usaha bukan semata-mata hanya untuk mencari keuntungan tetapi juga mencari ridha Allah swt.
- b. Keadilan. Keadilan adalah hal yang sangat penting dalam perekonomian Islam demi menghilangkan segala tindakan diskriminatif. Adil yang dimaksud mencakup keadilan dalam menentukan suatu harga, kualitas, perlakuan terhadap pekerjaan dan dampak dari berbagai kebijakan ekonomi.
- c. Kemaslahatan (*al-maslahah*). Kemaslahatan merupakan bagian tujuan dari pembentukan hukum Islam yaitu mendapatkan kebahagiaan dunia dan akhirat.
- d. Perwakilan (khalifah). Manusia ialah wakil di muka bumi. Manusia dalam eksisnya di muka bumi telah dibekali dengan aenka karakteristik, materi, mental dan spiritual untuk melangsungkan hidup dan menjalankan misinya secara efisien.
- e. *'Amar ma'rūf nahī munkar*. Maksud dari prinsip *'amar ma'rūf* adalah kewajiban menggunakan prinsip hukum Islam dalam kegiatan usaha. Sedangkan *nahī munkar* diwujudkan dalam bentuk larangan atau pencegahan dari segala bentuk usaha yang mengandung riba, garar, haram, dan lain-lain.

²⁶Muhammad Kholid, "Prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah dalam Undang-Undang tentang Perbankan Syariah", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 20, no. 2 (2018), h.72-74.

- f. *Tazkiyyah*. Berarti penyucian dalam konteks pembangunan. Proses ini mutlak diperlukan sebelum manusia dibebankan tugas agen pembangunan.
- g. *Falah*. Yaitu, konsep terkait keberhasilan manusia. Pada prinsip ini, keberhasilan dicapai selama di dunia akan memberikan kontribusi untuk keberhasilan di akhirat kelak selama dalam keberhasilan tersebut dicapai sesuai dengan petunjuk Allah swt.
- h. Kejujuran dan kebenaran. Prinsip ini harus diterapkan dengan baik, setiap transaksi yang terjadi harus jelas baik barang maupun harga, tidak boleh merugikan pihak lain dan tidak ada unsure paksaan.
- i. Kebaikan (*ihsān*). Bahwasanya dalam ekonomi Islam, kita diajarkan untuk bermanfaat untuk sesama manusia.
- j. Pertanggungjawaban. Prinsip ini mengaruskan adanya pertanggungjawaban baik itu antara individu maupun pada masyarakat secara keseluruhan.
- k. *Kifāyah*. Prinsip peduli terhadap sesama dan menghilangkan kefakiran dan mencukupi kebutuhan seluruh masyarakat agar terhindar dari kekufuran.
- l. Keseimbangan, yakni mengakui hak-hak pribadi dengan batas-batas tertentu.

B. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum bagi konsumen dalam upayanya memenuhi kebutuhannya dari segala hal yang merugikan konsumen itu sendiri.²⁷ Dalam

²⁷Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 21.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.²⁸

Sementara yang dimaksud dengan hukum perlindungan konsumen sendiri adalah semua atau keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang, maupun peraturan perundang-undangan lainnya, serta putusan hakim yang substansinya mengatur tentang kepentingan konsumen

2. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen

a. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Ekonomi Syariah

Dalam pandangan Islam, hukum perlindungan konsumen didasarkan pada konsep halal dan haram serta keadilan ekonomi berdasarkan nilai-nilai dan prinsip ekonomi Islam. Karena itu dalam ekonomi Islam, kendati barang atau jasa halal dari segi zatnya, namun tidak menutup kemungkinan ia dapat menjadi haram pada saat cara dan tujuan penggunaannya melanggar ketentuan syariat.²⁹

3. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

a. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Islam:³⁰

- 1) *Al-Tauhīd*, yakni mengesakan Allah swt.
- 2) *Istiklāf*, yakni menyatakan bahwa apa yang dimiliki manusia adalah titipan Allah swt., sehingga peran manusia hanya penjaga amanah yang dititipkan kepadanya.
- 3) *Al-Iḥsān*, yakni melakukan aktivitas baik yang dapat memberi manfaat kepada pihak lain tanpa ada kewajiban tertentu yang meniscayakannya untuk melakukan perbuatan itu.

²⁸Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, bab I, pasal 1.

²⁹Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 24-25.

³⁰Choirunnisak, "Sosialisasi Perlindungan Konsumen dalam Islam di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang" *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 2 (2021), h. 74-75.

- 4) *Al-Amānah*, yakni setiap pelaku usaha mengemban amanah untuk masa depan dunia dengan segala isinya. Karena itu, semua yang dilakukan manusia akan dimintai pertanggungjawaban di hadapan Allah swt.
- 5) *Al-Ṣiddīq*, yakni kesadaran bahwa yang paling utama dalam berbisnis adalah kejujuran.
- 6) *Al-‘Adl*, yakni keadilan, keseimbangan, kesetaraan yang menggambarkan dimensi horizontal dan berkaitan dengan harmonisasi segala sesuatu yang ada di alam ini.
- 7) *Al-Khiyār*, yakni hak untuk memilih dalam transaksi bisnis. Asas ini ditetapkan oleh hukum Islam untuk menjaga potensi perselisihan yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha.
- 8) *Ta‘āwun*, yakni saling tolong menolong dalam upaya meningkatkan kebaikan dan ketakwaan kepada Allah swt. Asas ini juga harus bersemai dalam diri konsumen dan pelaku usaha.
- 9) Keamanan dan Keselamatan.
- 10) *Al-Tarādī*, yakni asas kerelaan. Dalam Islam, salah satu syarat sah jual beli adalah dilakukannya akad atau transaksi. Akad tidak akan terjadi kecuali dengan ijab kabul, yaitu semua hal yang menunjukkan kerelaan atau kesepakatan penjual dan pembeli.

Sedangkan tujuan perlindungan konsumen dalam hukum ekonomi syariah sendiri adalah mewujudkan kemaslahatan manusia atau disebut juga dengan “*Maqāṣid al-Syarī‘ah*”. Kemaslahatan tersebut, antara lain bersifat *al-darūrīyyah* (kebutuhan primer). Dalam hal ini, para pakar hukum Islam merumuskannya dalam lima butir besar, yaitu menjaga agama, jiwa, akal, harta, dan keturunan.³¹

³¹Quraish Shihab, *Kaidah Tafsir Syarat, Ketentuan, dan Aturan yang Patut anda Ketahui dalam Memahami Ayat-ayat Al-Qur’an* (Tangerang: Lentera Hati, 2013), h. 270-271.

4. Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya, perlindungan konsumen memiliki ruang lingkup yang luas dimana ia meliputi perlindungan terhadap barang dan jasa, mulai dari tahap kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa, sampai akibat dari penggunaan barang atau jasa. Dalam hukum ekonomi syariah, perlindungan konsumen merupakan salah satu bagian yang dijamin dalam kegiatan ekonomi syariah (Islam) yang meliputi perlindungan terhadap zat barang atau jasa, proses produksi, distribusi, tujuan produksi, sampai pada akibat menggunakan barang atau jasa tersebut.

5. Teori Perlindungan Konsumen

Berkenaan dengan ini, teori perlindungan konsumen berpijak pada perspektif hukum ekonomi syariah yang dalam hal ini meliputi:³²

- a. Al-Qur'an, Sunah, dan Ijmak (kesepakatan).
- b. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

6. Hak Konsumen Kewajiban Penjual atau Yang Mewakili dalam Konteks Perlindungan Konsumen³³

- a. Hak konsumen dalam Hukum Ekonomi Syariah diantaranya:³⁴
 - 1) Memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.
 - 2) Mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa.
 - 3) Mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat.
 - 4) Mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk.
 - 5) Mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan.

³² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 24

³³ Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah* (Jakarta: Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI, 2011), h. 83-115.

³⁴ Choirunnisak, "Sosialisasi Perlindungan Konsumen dalam Islam di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang", h. 76.

- b. Kewajiban Penjual atau Yang Mewakili dalam KHES Bab XVI Gashb dan Itlaf, bagian keempat:

Pasal 446:

- 1) Pihak yang melakukan perusakan harta orang lain, wajib mengganti kerugian.
- 2) Pemilik berhak menuntut ganti rugi kepada perusak harta miliknya walaupun harta tersebut ketika dirusak berada di bawah kekuasaan orang lain.

Pasal 447:

- 1) Barang siapa yang merusak harta milik orang lain, maka ia harus mengganti kerugian walaupun tidak disengaja.
- 2) Apabila perusakan yang dimaksud dalam ayat (1) merusak keseluruhannya, maka ia harus mengganti seluruh harga harta itu.
- 3) Apabila perusakan yang dimaksud dalam ayat (1) tidak merusak keseluruhannya, maka ia harus mengganti senilai yang dirusaknya.

C. Teori Pertanggung Jawaban Hukum

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).

- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.³⁵

D. Jual Beli Online

1. Pengertian Jual Beli *Online*

Dalam fiqh, jual beli disebut dengan "*al-bai'*", yang berarti menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan yang lain. Sedangkan menurut istilah, dalam bisnis, jual beli berarti menukar barang dengan barang lain atau mendapatkan barang dengan melepaskan hak milik dari orang lain ke yang lain berdasarkan rasa terima kasih. Jual beli online adalah jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui media elektronik, terutama secara online atau melalui internet. akad jual beli yang dilakukan melalui media elektronik, baik berupa barang maupun berupa jasa. Jual beli online juga disebut online shopping, atau jual beli melalui platform online.³⁶ Berkenaan dengan ini, ada empat jenis praktik jual beli dalam Islam yaitu:³⁷

- a. Jual beli tunai, yaitu jenis jual beli yang secara prosedural menggunakan sistem pembayaran dan barang tunai. Umumnya, praktik jual beli ini terjadi di pasar atau ketika pembeli belanja langsung ke tempat penjual tanpa menghutang.

³⁵Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, (2021), h. 503.

³⁶Saprida dkk, "Jual Beli Online dalam Tinjauan Hukum Islam pada Masjid Al-Muctar Gotong Royong IV Kelurahan Suka Maju Kecamatan Soko Palembang" *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3 no. 1 (2022), h. 57.

³⁷Andrean W. Finaka dkk, "Fitur COD, Bayar Langsung Nggak Pakai Bentak", <https://indonesiabaik.id> (diakses pada tanggal 5 Juli 2024).

- b. Jual beli non tunai, yaitu jenis jual beli yang secara prosedural menggunakan pembayaran tidak tunai atau ditanggungkan, dan barangnya dapat langsung diterima atau tunai.
- c. Jual beli salam atau *istiṣnā'*, yaitu jenis jual beli yang secara prosedural menggunakan pembayaran tunai, kendati barangnya ditangguhkan belakangan.
- d. Jual beli hutang, yaitu jenis jual beli yang secara prosedural menggunakan sistem pembayaran yang tidak tunai dan barangnya pun ditangguhkan. Maksudnya, tidak ada kejelasan antara penjual dan pembeli pada saat akad terkait pembayaran dan barangnya. Jenis ini, termasuk jual beli yang diharamkan.

2. Hukum Jual Beli Online

- a. Jual beli *online* COD, hukumnya diperinci menjadi dua. Pertama, hukumnya boleh dengan catatan pihak yang dikirim barang adalah pembeli yang kenal dengan penjual dan ia harus terlebih dahulu memesan barang. Jika suatu waktu tidak ada pesanan, sementara pihak penjual mengirim barang secara tiba-tiba ke alamat tertentu tanpa adanya kejelasan menyangkut terbelinya barang atau tidak, maka itu adalah tindakan spekulatif (*garar*) yang dilarang.
- b. Jual beli salam, jual beli salam merupakan transaksi *garar* (ketidakpastian) yang berpotensi menimbulkan kerugian. Kendati demikian, syariat membolehkannya sebagai bagian dari keringanan karna pertimbangan kebutuhan masyarakat. Jika *garar* dalam akad ini ditambah dengan praktik ketidakpastian lainnya dalam satu transaksi salam, maka syariat secara mutlak melarang akad jual beli ini, karna berpotensi melahirkan multi kerugian.³⁸

3. Syarat-Syarat Jual Beli Online

³⁸Muhammad Syamsuddin, "Halal-Haram Unsur Spekulasi dalam Jual Beli Sistem COD", <https://islam.nu.or.id> (diakses pada tanggal 5 Juli 2024).

Demi mencapai praktik sah, jual beli harus memenuhi syarat berikut:³⁹

- a. Pembayaran harus Jelas
- b. Pembayaran harus dapat dipastikan.
- c. Barang harus jelas sifatnya.
- d. Akadnya Jual beli sifat.
- e. Waktu penyerahan harus jelas.
- f. Barang harus tersedia pada waktu yang ditentukan.
- g. Jelas tempat penyerahannya.

4. Rukun Jual Beli Online⁴⁰

- a. Pelaku Akad; Penjual dan Pembeli.
- b. Objek Akad dan Sigat.

5. Unsur yang diharamkan⁴¹

- a. Objek akad tidak sesuai syariah.
- b. Akad tidak sesuai syariah.

E. Konsep Umum Ganti Rugi

Ganti rugi merupakan bentuk pemulihan atau kompensasi atas kerugian yang dialami oleh pihak yang dirugikan akibat kelalaian atau kesalahan pihak lain. Dalam konteks pengiriman barang, ganti rugi timbul ketika barang tidak sampai, rusak, atau hilang karena kelalaian pihak ekspedisi.⁴²

Ganti rugi berupa restitusi adalah suatu model ganti rugi yang juga menempatkan perjanjian pada posisi seolah-olah sama sekali tidak terjadi

³⁹Isnawati, *Jual-Beli Online Sesuai Syariah* (Jakarta Selatan: Rumah Fiqh Publishing, 2018), h. 16-22.

⁴⁰Isnawati, *Jual-Beli Online Sesuai Syariah*, h. 22-23.

⁴¹Isnawati, *Jual-Beli Online Sesuai Syariah*, h. 23.

⁴² H. Desmadi Saharuddin, *Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah* (Prenada Media, 2016), h. 120.

perjanjian. Akan tetapi dalam hal ini, yang harus dilakukan adalah mengembalikan seluruh nilai tambah dalam wujudnya semula yang telah diterima oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak dari pihak yang satu ke pihak yang lainnya. Nilai tambah yang dimaksud di sini suatu nilai lebih yang telah diterima oleh para pihak sebagai akibat dari pelaksanaan perjanjian, nilai tambah tersebut harus dikembalikan dalam bentuk semula sebagai salah satu wujud dari ganti rugi. Kelima, quantum meruit, merupakan model ganti rugi yang hampir mirip dengan model restitusi yang membedakan adalah nilai tambah yang harus dikembalikan dalam model ini bukan nilai tambah dalam wujud aslinya melainkan harga dari nilai tambah yang telah diterima, karena bendanya dalam bentuk asli sudah tidak dalam posisi untuk dikembalikan lagi. Misalnya semen yang telah digunakan untuk bangunan maka tidak mungkin dikembalikan dalam bentuk bangunan, yang dapat dilakukan adalah nilai taksiran harga semen itu yang harus dikembalikan. Keenam, pelaksanaan perjanjian, dalam pemberian ganti rugi berupa pelaksanaan perjanjian, merupakan kewajiban dalam melaksanakan perjanjian meskipun sudah terlambat, dengan atau tanpa ganti rugi.

Ganti kerugian dalam wanprestasi pada dasarnya ditentukan oleh dua faktor, yaitu: kerugian yang nyata-nyata diderita dan keuntungan yang seharusnya diperoleh, dimana keduanya tercakup dalam biaya, rugi dan bunga. Dalam menentukan besarnya kerugian harus diperhatikan adalah sebagai berikut: pertama, objektivitas, yaitu harus diteliti berapa kiranya jumlah kerugian seorang kreditur pada umumnya dalam keadaan yang sama seperti keadaan kreditur yang bersangkutan. Kedua, keuntungan yang diperoleh kreditur disebabkan terjadinya ingkar janji dari debitur, misalnya karena penyerahan barang tidak dilaksanakan,

maka pembeli tidak perlu mengeluarkan biaya-biaya untuk mengambil dan menyimpan barang⁴³

Diskursus mengenai permintaan ganti rugi oleh sang korban, baik korban perdata maupun pidana sejatinya telah disinggung oleh al-Qur'an dan hadis Nabi saw. sejak awal. Berangkat nash-nash atau keterangan tersebut, para ulama kemudian merumuskan sejumlah kaidah hukum terkait ganti rugi. Ditinjau dari aspek objek perbuatan yang dikenai ganti rugi, maka ganti rugi dapat diklasifikasikan kedalam beberapa macam, yaitu 1. Pelanggaran norma; 2. Wanprestasi atas perikatan yang sumbernya adalah perjanjian; 3. Tindakan melawan hukum yang merupakan perikatan bersumberkan undang-undang. Ganti rugi dapat dibebankan kepada individu atau perseon tertentu, contohnya karena kelalaian pihak penyewa telah merusak objek sewa. Selain itu, ganti rugi juga dapat diterapkan kepada instansi, bahkan negara sekalipun, misalnya perampasan sebuah tanah tertentu oleh kementerian terkait kepentingan umum.⁴⁴

Ganti rugi juga dapat dilihat dari aspek aneka konsepnya, sebagaimana berikut ini:⁴⁵

a. Ganti Rugi dalam Konsep *Ta'wīd*

Ta'wīd dapat dimaknai sebagai mengganti sesuatu yang rusak dengan sesuatu yang sejenis atau yang sama nilainya. Secara etimologi, istilah ini berasal dari kata *'iwad* yang berarti ganti rugi atau kompensasi. Sedangkan menurut Istilah *ta'wīd* adalah menutup kerugian yang terjadi sebab pelanggaran yang dilakukan. Pada zaman kontemporer, *ta'wīd* lebih sering digunakan sebagai ganti rugi yang

⁴³ Moch choiril Rizal, "Setahun Lembaga Studi Hukum Pidana (LSHP): Peninkatan Kapasitas Masyarakat Melalui Media Publikasi Berbasis Partisipasi "Dedikasi Hukum 1 no. 3 (2021), h. 4.

⁴⁴ Iza Hanifuddin, "Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi" Jurnal Mslim Heritage 5, no.1 (2020), h.8-15

⁴⁵ Iza Hanifuddin, "Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi" Jurnal Mslim Heritage 5, no.1 (2020), h.8-15

dikenakan oleh lembaga keuangan syariah terhadap nasabah pembayaran yang lalai atau sengaja melakukan hal yang merugikan salah satu pihak.

b. Ganti Rugi dalam Konsep *Garāmah*

Secara etimologi atau bahasa *garāmah* berarti denda. *Garāmah* adalah setiap tindakan yang melanggar ketentuan hukum yang mengakibatkan kerugian pada orang lain yang menjadi sebab pelakunya harus mengganti kerugian tersebut. Adapun objek ganti ruginya dapat berupa materi atau benda yang harus dibayarkan oleh si pelanggar, atau membayar harta sebagai sanksi atas perbuatannya. *Garāmah* sering kali digunakan oleh *fiqh* Muamalah dalam konteks ekonomi sebagai sesuatu yang mesti ditunaikan. Misalnya, dalam akad *ijārah*, ketika terjadi kerusakan yang diakibatkan oleh penggunaan aset oleh penyewa atau pelanggan, maka wajar jika pihak yang menyewakan menuntut ganti rugi dari pelanggan itu.

c. Ganti Rugi dalam Konsep *Damān*

Damān secara bahasa berarti jaminan. Istilah *damān* dapat berarti tanggungan seorang untuk memenuhi hak berkenaan dengan harta. *Damān* adalah keharusan mengganti suatu barang dengan barang, atau yang sepadan dengan nilai jualnya.

F. *Wanprestasi*

Wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau melalaikan untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara penjual dan pembeli. Wanprestasi merupakan salah satu risiko yang harus dihadapi oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian, apalagi perjanjian tersebut menyangkut uang. Jadi dapat disimpulkan, pengertian wanprestasi adalah perbuatan ingkar janji oleh salah satu pihak dalam perjanjian di

atas meterai sebagai akibat dari kelalaiannya sehingga tidak dapat memenuhi kewajibannya.⁴⁶

Berdasarkan praktik di lapangan, bentuk wanprestasi oleh penyedia jasa ekspedisi dapat berupa:⁴⁷

1. Keterlambatan pengiriman barang yang melebihi waktu estimasi;
2. Kehilangan barang saat dalam pengiriman;
3. Kerusakan barang karena kelalaian pengemasan atau penanganan;
4. Penolakan untuk memberikan ganti rugi yang layak atas kerugian konsumen.

G. Jasa Pengiriman Barang

1. Pengertian Jasa Pengiriman Barang

Jasa pengiriman merupakan layanan pengiriman barang yang menyiapkan solusi pengiriman dari satu lokasi ke lokasi lain. Perusahaan jasa pengiriman melayani semua jenis pengiriman, mulai dari jumlah kecil, sampai pengiriman dalam jumlah besar. Jasa pengiriman barang menentukan tarif berdasarkan berat barang, volume barang, dan jarak pengiriman. Dalam pelayanannya, jasa pengiriman mengurus seluruh proses pengiriman, mulai dari proses pengambilan, pengemasan, pengiriman, sampai pengantaran ke tujuan akhir. Selain itu, jasa pengiriman juga mengoptimalkan rute dan cara pengiriman untuk memastikan barang sampai tepat

⁴⁶Tarmudi dkk, “aspek Hukum Wanprestasi Pada Perjanjian Jual Beli Menurut Kitab Undang- Undang Hukum Perdata “*Jurnal Berkala Fakultas Hukum Universitas Bung Karno* 1 no. 2 (2022), h. 1.

⁴⁷Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah Syariah* (Jakarta: Kencana, 2015), h. 201.

waktu dengan biaya yang terjangkau. Pengiriman dilakukan melalui berbagai jalur, darat, laut, dan udara.⁴⁸

2. Jenis-Jenis Pengiriman Barang

Terdapat beberapa jenis pengiriman dalam jasa ekspedisi:⁴⁹

a. Kurir

Perusahaan pengiriman paket yang termasuk perusahaan kurir, yaitu pihak yang mengirimkan paket dan dokumen dalam jumlah kecil hingga menengah dengan menggunakan sepeda motor. Karena itu, waktu pengiriman relatif lebih singkat.

b. Layanan pengiriman reguler

Layanan pengiriman reguler merupakan layanan pengiriman yang sifatnya reguler dengan estimasi barang sampai di alamat tujuan dalam waktu standar. Untuk pengiriman standar kota dalam satu pulau membutuhkan waktu sekitar 3 sampai 4 hari.

c. Cargo

Ekspedisi ini menawarkan pengiriman paket dalam jumlah banyak atau ukuran besar, seperti motor, kulkas, atau barang lain yang minimal beratnya antara 5-10 Kilogram dan maksimal barang mencapai beberapa ton.

d. Ekspedisi

Pada umumnya, ekspedisi menawarkan pengiriman paket yang ukurannya lebih besar dari barang yang dikirim oleh kurir dan lebih sesuai untuk barang yang membutuhkan penanganan khusus. Jasa ekspedisi, memiliki jangkauan wilayah yang lebih luas dibandingkan jasa kurir.

e. Logistik

⁴⁸Lalamove Indonesia, "Jasa Ekspedisi: Pengertian dan Keunggulan Layanan", <https://lalamove.com> (diakses pada tanggal 22 Juni 2024).

⁴⁹Lionel Express, "Ketahuilah Pengertian Jasa Pengiriman Barang dan Jenis-Jenisnya", <https://lionelekspress.com> (diakses pada tanggal 7 Juli 2024).

Selain menawarkan pengiriman paket, logistik juga menawarkan pengadaan barang, pengadaan gudang, dan penyimpanan barang. Dengan demikian, perusahaan logistik akan mengambil barang dari pelanggan, menyimpannya di gudang, dan baru kemudian mendistribusikannya.

3. Fungsi layanan pengiriman

Fungsi-fungsi layanan pengiriman antara lain:⁵⁰

- a. Menghubungkan pelanggan dengan produk.
- b. Pengiriman yang tepat waktu.
- c. Peningkatan aksesibilitas dan mendukung perdagangan antar negara.

4. Macam-macam jasa pengiriman barang di Indonesia berdasarkan jenis perusahaan diantaranya:⁵¹

- a. Perusahaan PT. Kereta Api Logistik (KAI Logistik)
- b. Perusahaan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (J&E)
- c. Perusahaan PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki)
- d. Perusahaan PT. Tri Adi Bersama (Anteraja)
- e. Perusahaan PT. Lion Express (Lion Parcel)
- f. Perusahaan PT. Global Jet Express (J&T)

⁵⁰Mileapp, "Layanan Pengiriman: Pengertian, Fungsi, dan Jenisnya", <https://mile.app/id/blog/layanan-pengiriman> (diakses pada tanggal 7 Juli 2024).

⁵¹Access Express and Logistics, "Mengenal Jasa Pengiriman Barang yang Ada di Indonesia", <https://accesslogistik.com> (diakses pada tanggal 25 Agustus 2024).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. *Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian*

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris, yakni penelitian Hukum yang menganalisis tentang penerapan hukum dalam kenyataannya terhadap individu, kelompok, masyarakat, lembaga hukum dalam masyarakat dengan menitikberatkan pada perilaku individu atau masyarakat, organisasi atau lembaga hukum dalam kaitannya dengan penerapan atau berlakunya hukum.⁵² suatu jenis penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di suatu masyarakat. Penelitian yuridis empiris ini bertujuan untuk meneliti bagaimana bekerjanya hukum itu di suatu lingkungan masyarakat terhadap hukum tersebut. penelitian yang dilakukan di lapangan guna mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan.⁵³ Penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif, dengan menghasilkan data deskriptif dari narasumber, baik dalam bentuk tertulis maupun wawancara secara verbal.

2. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis adalah perusahaan jasa pengiriman J&T Express Cabang Balanipa. Alasannya karena berdasarkan observasi atau hipotesis awal, peneliti menemukan sebuah permasalahan yang penulis anggap membutuhkan peninjauan kembali terhadap pertanggungjawaban hukum J&T Express Balanipa terkait pengiriman barang jual beli secara online.

⁵²Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), h. 83.

⁵³Nadia Arrahma dkk, “Ganti Rugi Terhadap Konsumen dalam Penggunaan Jasa Penitipan Hewan di Kota Bengkulu”, *Jurnal Panorama Hukum* 8, no. 1 (2023), h. 40.

B. Pendekatan Penelitian

1. Pendekatan Sosiologis

Penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologis. Pendekatan sosiologis ini digunakan untuk berinteraksi dengan para informan untuk mendapatkan informasi. Pendekatan sosiologis adalah suatu ilmu yang menggambarkan tentang keadaan masyarakat lengkap dengan struktur, lapisan serta berbagai gejala sosial lainnya yang saling berkaitan.⁵⁴

2. Pendekatan Konseptual Muamalah

Pendekatan konseptual (*conseptual approach*) merupakan pendekatan yang beranjak dari pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu Hukum, sehingga melahirkan pengertian Hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi.⁵⁵ Pendekatan Muamalah adalah pendekatan yang dilakukan untuk mengidentifikasi masalah ekonomi dilihat dari perspektif Islam.

Dari kedua penjelasan diatas, alasan penulis menggunakan pendekatan Konseptual Muamalah Penulis melihat adanya permasalahan di J&T Ekspres Cabang Balanipa mengenai pertanggung jawaban hukum dalam Jual Beli barang secara Online. Kemudian langkah selanjutnya yaitu mengenai Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap penelitian ini sehingga menurut penulis pendekatan Konseptual Muamalah sangat relevan untuk digunakan.

3. Yuridis-Empiris

Pendekatan yuridis empiris yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan dengan menggabungkan sumber-sumber hukum, baik yang bersifat primer, sekunder, maupun tersier (sebagai data sekunder), dengan

⁵⁴Agung Suharman, "Peranan Orang Tua dalam Mensosialisasikan Nilai-Nilai Keagamaan Terhadap Anak di Desa Walenrang Kec. Cina Kab.Bone", *Skripsi* (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2018), h. 43.

⁵⁵Siti Umi Kalsum, "Analisis Hukum terhadap Transaksi Muamalah dengan Menggunakan Dinar dan Dirham di Indonesia", *Jurnal Sosial dan Sains* 2, No.2 (2022), h. 315.

data primer yang diperoleh secara langsung di lapangan terkait praktik penyelesaian sengketa ekonomi syariah, khususnya melalui jalur litigasi di Peradilan Agama.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Adapun yang menjadi data primer penelitian ini adalah hasil wawancara atau keterangan langsung dari narasumber menyangkut apa yang menjadi objek penelitian. Dengan demikian, peneliti akan mewawancarai pimpinan J&T cabang Balanipa, 1 pegawai J&T Balanipa dan 10 orang konsumen atau pembeli.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didasarkan pada sumber-sumber pendukung seperti artikel, jurnal, buku, skripsi, tesis, disertasi dan berbagai sumber kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan apa yang menjadi objek penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode pengumpulan data yang dilakukan yakni dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi, rinciannya sebagai berikut.

1. Observasi

Proses penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian yang bersifat perilaku, perilaku atau Tindakan manusia, fenomena alam, proses kerja dan menggunakan responden dengan jumlah kecil.⁵⁶

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁵⁷ Peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang

⁵⁶Siti Fadjarajani, *Metode Penelitian, Pendekatan Multidisipliner* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020), h. 12.

⁵⁷Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), h. 137-138.

informasi apa yang akan di peroleh. Adapun langkah- langkah wawancara yang ditempuh:

- a. Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan.
- b. Menyiapkan pokok- pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan.
- c. Mengawali atau membuka alur wawancara.
- d. Melangsungkan alur wawancara.
- e. Menginformasikan ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya.
- f. Menuliskan hasil wawancara ke dalam cartatan lapangan.
- g. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah di peroleh.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang di peroleh melalui dokumen-dokumen. Keuntungan menggunakan dokumentasi ialah biayanya relatif murah, waktu dan tenaga lebih efisien.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ialah alat yang digunakan peneliti dalam menjaring data dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dan relevan dengan bahasan penelitian. Adapun instrumen yang akan digunakan, yaitu:

1. Alat Observasi

Adapun alat observasi yang digunakan peneliti dalam hal ini adalah peneliti sendiri yang akan melakukan pengamatan secara langsung terhadap situasi di lapangan.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara yaitu alat bantu yang digunakan peneliti yang berisi sejumlah pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber.

3. Buku Catatan

Buku catatan digunakan untuk merekam catatan-catatan penting dari keterangan yang disampaikan oleh narasumber dan alat tulis yang digunakan untuk menulis keterangan-keterangan narasumber.

4. Alat Perekam dan Dokumentasi

Alat perekam digunakan untuk merekam wawancara verbal narasumber, seperti *handphone* guna memperoleh data yang jelas dan akurat. Sementara alat dokumentasi berupa gawai digunakan untuk mengambil gambar atau foto guna menguatkan atau mendukung hasil penelitian.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teori Miles & Huberman dalam Hardani, Proses pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut:⁵⁸

1. Reduksi Data

Artinya data harus dirampingkan. Dalam penelitian ini reduksi data dilakukan untuk menyeleksi data yang sudah diperoleh dari berbagai sumber kemudian disajikan dengan baik. Pada saat penelitian ini berlangsung, maka terjadi tahapan reduksi data yang kemudian membuat ringkasan, mengkode, menelusuri suatu tema, dan membuat catatan kaki.

2. Penyajian Data atau *Display*

Ialah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Pada penelitian kualitatif, penyajian data diuraikan dengan singkat. Data yang telah dikumpulkan dari beberapa referensi disusun melalui sebuah pendekatan yang telah ditetapkan untuk diubah menjadi data deskriptif..

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

⁵⁸Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), h. 163-169.

Dapat dilakukan dengan dua tahap, tahap pertama simpulan hanya bersifat sementara yang kemudian dapat berubah berdasarkan bukti yang mendukung.

G. Pengujian Data Keabsahan

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

1. Triangulasi Sumber

Di mana triangulasi sumber ini dilakukan dengan menjadikan pihak J&T serta konsumen yang secara langsung melakukan akad tersebut, sebagai sumber tolak ukur keabsahan data serta sumber pengumpulan data yang kemudian diolah dengan menggunakan teknik triangulasi.

2. Triangulasi Teknik

Dengan kembali memeriksa data dengan mengonfirmasi ulang data yang telah diperoleh untuk menjamin bahwa data yang telah didapat benar-benar valid dan tidak ada manipulasi serta data yang telah diperoleh tersebut nantinya akan ditarik sebuah kesimpulan yang berkaitan dengan objek penelitian.

3. Triangulasi waktu

Dalam triangulasi waktu cara pengecekannya dilakukan dengan pengecekan beberapa metode penelitian dalam waktu berbeda, seperti pada saat wawancara, dilakukan dengan waktu yang berbeda antara penjual dan pembeli.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Sejarah Perusahaan J&T Express*

1. Sejarah Perusahaan J&T Express Umum

Pada umumnya J&T Express adalah sebuah perusahaan multinasional yang bermarkas di Jakarta Indonesia. Perusahaan J&T Express ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. Perusahaan ini umumnya bergerak di bidang ekspedisi. Yaitu pada tahun 2018, J&T Express juga telah membangun gudang sortir otomatis di Semarang dan juga di Surabaya.⁵⁹

Perjalanan J&T Express di Indonesia atau Brand J&T Express berhasil menembus jajaran atas layanan pengiriman barang di Negara Indonesia tentunya. Pencapaian tersebut berhasil diraih perusahaan J&T Express meski baru berusia kurang dari 10 tahun saja. Tentunya hal tersebut terasa luar biasa jika melihat persaingan bisnis ekspedisi yang semakin ketat. Tidak hanya itu jauh sebelum J&T Express berdiri sudah ada beberapa brand lainnya yang lebih senior di Indonesia ini. Beberapa brand tersebut bahkan ada yang berumur puluhan tahun. Sementara itu untuk yang lainnya memiliki dukungan modal luar biasa dari pemerintah sebab beroperasi juga sebagai BUMN.

Perusahaan brand J&T Express tersebut didirikan dengan legalitas perusahaan PT Global Jet Express pada tahun 2015 tanggal 20 Agustus. Perusahaan tersebut merupakan kolaborasi dari dua orang pendiri yaitu Jet Lee dan Tony Chen. Yaitu singkatan dari nama keduanya juga yang menjadi asal nama brand J&T Express tersebut. Pada awal pengembangannya, perusahaan J&T Express memiliki komitmen layanan 24 jam non-stop tanpa adanya hari libur. Tentunya komitmen ini diiringi rotasi karyawan secara berkala. Dari inovasi layanan tersebut menjadi

⁵⁹Wikipedia, J&T Express, <http://id.m.wikipedia.org> (diakses pada Selasa 12 November 2024).

gebrakan besar di pasar pengiriman barang. Tentunya hal tersebut terjadi bersamaan dengan peningkatan transaksi bisnis online di Indonesia.

Berselang satu tahun kini dari didirikannya perusahaan J&T Express telah menjangkau dan memberikan layanan pengiriman ke seluruh titik Indonesia pada tahun 2016. Hingga saat ini, perusahaan J&T Express sudah memiliki 100 pusat distribusi paket dan 4.000 titik operasi pengantaran dalam hal tersebut sumber daya manusia, pada saat ini perusahaan J&T Express telah berhasil mendapatkan 30.000 lebih tenaga kerja dengan berdasarkan keahliannya masing-masing. Dari antara 30.000 SDM tersebut, terdapat jumlah besar armada pengiriman yang siap mengantarkan paket ke berbagai titik yang ada di Indonesia. Perusahaan J&T Express juga mengembangkan sistem pelacakan paket berdasarkan nomor resi yang bisa lebih akurat dan detail dibandingkan brand layanan ekspedisi lainnya.

Pada tahun 2017 perusahaan J&T Express mengembangkan layanan yang sangat maju sehingga dapat memanjakan pelaku bisnis online di Indonesia. Dengan itu brand tersebut meningkatkan akurasi dan detail informasi pada sistem pelacakan posisi serta perjalanan status pengiriman paket. Dari peningkatan tersebut membantu keterbukaan informasi antar penjual dan pembeli. Sehingga membantu kepercayaan dari konsumen bisnis online. Selain itu juga perusahaan J&T Express juga memiliki estimasi waktu pengiriman yang cukup cepat juga. Hal tersebut sangat terasa positif bagi pelaku bisnis online tentunya. Perusahaan J&T Express menetapkan estimasi 1-2 hari kerja pada pengiriman dalam pulau di wilayah pulau Jawa, Sumatera, Bali, Kalimantan, Sulawesi dan Batam. Sementara itu untuk pengiriman di luar pulau hanya membutuhkan waktu 2-3 hari kerja saja. Sampai tahap ini, perusahaan J&T Express juga sudah menjadi pilihan pengiriman resmi di berbagai layanan ecommerce seperti Tokopedia, BukaLapak dan lain-lainnya.

Hanya memerlukan perjalanan tiga tahun saja, brand J&T Express berhasil mendapatkan atau mencapai penghargaan “Top Brand” berkat komitmen layanan tersebut pada tahun 2018. Dari hal tersebut adalah merupakan pencapaian yang luar biasa bagi perusahaan J&T Express yang baru berdiri tiga tahun. Dalam Fakta yang sama, brand J&T Express dengan competitor yang sudah eksis dari puluhan tahun di bisnis layanan pengiriman barang. Pada tahun yang sama, perusahaan J&T Express juga melakukan ekspansi ke beberapa Negara Asia Tenggara yaitu diantaranya Malaysia dan Vietnam. Dengan itu ekspansi tersebut terus dilaksanakan pada tahun 2019 ke dua negara Asia Tenggara dan yang lainnya. Pada saat ini, J&T Express juga sudah tersedia di Filipina, Thailand, dan Kamboja.⁶⁰

2. Profil J&T Express Balanipa

a. Sejarah Berdirinya J&T Express Balanipa



Gambar 1.1: Kantor J&T Express Balanipa

Berdirinya J&T Express Balanipa sejatinya tidak dapat dilepaskan dari kontribusi pihak J&T Express cabang Wonomulyo, kabupaten Polewali Mandar. Melihat kemungkinan peluang yang besar dan strategis di Balanipa yang juga merupakan salah satu kecamatan di Polewali Mandar, pihak J&T Cabang Wonomulyo kemudian berinisiatif untuk mendirikan kantor cabang J&T Ekspres di tempat tersebut yang kemudian hari dikenal dengan nama J&T Express Balanipa.

⁶⁰Wikipedia, J&T Express, <http://id.m.Wikipedia.org> (diakses pada Selasa 12 November 2024).

J&T Express Balanipa didirikan pada tahun 2021 dimana Wahyu, salah satu kurir J&T Express cabang Wonomulyo yang berpengalaman, diangkat menjadi SPV atau bos pertamanya. Perusahaan ini terus berkembang yang tadinya hanya terdiri dari 7 karyawan, kemudian bertambah lebih banyak, baik pegawai kurir, maupun adminnya. Demikian juga pesanan konsumen, khususnya masyarakat Balanipa, kian hari makin bertambah, sehingga para pegawai terus berusaha mengembangkan kinerja kantor cabang J&T Express Balanipa. Pada tahun 2024, pegawai kantor J&T Express Balanipa mencapai 23 orang yang terdiri dari SPV, koordinator, admin, dan kurir.

b. Letak Geografis dan Batas Wilayah

Kecamatan Balanipa merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Polewali Mandar Kecamatan Balanipa terletak antara 1190 05 “40.41” lintang selatan dan 30 30” 10.30” Bujur Timur. Jarak dari Ibu Kota Kecamatan Balanipa ke ibu kota Polewali Mandar sekitar 44 km, Ibu kota Kecamatan Balanipa terletak di Kelurahan Balanipa dengan ketinggian 6 meter dari permukaan air laut. Luas wilayah Kecamatan Balanipa adalah 37,42 km^2 atau sekitar 1,85% dari luas wilayah Kabupaten Polewali Mandar. Batas-batas wilayah Kecamatan Balanipa antara lain sebagai berikut:

- 1) Sebelah Barat berbatasan dengan Tinambung
- 2) Sebelah Timur berbatasan dengan Campalagian
- 3) Sebelah Utara berbatasan dengan Limboro
- 4) Sebelah Selatan berbatasan dengan Teluk Mandar

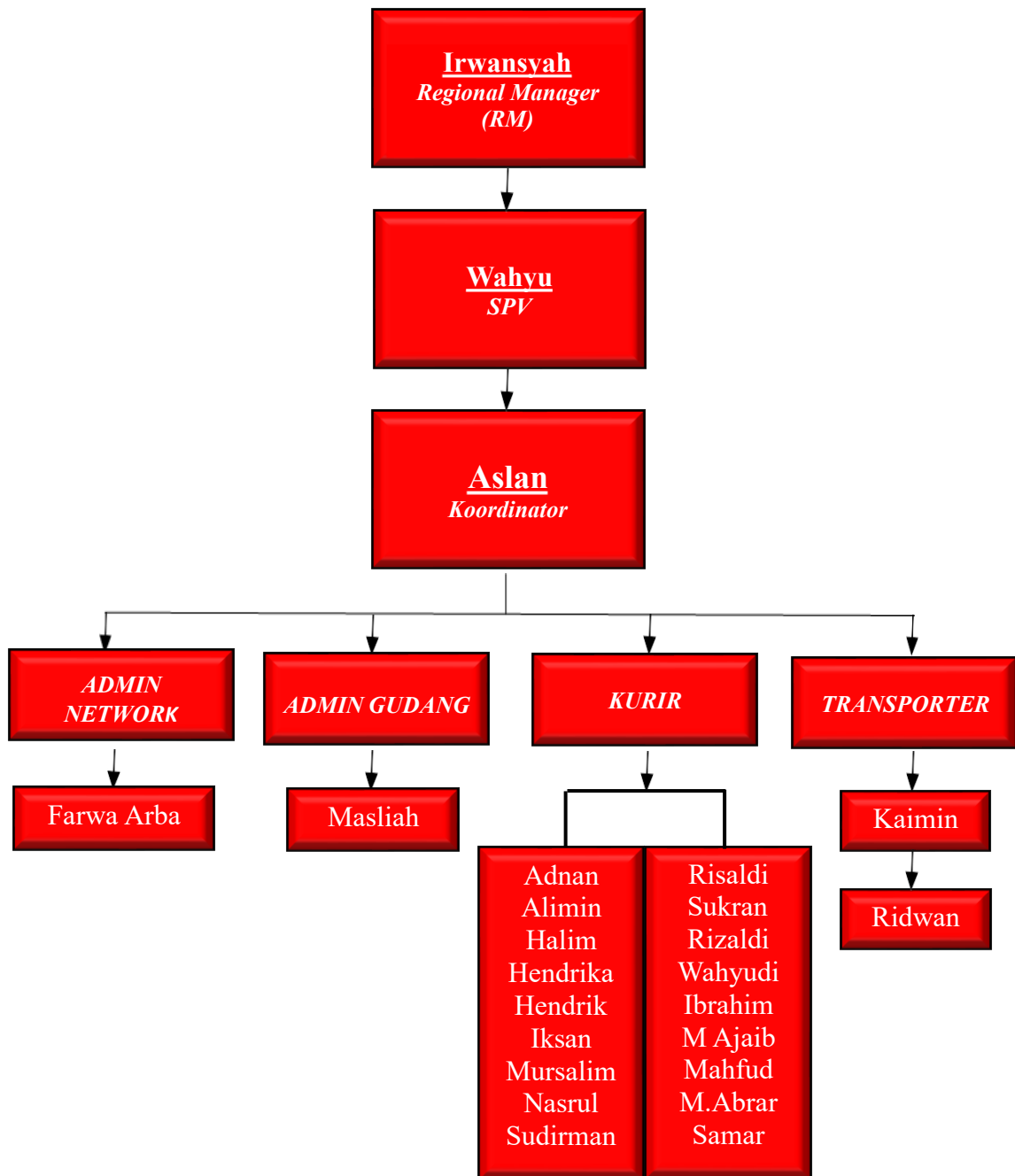
c. Visi dan Misi Perusahaan J&T Express Balanipa

Visi; “Memajukan dan Mengembangkan Perusahaan Jasa Titipan dengan Manajemen Resiko yang Handal, Terkemuka dan Dipercaya oleh Masyarakat di Seluruh Indonesia serta Mensejahterakan Masyarakat Kurang Mampu”.

Misi:

- 1) Melayani pelanggan secara terpadu, cepat dan aman sampai tujuan.
 - 2) Kepuasan pelanggan merupakan harapan dan serta keluhan pelanggan ialah motivasi untuk menjadi lebih baik dan memperbaiki diri
 - 3) Bekerja keras dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan meningkatkan modal untuk kepentingan pemegang saham.
 - 4) Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum dhuafa.
 - 5) Membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah, dengan pengahisalan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah.
- d. Tugas dan Fungsi Perusahaan J&T Express
- 1) Menyediakan layanan pengiriman barang dan dokumen
 - 2) Menawarkan layanan antar jemput barang tanpa biaya tambahan
 - 3) Menjangkau seluruh Indonesia
 - 4) Beroperasi 365 hari
 - 5) Menyediakan layanan keluhan pelanggan 24 jam
 - 6) Memiliki sistem pantauan real time dan klaim cepat

e. Struktur Organisasi J&T Express Balanipa



Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab masing-masing:

1) Regional Manager (RM)

Regional Manager bertanggung jawab dalam mengelola dan mengawasi operasional cabang perusahaan di suatu wilayah. Berikut tupoksi seorang RM:

- a) Meningkatkan kinerja cabang agar dapat beroperasi secara optimal.
- b) Meningkatkan kualitas dan kinerja SDM di cabang.
- c) Memantau jalannya operasional perusahaan di cabang.
- d) Berkomunikasi dan melaporkan perkembangan kepada pihak manajemen.
- e) Menjalin kerjasama dengan perusahaan lain yang mendukung operasional cabang.
- f) Memberikan motivasi kepada tim agar tetap semangat dan dapat bekerja secara maksimal.
- g) Mengawasi aliran dana yang masuk dan keluar di kantor cabang.⁶¹

2) *Super Visior* (SPV)

Supervisor adalah orang yang berada di bawah manajemen, yang bertugas untuk mengawasi dan mengatur kinerja staf perusahaan dalam menjalankan tugas yang telah diberikan. Tugas seorang SPV diantaranya:⁶²

- a) Mencapai sasaran departemen dengan memonitor staf dan mengatur alur kerja.
- b) Menegakkan dan mengimplementasikan sistem, prosedur, serta kebijakan yang berlaku.
- c) Memantau kinerja karyawan dengan memberikan umpan balik dan pelatihan yang berguna.
- d) Menetapkan target kinerja yang selaras dengan tujuan dan visi organisasi.
- e) Menjamin kepatuhan terhadap peraturan hukum serta kebijakan dan prosedur perusahaan.
- f) Menyampaikan informasi dari pihak manajemen kepada karyawan dan sebaliknya.

⁶¹Fattah Indiani, "General Manager", dikutip dari <https://www.academia.edu> (diakses pada tanggal 13 November 2024).

⁶²Anindyadevi Aurellia, "Supervisor adalah: Tugas, Fungsi, dan Tanggung Jawabnya" dikutip dalam <https://www.detik.com/jabar/bisnis/d-6198212/supervisor-adalah-tugas-fungsi-dan-tanggung-jawabnya> (diakses pada tanggal 15 November 2024).

- g) Menangani keluhan dan masalah yang dihadapi pelanggan.
- h) Membantu dalam proses rekrutmen serta pemecatan karyawan.
- i) Mengelola dan mengawasi informasi terkait anggaran.

3) Koordinator

Koordinator adalah seseorang yang memiliki tugas atau fungsi untuk mengkoordinasikan tim yang bekerja pada perusahaan. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab koordinator:

- a) Melakukan pengawasan, meneliti dan memberikan pengarahan teknis dalam rangka pelaksanaan pekerjaan
- b) Memberikan petunjuk, bimbingan dan saran atas pelaksanaan pekerjaan yang sedang berjalan agar mencapai hasil sesuai dengan ketentuan perusahaan
- c) Melakukan kerjasama serta mengkoordinasikan hasil pekerjaan secara berkala
- d) Melakukan pemantauan area kerja perusahaan setiap hari
- e) Memberikan laporan kepada atasan mengenai segala hal yang perlu dan berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan⁶³

4) Admin Network

Seorang admin network bertanggung jawab untuk menerima, mencatat, dan memproses pesanan dari pelanggan. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab admin network:

- a) Menerima, mencatat, dan memproses pesanan yang diterima dari pelanggan.
- b) Memeriksa kelengkapan dan keakuratan data yang masuk ke dalam sistem.
- c) Memastikan bahwa data manajemen penjualan sudah tercatat dengan benar
- d) Melakukan tindak lanjut dan menangani keluhan pelanggan

⁶³Harkani, "Koordinator tugas dan tanggung dan tanggung jawab", <https://panelhar.xyz/2021/09/koordinator-adalah.html>. (diakses pada tanggal 13 November 2024).

e) Memberikan informasi terkait layanan yang diberikan oleh J&T Express.⁶⁴

5) Admin Gudang

Posisi ini bertanggung jawab untuk mencatat dan mendokumentasikan semua barang yang ada di gudang. Berikut adalah tugas dari admin gudang:

- a) Mencatat barang yang masuk ke gudang.
- b) Mengklasifikasikan barang sesuai dengan jenisnya.
- c) Membandingkan data dengan jumlah barang yang ada di gudang.
- d) Melakukan pengecekan terhadap barang di gudang.
- e) Mengawasi kondisi barang yang ada di gudang.
- f) Memeriksa barang retur dari konsumen.⁶⁵

6) Sprinter/Kurir

Seorang sprinter bertugas untuk mengambil barang atau paket yang akan dikirim dari pengirim. Berikut adalah tugas seorang sprinter:

- a) Mengambil barang yang akan dikirim dari pengirim.
- b) Membawa barang yang sudah diambil ke titik drop J&T Express.⁶⁶

7) Transporter

Seorang transporter bertugas untuk menjemput dan mengantar barang dengan cara yang profesional. Berikut adalah tugas seorang transporter:

- a) Menjemput barang yang akan dikirim.

⁶⁴Ayo Investasi, Tugas dan Tanggung Jawab Admin J&T Beserta Gaji, dikutip dari <https://www.ayoinvestasi.my.id/2022/05/tugas-dan-tanggung-jawab-admin-jnt-beserta-gaji.html>. (diakses pada tanggal 13 November 2024).

⁶⁵Team Workmate, "Business: Admin Gudang: Job Desc dan Rerata Gaji di Indonesia" <https://www.workmate.asia/id/blog/admin-gudang-job-desc-dan-gajinya/> (diakses pada tanggal 13 November 2024).

⁶⁶Kalicindil, Cara Kerja Sprinter J&T: Pengertian, Gaji & Sistem, dikutip dari <https://www.bersosial.com/threads/cara-kerja-sprinter-j-t-pengertian-gaji-sistem.65765/> (diakses pada tanggal 13 November 2024).

- b) Mengantar barang yang sudah dijemput ke tujuan dengan cepat, aman, dan tepat waktu.⁶⁷

B. Pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa dalam Pengiriman Barang Jual Beli secara Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis, pihak J&T Express Balanipa mengatakan bahwa syarat dan ketentuan pengiriman J&T Ekspres Balanipa mengacu pada syarat dan ketentuan pengiriman J&T Express sebagaimana yang diuraikan pada laman website resmi J&T Express. Berikut rinciannya:⁶⁸

1. Syarat dan Ketentuan Pengiriman

Ketika menggunakan layanan kiriman atau menyerahkan kiriman kepada J&T (baik secara manual atau elektronik dengan menggunakan laman resmi atau aplikasi J&T), anda sebagai “pengirim” mengakui bahwa telah membaca, mengerti, memahami, dan menyetujui, atas nama anda dan/atau atas nama orang lain yang berkepentingan dengan kiriman, bahwa syarat dan ketentuan pengiriman ini termasuk setiap perubahannya dari waktu ke waktu (“syarat dan ketentuan”) di bawah ini berlaku dan pengirim setuju bahwa syarat dan ketentuan merupakan perjanjian yang mengikat antara pengirim dan J&T.

2. Defenisi

- a. “Bukti Nilai Kiriman” berarti struk, kwitansi pembayaran, nota pembelian, dan/atau dokumen lainnya yang dapat membuktikan nilai Kiriman.
- b. “J&T” berarti PT Global Jet Express, atau J&T Express.
- c. “Kiriman” berarti setiap barang atau dokumen yang dikirim dengan satu airway bill dan yang diangkut dengan cara apa pun yang dipilih J&T, termasuk melalui

⁶⁷David Prakoso, “Perencanaan Bisnis Usaha Jasa Kurir Pengirim (Studi Kasus PT.Kuper)”, *Skripsi* (Bandung: Universitas Pasundan, 2018), h. 4.

⁶⁸J&T Express Indonesia, “Terms: Syarat dan Ketentuan Pengiriman”, <https://www.jet.co.id/information/terms> (diakses pada tanggal 4 Januari 2025).

angkutan udara, darat atau pun moda angkutan lainnya yang diangkut dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini.

- d. “Laman Resmi” berarti situs web J&T yaitu www.jet.co.id.
- e. “Layanan Kiriman” berarti layanan jasa pengantaran/pengiriman kiriman yang dilakukan oleh J&T atas permintaan pengirim.
- f. “Pengirim” berarti pihak pengguna layanan kiriman sekaligus pemilik dan/atau yang memiliki kuasa untuk menyerahkan kiriman kepada J&T.
- g. “Penerima” berarti pihak yang menerima kiriman dari pengirim.
- h. “Penerima Pengganti” berarti pihak yang dapat menerima kiriman untuk dan atas nama penerima, antara lain anggota keluarga, asisten rumah tangga, penjaga rumah, satpam, atasan, sekretaris, rekan kerja, resepsionis, atau pihak manapun sesuai dengan penilaian dan pendapat J&T yang dapat menerima kiriman di alamat Penerima.

3. Ketentuan Umum

- a. Seluruh layanan kiriman dilakukan oleh J&T berdasarkan syarat dan ketentuan ini.
- b. J&T dan pengirim dapat menyetujui ketentuan khusus yang mengesampingkan atau belum diatur dalam syarat dan ketentuan ini dalam sebuah perjanjian terpisah. Untuk menghindari keraguan, dalam hal terjadi pertentangan dalam syarat dan ketentuan ini dan ketentuan khusus tersebut, maka yang berlaku adalah ketentuan khusus tersebut.
- c. Setiap penggunaan terminologi atau kata-kata lain dalam bentuk tunggal akan mencakup bentuk jamak dan sebaliknya disesuaikan dengan konteks dalam Syarat dan Ketentuan ini.
- d. Jika J&T tidak melakukan haknya berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini, maka Pengirim membebaskan J&T dari tanggung jawab, setiap biaya atau kerugian

lainnya, dan tuntutan dari pihak manapun sehubungan dengan hak-hak J&T yang tidak dijalankan atau dilakukan oleh J&T sebagaimana diatur dalam syarat dan Ketentuan ini.

- e. J&T dapat meninjau dan mengubah syarat dan ketentuan ini atas kebijakan J&T sendiri dari waktu ke waktu, untuk memastikan bahwa Syarat dan Ketentuan ini konsisten dengan kebijakan internal J&T di masa depan, dan/atau perubahan persyaratan hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Jika J&T memutuskan untuk mengubah syarat dan ketentuan ini, J&T akan mempublikasikan perubahan tersebut di Laman Resmi. Pengirim setuju bahwa Pengirim akan bertanggung jawab untuk meninjau Syarat dan Ketentuan ini secara teratur dari waktu ke waktu untuk informasi terbaru terkait dengan Layanan Pengiriman.
- g. Pengirim setuju bahwa J&T memiliki hak terakhir untuk menginterpretasikan syarat dan ketentuan ini apabila terdapat perbedaan penafsiran atau pengertian mengenai ketentuan- ketentuan di dalam syarat dan ketentuan ini.
- h. Syarat dan ketentuan ini tunduk pada dan ditafsirkan menurut hukum negara republik Indonesia.

4. Kewajiban Dan Tanggung Jawab Pengirim

- a. Pengirim wajib mencantumkan identitas (seperti, nama, alamat, dan nomor telepon) Penerima dan Pengirim dengan benar, akurat, dan lengkap.
- b. Pengirim wajib memberitahukan dengan benar, akurat, dan lengkap mengenai isi, sifat, berat, dan nilai Kiriman.
- c. Pengirim wajib mengemas Kirimannya dengan baik dan bertanggung jawab untuk melindungi isi Kirimannya selama pengiriman sesuai dengan panduan dan prosedur pengemasan J&T (www.jet.co.id/information/packaging). Apabila

timbul suatu kerugian dan/atau kerusakan yang disebabkan karena pengemasan yang kurang sempurna atau tidak sesuai dengan panduan dan prosedur pengemasan J&T (www.jet.co.id/information/packaging), maka kerugian dan/atau kerusakan tersebut menjadi tanggung jawab Pengirim dan bukan tanggung jawab J&T.

- d. J&T berhak untuk menolak kiriman yang menurut J&T: alamat Penerima dan informasi Kiriman tidak jelas, kemasan yang tidak sesuai dengan panduan dan prosedur pengemasan J&T, dan/atau berisi barang yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan atau syarat dan ketentuan ini.
- e. Keterangan atau informasi yang tidak benar mengenai Kiriman sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengirim dan dengan ini pengirim membebaskan dan akan bertanggung jawab kepada J&T dari setiap tindakan, klaim, sanksi, dan denda yang muncul karenanya.

5. Biaya Layanan Kiriman

- a. J&T berhak atas pembayaran biaya layanan kiriman berdasarkan berat, jenis, tingkat, jarak, dan volume Kiriman yang ditetapkan oleh J&T sebagaimana tertera pada laman resmi (www.jet.co.id) atau media lain yang ditetapkan oleh J&T.
- b. J&T berhak untuk melakukan penimbangan Kiriman dan hasil dari penimbangan tersebut akan menjadi acuan penagihan dan penyediaan layanan oleh J&T.

5. Kiriman yang Dilarang dan Pemeriksaan Kiriman

- a. J&T berhak pada setiap saat untuk membuka dan memeriksa kiriman demi memastikan bahwa Kiriman dapat tersampaikan dan tidak melanggar hukum yang berlaku atau kebijakan J&T.

- b. J&T berhak untuk tidak mengangkut Kiriman yang dilarang oleh Syarat dan Ketentuan yang dipublikasikan oleh J&T pada laman Resmi (www.jet.co.id) dan/atau menurut J&T dapat membahayakan dan/atau merugikan J&T, karyawan J&T, agen J&T, dan/atau pihak lainnya. Pengirim akan bertanggung jawab kepada J&T, mengganti rugi, dan membebaskan J&T dari tanggung jawab untuk mengangkut Kiriman dan segala bentuk klaim, gugatan, atau tuntutan atau sanksi dari pihak ketiga manapun yang timbul karena J&T melarang pengiriman barang-barang seperti jenazah atau bagian-bagiannya, binatang hidup maupun mati, obat terlarang, senjata, amunisi, bahan-bahan yang mudah terbakar, barang seni bernilai tinggi menurut J&T, surat berharga, uang, logam mulia, emas, perhiasan bernilai tinggi menurut J&T atau sejenisnya, dan barang-barang yang dilarang oleh hukum yang berlaku di Indonesia ataupun berdasarkan kebijakan yang berlaku di J&T (www.jet.co.id/information/terms). Selain itu, pengirim juga akan menanggung setiap biaya atau kerugian lainnya dan tuntutan dari pihak mana pun kepada J&T karena tidak dikirimnya Kiriman.

6. Batasan Ganti Rugi Dan Perlindungan Tambahan Kiriman

- a. Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi Kiriman, dan dapat menggunakan perlindungan tambahan atas Kiriman dari J&T “**Perlindungan Tambahan**” dengan syarat dan ketentuan perlindungan tambahan.
- b. J&T hanya bertanggung jawab atas Kiriman yang hilang dan/atau rusak yang disebabkan oleh kesalahan J&T.
- c. Kecuali kiriman menggunakan perlindungan tambahan yang tunduk pada syarat dan ketentuan perlindungan tambahan, nilai ganti rugi maksimal yang diberikan oleh J&T adalah sebagai berikut:

Jenis Kiriman	Perlindungan Tambahan	Ketentuan Ganti Rugi	Keterangan
Selain Dokumen (non-asuransi)	Tidak	Sebesar 10x (sepuluh kali) biaya kirim atau sebesar nilai kiriman, yang mana yang paling rendah, dengan ganti rugi maksimal sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah).	
Dokumen (non-asuransi)	Tidak	Sesuai dengan nilai pembuatan ulang dokumen berdasarkan perhitungan J&T maksimal adalah sebesar Rp.100.000,- (seratur ribu Rupiah).	Apabila terdapat lebih dari 1 (satu) dokumen dalam 1 (satu) kiriman, maka yang diganti hanya 1 (satu) dokumen dengan nilai tertinggi.

- d. Tanggung jawab J&T hanya terbatas pada kehilangan dan/atau kerusakan langsung pada kiriman dan tunduk pada batasan tanggung jawab J&T di syarat dan ketentuan ini. J&T tidak bertanggung jawab atas setiap kehilangan dan/atau kerusakan tidak langsung (termasuk, namun tidak terbatas pada, kehilangan keuntungan, pendapatan, bunga, bisnis), walaupun kehilangan dan/atau kerusakan tidak langsung tersebut disebabkan karena kesalahan dan/atau kelalaian J&T.

7. Waktu Pengiriman dan Keadaan Kahar

- a. Dalam pelaksanaan layanan kiriman, J&T tidak menjamin waktu pengiriman untuk setiap kiriman dan jadwal-jadwal pengiriman tersebut (apabila ada) bersifat tidak mengikat. Dengan demikian, J&T tidak bertanggung jawab atas keterlambatan layanan kiriman, kecuali ditentukan lain dengan syarat dan ketentuan khusus.

- b. J&T tidak akan bertanggung jawab atas setiap kerusakan dan/atau kerugian yang diderita oleh pengirim yang disebabkan oleh kejadian dan/atau hal-hal di luar kendali atau kemampuan J&T yang termasuk, namun tidak terbatas pada:
- 1) Setiap kerusakan atau kehilangan yang berkaitan dengan sifat atau karakteristik dari Kiriman;
 - 2) Setiap tindakan atau kelalaian oleh pihak yang tidak bekerja pada J&T – contohnya Pengirim, Penerima, Penerima Pengganti atau pihak ketiga lainnya; dan/atau
 - 3) Pandemi, epidemi, endemi, perang, kelangkaan atau kenaikan bahan bakar, gangguan telekomunikasi secara terus-menerus, pemadaman listrik, bencana alam (termasuk antara lain: gempa bumi, angin topan, banjir, letusan gunung berapi), terorisme, kudeta, darurat negara atau daerah, kerusuhan atau huru-hara sipil, perubahan peraturan perundang-undangan dan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi dan moneter dan/atau demonstrasi.

8. Klaim

- a. Pengajuan klaim atas kerusakan, baik sebagian atau sepenuhnya, atau kehilangan sebagian terhadap Kiriman harus diajukan Pengirim kepada J&T selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kalender terhitung sejak diterimanya Kiriman oleh Penerima atau Penerima Pengganti tersebut beserta dokumen-dokumen dan video pembukaan Kiriman, atau kehilangan sepenuhnya terhadap Kiriman harus diajukan Pengirim kepada J&T dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak status terakhir Kiriman.
- b. Tuntutan atau klaim ganti rugi oleh Pengirim hanya dapat dilakukan satu kali per Kiriman. Dengan diberikannya ganti rugi oleh J&T atas klaim kehilangan atau kerusakan, baik sebagian maupun sepenuhnya atas Kiriman, maka J&T

dibebaskan dari segala kewajiban dan tanggung jawab yang mungkin ada terkait dengan Kiriman, dan Pengirim memberikan jaminan kepada J&T bahwa tidak ada dan tidak akan ada perselisihan atau tuntutan lain, yang timbul secara langsung maupun tidak langsung, dari atau sehubungan dengan Kiriman di kemudian hari.

- c. Apabila tidak ada klaim yang diajukan oleh Pengirim dalam jangka waktu tersebut di atas, maka Kiriman dianggap sudah diterima oleh Penerima tanpa disertai klaim, dan Pengirim membebaskan J&T dari setiap klaim atas kiriman.
- d. Kecuali diatur lain dalam syarat dan ketentuan yang dipublikasikan oleh J&T di laman resmi (www.jet.co.id/information/terms), setiap pengajuan klaim terkait layanan kiriman harus menyertakan:
 1. *airway bill*
 2. Kartu Tanda Penduduk, paspor atau dokumen identitas resmi Pengirim;
 3. Bukti Nilai Kiriman (*jika ada*);
 4. halaman depan buku rekening Pengirim (yang menyatakan nama pemilik dan nomor rekening dengan jelas); dan/atau
 5. dokumen lainnya sebagaimana diperlukan oleh J&T
9. Kiriman Yang Tidak Diterima
 - a. Jika dalam waktu dua hari kalender sejak kiriman gagal terkirim selain karena kesalahan J&T (misalnya, alamat penerima tidak jelas atau tidak ditemukan, penerima menolak kiriman, penerima tidak ada di tempat atau tidak bisa dihubungi, dll. dan pemberitahuan dari j&t kepada pengirim terhadap kiriman gagal terkirim, maka pengirim wajib memberikan konfirmasi apakah bersedia menerima kembali kiriman atau tidak.
 - b. Apabila pengirim gagal memberikan konfirmasi untuk menerima kembali kiriman atau tidak setelah lewat dari dua hari kalender dari pemberitahuan J&T,

maka pengirim memberikan J&T hak yang tidak dapat ditarik kembali untuk menyimpan Kiriman dan/atau menjual Kiriman; atau memusnahkan Kiriman.

Berdasarkan keterangan di atas dan dikuatkan dengan hasil wawancara penulis dengan berbagai pihak perusahaan yang terlibat, maka dalam hal ini dapat dipahami bahwa secara hukum, J&T Express Balanipa telah melaksanakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dalam prosedur operasional standar perusahaan dan tunduk menurut hukum Negara Republik Indonesia. Ketentuan yang dimaksud misalnya, J&T dengan tegas menyatakan tanggung jawab J&T hanya terbatas pada kehilangan dan/atau kerusakan langsung pada kiriman dan tunduk pada batasan tanggung jawab J&T di syarat dan ketentuan ini. J&T tidak bertanggung jawab atas setiap kehilangan dan/atau kerusakan tidak langsung (termasuk, namun tidak terbatas pada, kehilangan keuntungan, pendapatan, bunga, bisnis), walaupun kehilangan dan/atau kerusakan tidak langsung tersebut disebabkan karena kesalahan dan/atau kelalaian J&T. Maksudnya, J&T akan tetap bertanggung jawab atas barang yang rusak atau hilang selama itu jelas akibat kesalahan atau wamprestasi J&T sendiri. Kemudian adapun ganti rugi yang ditoleransi pihak perusahaan untuk jenis barang non-dokumen sekaligus non-asuransi sebesar 10 x (sepuluh kali) biaya kirim atau sebesar nilai kiriman, yang mana yang paling rendah, dengan ganti rugi maksimal sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah). Sedangkan untuk yang dokumen non-asuransi, sesuai dengan nilai pembuatan ulang dokumen berdasarkan perhitungan J&T maksimal adalah sebesar Rp.100.000 (seratur ribu Rupiah).

Meski demikian, ketentuan maksimal biaya ganti rugi ini dapat dikatakan masih belum banyak diketahui oleh masyarakat sebagai konsumen J&T Express Balanipa sendiri, bahkan berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa konsumen yang menjadi narasumber penulis, maka tidak berlebihan jika dikatakan tidak ada

sama sekali yang mengetahuinya. Hanya sekian persen saja yang mengetahui ketentuan tersebut dari keseluruhan masyarakat yang menjadi konsumen J&T Express Balanipa, yaitu mereka yang sejak awal ingin mencari tahu hal tersebut sehingga kemudian mengakses atau membaca syarat dan ketentuan pengiriman barang di laman resmi *website* J&T Express. Menurut penulis, ketidaktahuan ini terjadi karena pihak J&T Express Balanipa tidak melakukan *announce again* atau mengumumkan kembali informasi tentang ketentuan tersebut secara verbal kepada masyarakat Balanipa yang menjadi konsumen. Adapun tidak diusahakannya *announce again* sendiri menurut penulis karena boleh jadi pihak perusahaan hanya mengandalkan anggapan yang bersifat aksiomatik bahwa konsumen telah mengakses dan membaca semua syarat dan ketentuan pengiriman barang di laman resmi *website* J&T Express, untuk itu pengumuman kembali secara verbal dianggap tidak perlu dilakukan. Kemungkinan kedua, karena pihak J&T Express Balanipa memang sengaja tidak memberitahukan kepada konsumen untuk tujuan tertentu sebagaimana hasil wawancara penulis kepada salah satu pihak J&T Express Balanipa, yaitu Aslan selaku koordinator J&T Express Balanipa, ia mengatakan bahwa kami baru akan memberi tahu secara verbal kepada konsumen mengenai biaya maksimal ganti rugi barang setelah konsumen yang mengalami kerugian datang ke kantor J&T untuk mengajukan klaim.⁶⁹

C. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa kepada Konsumen terkait Ketentuan Pengiriman Barang dalam Jual Beli secara Online

Setelah mencermati secara saksama ketentuan pengiriman barang J&T Express Balanipa berkenaan dengan pertanggungjawaban atas barang yang rusak akibat wanprestasi (kelalaiannya J&T sendiri), dimana pihak perusahaan

⁶⁹Aslan, Koordinator J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, pada Hari Jumat Tanggal 31 Oktober 2024, pukul 16.00 WITA.

membatasi nilai maksimal ganti rugi dalam prosedur operasional standarnya, khususnya untuk barang non-dokumen dan asuransi sebanyak 10 kali ongkos kirim atau maksimal Rp.1.000.000 (Satu juta rupiah), penulis melihat bahwa ketentuan pertanggungjawaban ini tidak merepresentasikan pertanggungjawaban ganti rugi dalam perspektif hukum ekonomi syariah (Islam). Ketidaksesuaian tersebut didasarkan pada beberapa alasan berikut:

Pertama, karena bentuk pertanggungjawabannya tidak memperhatikan apa yang menjadi prinsip fiqh muamalah, yaitu larangan merugikan orang lain (asas kemaslahatan). Dalam Islam, tujuan bermuamalah adalah mencari keuntungan “yang tidak merugikan orang lain” atau dengan kata lain harus sama-sama menguntungkan kedua pihak yang bertransaksi.⁷⁰ Sementara pembatasan biaya maksimal ganti rugi untuk jenis barang non-dokumen dan non-asuransi senilai Rp.1.000.000 jelas hanya menguntungkan pihak J&T Express Balanipa dan merugikan konsumen ketika barang dengan jenis tersebut (yang rusak akibat kelalaian J&T) melebihi ketentuan biaya maksimal ganti rugi yang ditetapkan. Bahkan kenyataan yang terjadi di J&T Express Balanipa berdasarkan observasi dan wawancara penulis menunjukkan hal yang lebih mengagetkan, dimana ganti rugi yang diberikan oleh pihak perusahaan tetap di bawah harga barang yang sebenarnya, sekalipun harga barang tersebut tidak mencapai Rp.1.000.000 (Satu juta rupiah).⁷¹ Hal ini dikuatkan oleh hasil wawancara verbal penulis sendiri kepada beberapa konsumen yang pernah mengalami kejadian yang sama. Namun sebelum itu penulis ingin menggarisbawahi bahwa ketentuan ganti rugi barang J&T yang digolongkan ke dalam dua jenis, yaitu asuransi dan non-asuransi juga cenderung problematis jika dilihat dari perspektif Islam. Karena pada saat akad jual beli telah

⁷⁰M. Yazid Afandi, *Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009), h. 21.

⁷¹Aslan, Koordinator J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Kecamatan Balanipa pada Hari Jumat Tanggal 31 Oktober 2024, pukul 16.00 WITA.

dilaksanakan maka bersamaan itu pula seharusnya sudah menjadi tanggung jawab J&T untuk memberi perlindungan atau jaminan keamanan terhadap barang, sekalipun tanpa membayar uang jaminan atau asuransi lagi, sebab demikianlah idealnya. Sehingga dengan demikian, tanggung jawab yang setimpal harus tetap ditunaikan oleh J&T Express sekalipun pada barang non-asuransi. Dengan kata lain, J&T harus tetap memberi tanggung jawab ganti rugi yang senilai, baik pada barang yang berasuransi maupun yang non-asuransi. Selain itu, bukankah layanan asuransi ini justru semakin memberatkan konsumen karena dengan begitu mereka harus menambah bayaran, di samping pembayaran barang dan ongkos kirim yang telah dibayarkan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa konsumen J&T Express Balanipa, mereka mengaku merasa dirugikan dengan pembatasan tersebut, misalnya pengakuan Reski, salah satu konsumen masyarakat Limboro. Ia mengatakan bahwa dirinya pernah memesan *handphone* secara *online* seharga Rp. 2.000.000 (Dua juta rupiah) dan dikirim melalui jasa pengiriman J&T Express Balanipa. Namun setelah bungkus pakatnya dibuka, ternyata *handphone* yang dipesan rusak. Reski kemudian mengajukan komplain untuk meminta ganti rugi dan mengembalikan barang tersebut ke penjualnya. Setelah pengajuan, ternyata penjual *handphone* tersebut tidak menerima pengajuan dengan alasan bahwa barang tersebut dikirim dalam keadaan normal dan sudah dikemas dengan menggunakan label *fragile*, dengan demikian kerusakan tersebut bukan bagian dari tanggungjawab penjual. Reski kemudian menuntut komplain ke J&T Express Balanipa. Setibanya di kantor J&T Express Balanipa, pihak perusahaan bersedia mengganti kerugian barang tersebut, namun tetap disesuaikan dengan ketentuan SOP perusahaan J&T Express yaitu dengan memberikan biaya ganti rugi maksimal Rp.1.000.000 (Satu juta rupiah) Reski mengaku sangat dirugikan dengan ketentuan

tersebut sebab tanggung jawab kerugiannya tidak setimpal dengan harga *handphone* yang telah dipesan.⁷²

Kejadian serupa juga dialami oleh Ibu Wahyuni, konsumen Masyarakat Tinambung yang pernah memesan panci bakso seharga Rp.350.000 (Tiga ratus lima puluh ribu rupiah) secara *online*. Barang tersebut dikirm menggunakan jasa pengiriman J&T Express Balanipa. Namun setelah diterima, barangnya ternyata rusak. Setelah dikonfirmasi ke penjual, lalu penjual mengajukan klaim ke kantor J&T Express Balanipa dan pihak J&T mengatakan bahwa ganti rugi tetap diberikan, namun biayanya tidak akan sama dengan harga barang sebenarnya. Ibu Wahyuni mengaku merasa dirugikan karna ganti rugi tersebut tidak sesuai dengan harga barang sebenarnya.⁷³

Demikian juga yang terjadi pada Ibu Reski Bahar, konsumen Masyarakat Limboro yang pernah memesan blender seharga Rp.450.000 (Empat ratus lima puluh ribu rupiah) secara *online*. Blender itu diterima dalam keadaan sudah rusak, padahal sebelum diserahkan ke jasa pengiriman, penjual sudah memastikan keadaan barang tersebut aman dalam keadaan normal dengan memberi label *fragile*. Akhirnya tanggungan kerugian dibebankan kepada J&T Express Balanipa. Setelah Ibu Reski Bahar mengonfirmasi di kantor J&T Express Balanipa, pihak perusahaan bersedia bertanggungjawab namun dibawah dari harga barang yang sebenarnya, sebagaimana yang dialami Ibu Wahyuni sebelumnya. Adapun yang menjadi alasan J&T Express Balanipa sebagaimana dalam pengakuannya adalah karena semata-

⁷²Reski, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Limboro pada hari selasa Tanggal 05 November 2024, pukul 16.00 WITA.

⁷³Wahyuni, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Tinambung pada hari kamis Tanggal 07 November 2024, pukul 15.35 WITA.

semata mengacu pada syarat dan ketentuan yang katanya sudah menjadi ketentuan perusahaan J&T Express Balanipa.⁷⁴

Ada juga Pak Nasri, konsumen Masyarakat Balanipa yang pernah memesan alat pancing seharga Rp.1.000.000 (Satu juta rupiah) di aplikasi *Shopee*. Barang tersebut dikirim oleh penjual menggunakan jasa pengiriman J&T Express Balanipa. Namun setelah tiba, alat pancing tersebut sudah dalam keadaan patah. Pak Nasri yang bertanya ke salah satu kurir J&T langsung diarahkan untuk datang ke kantor J&T Express Balanipa. Di kantor J&T express Balanipa, salah satu karyawan J&T Express balanipa mengaku bahwa kerusakan itu memang kesalahan pihak J&T dan mereka bersedia bertanggungjawab. Namun sayangnya ganti rugi yang diberikan sebagaimana pengakuan pihak J&T tidak akan sama dengan harga barang yang sebenarnya. Bapak Nasri selaku konsumen mengaku merasa dirugikan dengan pembatasan tersebut.⁷⁵

Kejadian yang sama juga dialami oleh Ibu Andini, konsumen masyarakat Balanipa yang pernah memesan kereta bayi seharga Rp.327.000 (Tiga ratus dua puluh tujuh ribu rupiah) melalui *online shop*. Barang tersebut dikirim melalui jasa Pengiriman J&T Express Balanipa. Sayangnya tepat setelah bungkus pakatnya di buka, barang tersebut sudah rusak. Ibu Andini kemudian komplain ke kantor jasa pengiriman J&T Express Balanipa. Setibanya di kantor, pihak J&T Express Balanipa tidak langsung menerima pengajuan komplain tersebut dengan alasan mereka harus mengecek bukti *cctv* terlebih dahulu, dan apabila memang terbukti bahwa itu kesalahan pihak J&T, maka mereka akan bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang sudah menjadi aturan dari pusat.⁷⁶

⁷⁴Reski Bahar, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Limboro pada Hari Jumat Tanggal 08 November 2024, pukul 10.30 WITA.

⁷⁵Nasri, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Balanipa pada Hari Sabtu Tanggal 18 Januari 2025, pukul 09.30 WITA.

⁷⁶Andini, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Balanipa pada Hari Sabtu Tanggal 18 Januari 2025, pukul 10.30 WITA.

Demikian juga peristiwa yang dialami Ibu Dian Sari, konsumen masyarakat Limboro sewaktu membeli *skincare* berupa serum seharga Rp.120.000 (Seratus dua puluh ribu rupiah) secara *online*. Hanya saja setelah bungkus pakatnya dibuka, ternyata kemasan barang tersebut sudah pecah. Ibu Dian kemudian komplain ke toko atau penjual dan ternyata mereka menolak pengajuan klaim tersebut dengan alasan bahwa mereka telah mengirimnya dalam keadaan yang baik. Penjual tersebut kemudian mengarahkan Ibu Dian untuk menghubungi pihak J&T Express Balanipa. Setelah dikonfirmasi, pihak J&T Express Balanipa mengaku atas kelalaiannya dan bersedia mengganti kerugian yang diderita Ibu Dian. Namun sayangnya, pihak J&T membatasi biaya ganti rugi yang hendak diberikan, yaitu dibawah harga barang yang sebenarnya. Ibu Dian mengaku merasa dirugikan dengan hal tersebut.⁷⁷

Sedikit berbeda dengan yang dialami oleh Dewi Astuti, konsumen masyarakat Limboro yang pernah memesan adaptor *Apple* seharga Rp.427.000 (Empat ratus dua puluh tujuh ribu rupiah) di aplikasi Tokopedia. Setelah bungkus pakatnya dibuka, barang tersebut ternyata rusak dan Dewi Astuti ingin menuntut ganti rugi. Untuk itu, pertama ia menghubungi pihak penjual, namun penjual menolak untuk bertanggungjawab karena Dewi Astuti tidak menyertakan rekaman video *unboxing*. Penjual mengarahkannya agar menghubungi jasa pengiriman J&T, yaitu J&T Ekspress Balanipa namun pihak J&T juga tidak mau bertanggung jawab, jelas ini sangat merugikan Dewi Astuti selaku konsumen.⁷⁸

Demikian juga yang dialami Ayu Amaliah yang pernah memesan Helm seharga Rp.135.000 (Seratus tiga puluh lima ribu rupiah) di *online Shop*. Barang tersebut dikirim menggunakan jasa pengiriman J&T Express Balanipa. Sayangnya

⁷⁷Dian Sari, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Limboro pada Hari Minggu Tanggal 19 Januari 2025, pukul 11.12 WITA.

⁷⁸Dewi Astuti, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Limboro pada Hari Jumat Tanggal 17 Januari 2025, pukul 10.15 WITA.

helm tersebut diterima dalam keadaan rusak dan Ayu menuntut ganti rugi. Namun dengan kasus yang sama yang dialami oleh Dewi Astuti, pihak penjual menolak untuk bertanggung jawab dan kewajiban tanggung jawab dibebankan ke J&T Express Balanipa. Pihak J&T Express Balanipa juga melakukan hal yang sama. Ayu Amalia mengaku merasa dirugikan sebab tidak satupun, baik penjual maupun J&T yang ingin bertanggung jawab.⁷⁹

Konsumen berikutnya bernama Abdillah Dermawan, konsumen masyarakat Balanipa yang pernah memesan *poods* seharga Rp.325.000 (Tiga ratus dua puluh lima ribu rupiah). Barang tersebut tiba dalam keadaan rusak, kemudian Abdillah menghubungi kurir yang mengantarkan paket tersebut. Setelah dihubungi, kurir mengarahkan Abdillah untuk mengajukan komplain kepada penjual, tetapi penjual tidak menerima komplainnya karena ia tidak memiliki video *unboxing* yang menjadi persyaratan klaim. Abdillah sebagai konsumen merasa dirugikan karena baik penjual, lebih-lebih pihak J&T Ekspres Balanipa tidak mau bertanggung jawab.⁸⁰

Terakhir, kerugian yang dialami Ibu Nurdiah, konsumen masyarakat Balanipa. Ia memesan toples di aplikasi Tiktok *Shop* seharga Rp.262,000 (Dua ratus enam puluh dua ribu rupiah). Ibu Nurdiah yang merasa dirugikan dan menuntut ganti rugi kemudian mengonfirmasi kembali kepada penjual. Setelah dikonfirmasi, penjual menolak untuk bertanggung jawab karena menurutnya mereka secara teliti telah mengemas barang dalam keadaan baik dan dengan pengemasan yang baik juga, yaitu dengan menyertakan label *fragile* sebagai peringatan untuk berhati-hati membawa barang tersebut. Kemudian penjual mengarahkan Ibu Nurdiah untuk mengajukan komplain ke pihak jasa pengiriman, yaitu J&T Express Balanipa.

⁷⁹Ayu Amaliah, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Limboro pada Hari Minggu Tanggal 19 Januari 2025, pukul 09.12 WITA.

⁸⁰Abdillah Dermawan, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Balanipa pada Hari Minggu Tanggal 19 Januari 2025, pukul 16.20 WITA.

Setelah dikonfirmasi dan dilihat bukti *cctv*-nya, pihak J&T mengakui kelalaiannya dan bersedia menanggung kerugian Ibu Jumriah. Tetapi karena mengacu pada peraturan perusahaan, pihak J&T hanya mengganti kerugian di bawah harga barang yang sebenarnya. Ibu Nurdiah yang mendengar itu mengaku sangat dirugikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh J&T Express Balanipa.⁸¹

Dengan demikian, muamalah atau transaksi yang dilakukan oleh J&T Express Balanipa hanya mementingkan keuntungan pihak mereka dan merugikan pihak konsumen di sisi lain sebagaimana pengakuan sejumlah konsumen di atas. Transaksi semacam ini merupakan bentuk transaksi yang bertentangan dengan syariat Islam. Allah swt. melarang segala bentuk perjanjian yang bertentangan dengan syariat atau agama Allah. Dia berfirman dalam QS. Al-Maidah/5:1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أَحَلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةَ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.⁸²

Battuanna:

E inggannana to matappa', pasilennarangi mie' assi-talliang. Dihallallakangi di sesemu mie' olo'-olo' dipiara, selaengna iya na di taleango'o (dipauango'o) mie'. (Iya tipateng di'o) sawa' andiangi dihallallakang marrang-ngang di wat-tum--mu mie' mahhajji. Sitongangna Puang Allah Taala mappatatta' atorang (hukum) me'apa Iya napoelo'.⁸³

Syekh al-Qutūbī dalam tafsirnya menafsirkan ayat tersebut dengan mengutip dan menjelaskan hadis Nabi saw. yang bersabda:

⁸¹Nurdiah, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Balanipa pada Hari Sabtu Tanggal 18 Januari 2025, pukul 12.20 WITA.

⁸²Tim Penyempurnaan Terjemah Al-Qur'an (2016-2019), *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, h. 143.

⁸³Muh. Idham Khalid Bodi, *Koro'ang Mala'bi: Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, h. 173

كُلُّ شَرْطٍ لَيْسَ فِي كِتَابِ اللَّهِ فَهُوَ بَاطِلٌ وَإِنْ كَانَ مِائَةً شَرْطٍ (رواه ابن ماجه)⁸⁴

Artinya:

“...Syarat apapun yang tidak terdapat di dalam al-Qur’an, maka syarat tersebut tidak sah, walaupun seratus syarat...(HR. Ibnu Majah)”.

Hadis tersebut kata Syekh al-Qurtūbī menjelaskan bahwa sesungguhnya syarat atau akad yang wajib dipenuhi hanya perjanjian yang sejalan dengan agama Allah, jika bertentangan, maka akad tersebut tertolak.⁸⁵ Hal ini dikuatkan oleh pernyataan Nabi sendiri sebagaimana dalam sabdanya:

مَنْ عَمِلَ عَمَلًا لَيْسَ عَلَيْهِ أَمْرُنَا فَهُوَ رَدٌّ (رواه مسلم)⁸⁶

Artinya:

“Barang siapa melakukan suatu amalan yang tidak ada dasar dari kami, maka amalan tersebut tertolak (HR. Muslim)”.

Dalam ekonomi Islam, prinsip saling menguntungkan senantiasa menjadi prioritas karena bertujuan untuk mewujudkan interaksi ekonomi yang adil, berkah, dan sejalan dengan ajaran Islam. Prinsip ini juga dikuatkan oleh ayat lain, seperti QS al-Nisā’/4:29:

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

Terjemahnya:

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.⁸⁷

⁸⁴Muhammad b. Yazīd b. Mājah, *Al-Sunan* (Saudi: Dār al-Şadīq, 2010), h. 421.

⁸⁵Muhammad b. Aḥmad b. Abī Bakr al-Qurṭubī, *Al-Jāmi‘ al-Aḥkām al-Qur’ān*, jilid VII (Beirut: Mu’assasah al-Risālah, 1984), h. 248.

⁸⁶Abī al-Ḥusain Muslim b. al-Ḥajājī, *Saḥīh Muslim* (Saudi Arabia: Bayt al-Afkār al-Dauliyyah, 1998), h. 714.

⁸⁷Tim Penyempurnaan Terjemah Al-Qur’an (2016-2019), *Al-Qur’an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, h. 112.

Battuanna:

*E, inggannana to matappa', da sipande barang-barang di antaramu mie' (tangkalalang iya) salah, selaengna sawa' pa'danggangan iya melo' para melo' di antaramu mie'. Anna da mie' pappatei alawemu. Sitongangna Puang Allah Taala Diangi Masarro Makkesayang di sesemu mie'.*⁸⁸

Ayat ini mengandung pesan bahwa prinsip saling menguntungkan harus menjadi dasar dalam interaksi ekonomi yang mengacu pada kesepakatan bersama, tanpa penipuan, paksaan, atau kerugian yang disengaja. Ayat ini menjelaskan bahwa yang namanya pertukaran harta atau jasa harus diwujudkan secara adil, saling memberi manfaat, dan tidak merugikan pihak yang lain.⁸⁹

Kedua, tidak terpenuhinya asas keseimbangan, yaitu keseimbangan antara pelaku akad, baik mengenai apa yang diberikan, apa yang diterima, maupun keseimbangan dalam memikul akibat. Dalam perspektif fiqh ekonomi Islam dikenal istilah *al-garāmah* yang secara bahasa berarti denda. *Garāmah* adalah setiap perbuatan melanggar hukum yang mengakibatkan kerugian pada orang lain yang menyebabkan pelaku yang bersangkutan mengganti kerugian tersebut⁹⁰ Dalam bahasa Indonesia, *garāmah* atau denda memiliki dua arti, yaitu hukuman yang dijatuhkan oleh hakim berupa keharusan membayar sejumlah uang atau hukuman kurungan dan uang yang harus dibayarkan sebagai hukuman karena melanggar aturan, undang-undang, dan sebagainya. Dari perspektif ini dapat disintesis bahwa idealnya pihak J&T tidak membatasi nominal maksimal ganti rugi dari barang yang rusak akibat wanprestasi J&T sendiri, karena hal itu dapat merugikan pembeli ketika harga barangnya melebihi ketentuan biaya maksimal atau biaya ganti ruginya tidak setimpal dengan harga barang. Akibatnya tidak ada

⁸⁸Muh. Idham Khalid Bodi, *Koro'ang Mala'bi: Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, h. 133.

⁸⁹Idris Siregar, "Prinsip-Prinsip Dasar Muamalah dalam Islam", *Jurnal Ilmu pendidikan, Bahasa, Sastra dan Budaya (Morfologi)* 2, no. 4 (2024). h. 118.

⁹⁰Iza Hanifuddin, "Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi", h.13.

keseimbangan dalam memikul akibat serta *garāmah* yang ditunaikan tidak sepadan atau tumpang tindih.

Ketiga, tidak terpenuhinya asas keadilan. Keadilan menjadi salah satu prinsip sistem ekonomi utama dalam Islam yang membedakan dengan sistem ekonomi lain. Keadilan dapat berarti suatu perbuatan yang tidak memihak atau berat sebelah ke salah satu pihak, memberikan kepada seseorang hak yang seharusnya ia peroleh.⁹¹ Adil adalah lawan dari bertindak sewenang-wenang. Keadilan dalam konteks ekonomi Islam adalah sebuah aspek yang harus direalisasikan oleh para pihak yang berakad. Dalam dunia modern, kerap kali ditemukan sebuah keterpaksaan dari salah satu pihak oleh pihak lainnya yang dibakukan dalam klausul akad tanpa bisa dinegosiasi. Demikianlah yang juga terjadi dan dilakukan oleh pihak J&T Express Balanipa dalam klausul prosedur operasional standar pertanggungjawabannya yang membatasi ketentuan ganti rugi barang. Pembatasan tersebut dapat dipicu oleh kebutuhan ekonomi atau yang lainnya. Sayangnya, dari hasil wawancara penulis terhadap pimpinan J&T Express Balanipa, tidak ada alasan spesifik mengenai pembatasan ganti rugi tersebut kecuali karena yang bersangkutan menyatakan bahwa memang sudah demikianlah prosedur operasional standarnya (SOP). Namun, penulis menemukan dalam suatu referensi yang membahas tentang alasan di balik pembatasan pertanggungjawaban ganti rugi bahwa klausul tersebut memiliki semangat untuk melindungi kepentingan hukum debitur menurut perjanjian agar tidak diancam dengan tuntutan ganti kerugian yang semena-mena. Menurut penulis, semangat ini akan tetap terealisasikan dengan baik, terhindar dari ancaman yang semena-mena dan lebih mengakomodasi keadilan (jika pihak J&T memang memperhatikan aspek keadilan,

⁹¹Dewi Maharani dkk, "Implementasi Prinsip-Prinsip Muamalah dalam Transaksi Ekonomi: Alternatif Mewujudkan Aktivitas Ekonomi Halal", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2010), h. 135.

tidak menginginkan keuntungan sendiri) dengan menetapkan dalam klausul ketentuannya bahwa pihak J&T akan bertanggung jawab atas rusaknya barang akibat kelalaian J&T sendiri (wanprestasi) dengan ganti kerugian sesuai, sama, atau senilai dengan barang tersebut. Dalam hukum Islam kontemporer, telah diterima suatu prinsip bahwa demi keadilan, syarat baku itu dapat diubah oleh pengadilan apabila memang ada alasan untuk itu.⁹² Betapa pentingnya berbuat adil, sampai-sampai Allah sendiri menegaskan dalam Firman-Nya, QS. Al-Maidah/5:8:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا إِعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu penegak (kebenaran) karena Allah (dan) saksi-saksi (yang bertindak) dengan adil. Janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlakulah adil karena (adil) itu lebih dekat pada takwa. Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.⁹³

Battwana:

*E inggannana to matappa', penjario mie' to samata makke'deang atongangan sawa' Puang Allah Taala. Anna penjari sa'bi iya adil. Anna da mie' sawa' peabire'mu lao di mesa tau menjari andiango'o mie' adil. Penggau' adilo'-o mie' sawa' iya di'o adil-o la'bi kadeppu'i lao di takwa. Anna pe'atakwao mie' lao di Puang Allah Taala, sitongangna Puang Allah Taala Masarro Paissang di panggauangmu.*⁹⁴

Keempat, pembatasan nominal ganti rugi yang ditetapkan oleh J&T Express Balanipa sama sekali tidak mencerminkan nilai-nilai yang sejalan dengan tujuan pokok syariat Islam atau disebut juga dengan *maqāṣid al-syariah*. Adapun yang dimaksud adalah nilai yang memelihara harta (*hiḏ' al-māl*). Harta merupakan salah satu hal yang paling dibutuhkan manusia. Karena itu Islam mengajarkan cara-cara yang baik dan benar dalam mengelola sebuah harta. Dalam upaya pencarian harta,

⁹²M. Yazid Afandi, *Fiqh Muamalah*, h. 46-47.

⁹³Tim Penyempurnaan Terjemah Al-Qur'an (2016-2019), *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, h. 146.

⁹⁴Muh. Idham Khalid Bodi, *Koro'ang Mala'bi: Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, h. 176.

Islam melarang tindakan-tindakan yang menyimpang, seperti korupsi, boros, mengurangi hak harta orang lain, dan lain-lain yang bertentangan dengan tujuan agama atau syariat.⁹⁵ Allah swt telah menegaskan dalam QS al-Baqarah/2:188

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِنَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿١٨٨﴾

Terjemahnya:

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.⁹⁶

Battuanna:

Anna da mie' paande barangmu anna (da to'o mie') paande barang laengna cara iya andiang macoa, anna da (to'o mie') mambawa barang (massogo') lao di hakim, malaao maande sambareang barang pole di tau laeng (mappogau'dosa), anna i'o mie'ma'issang.⁹⁷

Terakhir, tanggung jawab ganti rugi yang diberikan J&T Express Balanipa tidak merepresentasikan pertanggungjawaban yang syariat Islam yang sangat menekankan tanggung jawaban yang setimpal. Banyak nash-nash syariat, baik al-Qur'an maupun hadis yang menunjukkan diwajibkannya *al-ta'wīd* atau ganti rugi. Bahkan jika dicermati, sejumlah nash tersebut selalu mengandung semangat persamaan tuntutan di dalamnya, seperti disertakannya kata "*mitsl*" yang berarti sama tepat setelah sesuatu yang dituntut untuk diganti rugi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa meskipun J&T Express Balanipa bertanggung jawab dengan mengganti kerugian barang yang rusak akibat kelalaiannya sendiri (wanprestasi), pertanggungjawaban tersebut belum

⁹⁵Muhammad Zainuddin Sunarto, "Kajian Maqashid al-Shari'ah terhadap Nilai-Nilai Islami pada Sebuah Transaksi" *Hakam: Jurnal Kajian Hukum Islam* 6, no. 1 (2022), h. 80.

⁹⁶Tim Penyempurnaan Terjemah Al-Qur'an (2016-2019), *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, h. 146.

⁹⁷Muh. Idham Khalid Bodi, *Koro'ang Mala'bi: Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, h. 48.

mencerminkan atau merepresentasikan pertanggungjawaban yang dapat dibenarkan dalam pandangan atau perspektif hukum ekonomi syariah. Hal tersebut demikian karena ganti rugi yang diberikan tidak setimpal dengan kerugian yang dialami konsumen akibat adanya pembatasan maksimal ganti rugi barang oleh J&T Express Balanipa itu sendiri. Tidak hanya itu, bahkan J&T Express Balanipa berdasarkan hasil wawancara tidak pernah membayar secara utuh kerugian yang sesuai dengan harga barang sebenarnya, meskipun harganya kurang dari Rp.1.000.000 (satu juta rupiah). Pembatasan ini sangat merugikan konsumen atau pembeli ketika harga barang yang rusak itu melebihi biaya maksimal yang telah ditetapkan dalam SOP perusahaan atau pada saat ganti rugi yang diberikan tidak setimpal dengan kerugian berdasarkan harga barang yang sebenarnya. Kerugian akibat pembatasan hak konsumen tersebut jelas bertentangan dengan nilai-nilai yang menjadi prinsip hukum ekonomi syariah sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya.

D. Tinjauan Hukum Perdata terhadap Wanprestasi J&T Express Balanipa

Secara umum, wanprestasi dapat dipahami sebagai tidak terwujudnya prestasi akibat kesalahan debitur, baik disengaja maupun akibat kelalaian. Wanprestasi secara etimologis diserap dari bahasa Belanda yang berarti prestasi buruk dari debitur dalam melangsungkan suatu kesepakatan. Wanprestasi merupakan kewajiban yang tidak dipenuhi atau diingkar atau dilalaikan oleh seorang debitur, baik karena tidak merealisasikan apa yang telah disepakati. Maupun melakukan hal-hal yang tidak diperbolehkan dalam kesepakatan. Wanprestasi sendiri telah diatur dalam pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang bunyinya “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya

dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”.⁹⁸

Adapun konsekuensi hukum atau sanksi bagi debitur atas wanprestasi yang dilakukan adalah sebagai berikut:⁹⁹

1. Debitur wajib diwajibkan membayar ganti kerugian yang telah diderita oleh kreditur (Pasal 1234 KUHPerdato)
2. Apabila perikatan itu timbal balik, kreditur dapat menuntut pemutusan atau pembatalan perikatan melalui hakim (pasal 1266 KUHPerdato)
3. Apabila perikatan itu untuk memberikan sesuatu, resiko beralih kepada debitur sejak terjadi wanprestasi (Pasal 1237 ayat (2) KUHPerdato)
4. Debitur diwajibkan memenuhi perikatan jika masih dapat dilakukan, atau pembatalan disertai dengan pembayaran ganti kerugian (Pasal 1267 KUHPerdato)
5. Debitur wajib membayar biaya perkara jika diperkenankan di muka Pengadilan Negeri
6. Debitur dinyatakan salah

Dengan demikian dapat dipahami bahwa debitur diwajibkan membayar ganti rugi yang telah dialami oleh kreditur. Aturan ini berlaku untuk semua perikatan dan kerugian yang diakibatkan oleh wanprestasi. Sementara itu, adapun komponen kerugian yang dapat diberikan jika mengacu pada pasal 1246 KUHP adalah tiga hal berikut:¹⁰⁰

- a) Ongkos-Ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan (cost), misalnya ongkos cetak, biaya materai, biaya iklan.

⁹⁸Tim Hukum Online, “Pengertian Wanprestasi, Akibat, dan Penyelesaiannya”, dikutip dari <https://www.hukumonline.com> (diakses 16 Januari 2024).

⁹⁹Kristiane Paendong, “Kajian Yuridis Wamprestasi dalam Perikatan dan Perjanjian Ditinjau dari Hukum Perdata”, *Lex Privatum* 10, no. 3 (2022), h. 6.

¹⁰⁰Kristiane Paendong, “Kajian Yuridis Wamprestasi dalam Perikatan dan Perjanjian Ditinjau dari Hukum Perdata”, h. 6.

- b) Kerugian karena kerusakan, kehilangan atas barang kepunyaan kreditur akibat kelalaian debitur (*damages*). Kerugian disini adalah sungguh-sungguh diderita, misalnya busuknya buah-buahan karena kelambatan penyerahan, ambruknya sebuah rumah karena salah konstruksi sehingga merusak perabot rumah tangga, lenyapnya barang karena terbakar.
- c) Bunga atau keuntungan yang diharapkan (*interest*). Karena debitur lalai lalai, kreditur kehilangan keuntungan yang diharapkannya.

Dalam hal ini, ganti kerugian tidak selalu menuntut ketiga komponen yang telah disebutkan, minimal ganti kerugian itu ialah “kerugian yang sesungguhnya diderita oleh kreditur”. Kendatipun debitur telah melakukan wanprestasi dan diwajibkan membayar sejumlah ganti kerugian, undang-undang masih memberikan pembatasan, yaitu pembatasan dalam hal ganti kerugian yang sebagaimana seharusnya dibayar oleh debitur atas tuntutan kreditur. Pembatasan ini dilakukan oleh undang-undang sebagai bentuk perlindungan terhadap debitur dari kesewenang-wenangan kreditur.

Dalam konteks wanprestasi yang dilakukan oleh J&T Express Balanipa berdasarkan keterangan-keterangan di atas dapat dipahami bahwa secara Hukum Perdata, kerugian yang diderita oleh konsumen atau pembeli wajib diganti atau dipenuhi oleh pihak J&T Express Balanipa akibat wanprestasinya. Dan jika mengacu pada perspektif hukum yang sama, seharusnya J&T Express Balanipa mengganti kerugian yang setimpal yang diderita oleh konsumen atau pembeli bukan dengan membatasi biaya maksimal ganti rugi dengan alasan pembatasan yang diberikan oleh undang-undang sebagai bentuk perlindungan terhadap mereka. Memang diakui bahwa undang-undang telah memberikan hak pembatasan tersebut, hanya saja pembatasan ganti rugi yang ditetapkan oleh J&T Express Balanipa tidak proporsional mengganti kerugian sebenarnya yang dialami konsumen. Sehingga,

alih-alih melindungi mereka dari kesewenang-wenangan konsumen, malah sebaliknya, merekalah yang melakukan kesewenang-wenangan karena membatasi biaya maksimal ganti rugi barang yang merugikan para konsumennya. Jika semangatnya untuk melindungi debitur, maka seharusnya tidak menjadi masalah dan mereka pun tetap terlindungi dari kesewenang-wenangan ketika misalnya batasan biaya maksimal ganti rugi barang ditetapkan secara proporsional atau sesuai dengan kerugian sebenarnya yang dialami konsumen. Belum lagi syarat-syarat dan ketentuan yang sedemikian rupa dan ketat telah diatur dalam SOP J&T Express Balanipa menunjukkan sangat kecil kemungkinan terjadinya kesewenang-wenangan konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Secara hukum, J&T Express Balanipa telah melaksanakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dalam prosedur operasional standar perusahaan dan tunduk menurut hukum Negara Republik Indonesia. Ketentuan yang dimaksud misalnya, J&T dengan tegas menyatakan tanggung jawab J&T hanya terbatas pada kehilangan dan/atau kerusakan langsung pada kiriman dan tunduk pada batasan tanggung jawab J&T di syarat dan ketentuan ini. Maksudnya, J&T akan tetap bertanggung jawab atas barang yang rusak atau hilang selama itu jelas akibat kesalahan atau wanprestasi J&T sendiri. Kemudian adapun ganti rugi yang ditoleransi pihak perusahaan untuk jenis barang non-dokumen sekaligus non-asuransi sebesar 10 x (sepuluh kali) biaya kirim atau sebesar nilai kiriman, yang mana yang paling rendah, dengan ganti rugi maksimal sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah). Sedangkan untuk yang dokumen non-asuransi, sesuai dengan nilai pembuatan ulang dokumen berdasarkan perhitungan J&T maksimal adalah sebesar Rp.100.000 (seratus ribu rupiah).

Meskipun demikian, pertanggungjawaban J&T Express Balanipa tersebut belum mencerminkan pertanggungjawaban yang diidealkan dalam perspektif hukum ekonomi syariah karena bertentangan dengan nilai-nilai atau prinsipnya. Hal ini karena J&T Express Balanipa membatasi nilai maksimal ganti rugi atas barang yang rusak akibat wanprestasi J&T sendiri. Pembatasan tersebut jelas merugikan konsumen atau pembeli ketika harga barang yang dibeli melebihi biaya maksimal yang telah ditetapkan.

B. Implikasi Penelitian

Berangkat dari tinjauan Hukum Ekonomi Syariah, penulis akan memberikan beberapa implikasi penelitian sebagai berikut:

1. Penulis berharap, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap pertanggungjawaban Hukum J&T Ekspres Balanipa kepada Konsumen dalam Jual Beli Barang Secara *Online*. Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi referensi mengenai Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap pertanggungjawaban Hukum J&T Ekspres Balanipa kepada Konsumen dalam Jual Beli Barang Secara *Online*. Harapan saya, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.
2. Masyarakat, khususnya konsumen pengiriman J&T Express Balanipa, akan lebih menyadari akan hak-hak mereka mengenai Pertanggung jawaban Hukum J&T Ekspres Balanipa terkait ketentuan pengiriman barang J&T Ekspres Balanipa kepada Komsumen dalam jual beli barang secara *Online* yang tidak sesuai dengan prinsip Syariah. Dengan kesadaran yang meningkat, konsumen akan lebih terlindungi.
3. Jasa pengiriman J&T Express Balanipa, pihak J&T Express Balanipa akan terdorong untuk meningkatkan layanan, serta lebih transparan mengenai Pertanggungjawaban J&T yang telah di terapkan, dengan mengikuti prinsip keadilan yang sesuai Syariah, jasa pengiriman dapat lebih meningkatkan reputasi bisnis mereka di kalangan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Access Express and Logistics. Mengenal Jasa Pengiriman Barang yang Ada di Indonesia. <https://accesslogistik.com>. diakses 25 Agustus 2024).
- Afandi, M. Yazid. *Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009.
- Andini. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Masyarakat Balanipa pada Hari Sabtu Tanggal 18 Januari 2025, pukul 10.30 WITA.
- Al-Qurṭubī. Muḥammad b. Aḥmad b. Abī Bakr. *al-Jāmi‘ al-Aḥkām al-Qur‘ān*. Jilid VII (Beirut: Mu‘assasah al-Risalah, 1984).
- Amaliah, Ayu. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Masyarakat Limboro pada Hari Minggu Tanggal 19 Januari 2025, pukul 09.12 WITA.
- Ardika Prasada, Erika. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pengiriman Barang Kepada Konsumen (Studi Kasus pada J&T Express di Kayuagung). *jurnal Tanggung Hukum Uniski* 11, no. 1 (2022).
- Arrahma, Nadia dkk. Ganti rugi terhadap konsumen dalam penggunaan jasa penitipan hewan di kota Bengkulu. *Jurnal Panorama Hukum* vol. 8, no. 1 (2023).
- Astuti, Dewi. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Masyarakat Limboro pada Hari Jumat Tanggal 17 Januari 2025, pukul 10.15 WITA.
- Aslan. Koordinator J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Kecamatan Balanipa pada Hari Jumat Tanggal 31 Oktober 2024, pukul 16.00 WITA.
- Aurellia, Anindyadevi. Supervisor adalah: Tugas, Fungsi, dan Tanggung Jawabnya. Dikutip dari <https://www.detik.com/jabar/bisnis/d-6198212/supervisor-adalah-tugas-fungsi-dan-tanggung-jawabnya>. Diakses pada tanggal 15 November 2024.
- Ayo Investasi. Tugas dan Tanggung Jawab Admin J&T Beserta Gaji. Dikutip dari <https://www.ayoinvestasi.my.id/2022/05/tugas-dan-tanggung-jawab-admin-jnt-beserta-gaji.html>. Diakses pada tanggal 13 November 2024)
- Badruzaman, Dudi. Implementasi Hukum Ekonomi Syari’ah pada Lembaga Keuangan Syari’ah. *Maro* 2, no. 2 (2019).
- Barri, Abdul. Aspek Hukum Ekonomi Islam dalam al-Qur’an. <https://jabar.nu.or.id/syariah/aspek-hukum-ekonomi-islam-dalam-al-quran-tSVNT>. diakses pada tanggal 15 September, 2024.
- Bahar, Reski. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis, Desa palece pada Hari Jumat Tanggal 08 November 2024, pukul 10.30 WITA.
- Bodi, Muh. Idham. *Koro’ang Mala’bi: Al-Qur’an dan Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*. Makassar: Balitbang Agama Makassar, 2019.
- Choirunnisak. Sosialisasi Perlindungan Konsumen dalam Islam di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 2, (2021).
- Dermawan, Abdillah. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Masyarakat Balanipa pada Hari Minggu Tanggal 19 Januari 2025, pukul 16.20 WITA.

- Dimas, Aji. Tanggung Jawab Hukum Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (J&E) (Studi Kasus Jalur Nugraha Ekakurir Kota Kisaran). *Jurnal tectum LPPM Edisi 2, no.1*(2020).
- Fadjarajani, Muhammad. *Metode Penelitian, Pendekatan Multidisipliner*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2020.
- Finaka, Andrean W. dkk. .Fitur COD, Bayar Langsung Nggak Pakai Bentak. <https://indonesiabaik.id>. diakses pada tanggal 5 Juli 2024).
- Fitria, Tira Nur. Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 3, no.1*, (2017).
- Habibullah. “Hukum Ekonomi Syariah dalam Tatanan Hukum Nasional ”. *Jurnal Al-Mashlahah Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial 5, no. 2* (2023).
- Hanifuddin, Iza. Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi” *Jurnal Mslim Heritage 5. no.1* (2020).
- Hardani dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Hartati, Neneng. Investasi Saham Syariah di Bursa Efek Indonesia dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah 5, no. 1* (2021).
- Hidayat, Rahmat. Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Studi Kasus di Kota Bengkulu). *Skripsi*. Bengkulu: UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022.
- Indiani, Fattah. General Manager. Dikutip dari <https://www.academia.edu>. Diakses pada tanggal 13 November 2024).
- Islam Web. *al-Ta‘wīd ‘an al-Adrār Masyrū‘iyyatihā wa Adillatihā*. <https://www.islam.web.net>. Diakses pada tanggal 4 Januari 2025).
- Isnawati. *Jual-Beli Online Sesuai Syariah* (Jakarta Selatan: Rumah Fiqh Publishing, 2018).
- Itang. Dasar hukum ekonomi Islam”, *Jurnal Islamic Economic 5, no. 2* (2014).
- Jumriah. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Masyarakat Tinambung pada Hari Tanggal 18 Januari 2025, pukul 12.20 WITA.
- J&T Express Indonesia. Terms: Syarat dan Ketentuan Pengiriman. <https://www.jet.co.id/information/terms> (diakses 10 Agustus 2024).
- Kahf, Monzer. Ayat & Hadits tentang Ekonomi. *Jakarta: Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNKES)*, 2022.
- Kalicindil. Cara Kerja Sprinter J&T: Pengertian, Gaji & Sistem, dikutip dari <https://www.bersosial.com/threads/cara-kerja-sprinter-j-t-pengertian-gaji-sistem.65765/>. Diakses pada tanggal 13 November 2024.
- Kalsum, Siti Umi. Analisis Hukum terhadap Transaksi Muamalah dengan Menggunakan Dinar dan Dirham di Indonesia. *Jurnal Sosial dan Sains 2, No.2* (2022).
- Khilmiya, Alina. Analisis Pengaruh Media Sosial dalam Kasus Perceraian di Pengadilan Agama Kudus. *Skripsi*. Kudus : IAIN Kudus, 2021.
- Kholid, Muhammad. Prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah dalam Undang-undang tentang Perbankan Syariah”. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah 20, no. 2* (2018).

- Kusumadewi, Yessy dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022.
- Lalamove Indonesia. Jasa Ekspedisi: Pengertian dan Keunggulan Layanan. <https://lalamove.com> (diakses 22 Juni 2024).
- Lionel Express. Ketahui Pengertian Jasa Pengiriman Barang dan Jenis-Jenisnya. <https://Lionelekspress.com>. Diakses 7 Juli 2024.
- Maharani, Dewi dkk. Implementasi Prinsip-Prinsip Muamalah dalam Transaksi Ekonomi: Alternatif Mewujudkan Aktivitas Ekonomi Halal. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2010).
- Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI, 2011.
- Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI, 2011.
- Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)* (Jakarta: Ditjen Badilag Mahkamah Agung RI, 2013).
- Mileapp. Layanan Pengiriman: Pengertian, Fungsi, dan Jenisnya. <https://mile.app/id/blog/layanan-pengiriman> (diakses 7 Juli 2024).
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020).
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2021.
- Muhammad b. Yazid b. Majah. *Al-Sunan*. Saudi: Dar al-Şadiq, 2010.
- Munawwir, Ahmad Warson. *Al-Munawwir Kamus Arab-Indonesia*. Surabaya: Pustaka Progresif, 2020).
- Muslim b. al-Hajāj, Abī al-Ḥusain. *Saḥīḥ Muslim*. Saudi Arabia: Bayt al-Afkār al-Dauliyyah, 1998.
- Mustamu, Julista. Pertanggung jawaban Hukum Pemerintah (Kajian tentang Ruang Lingkup dan Hubungan dengan Diskresi). *Jurnal Sasi* 20, no. 2 (2014).
- Nasri. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Desa Tammangalle pada Hari Selasa Tanggal 05 November 2024, pukul 15.00 WITA.
- Nisantika, Riris dkk. Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Locus Delicti* 2, no. 1 (2021).
- Nurdin, Ridwan. *Hukum Ekonomi Syari'ah (Substansi dan Pendekatan)*. Aceh: Sahifah dan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry, 2018.
- Nurjannah, Anita dkk. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Ekspedisi J&T Ekspress dengan Metode Algoritma Naïve Bayes. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)* 1, no. 2, (2022).
- Paendong, Kristiane. "Kajian Yuridis Wamprestasi dalam Perikatan dan Perjanjian Ditinjau dari Hukum Perdata". *Lex Privatum* 10, no. 3 (2022).
- Prakoso, David. *Perencanaan Bisnis Usaha Jasa Kurir Pengirim (Studi Kasus PT.Kuper)*. *Skripsi*. Bandung: Universitas Pasundan, 2018.

- Prasada, Erika Ardika. "Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pengiriman Barang kepada Konsumen (Studi Kasus pada J&T Express di Kayuagung)". *Jurnal Tanggung Hukum Uniski* 11, no. 1 (2022).
- Purnamasari Sigalingging, Oktavia. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *jurnal Rectum* 2 no.1 (2021).
- Qustulani, Muhammad. *Modul mata kuliah Hukum Ekonomi Syariah*. Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, bab II, pasal 2.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, bab III, pasal 4.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. bab I, pasal 1.
- Reski. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Kecamatan Balanipa pada Hari selasa Tanggal 5 November 2024, pukul 16.00 WITA.
- Bahar, Reski. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis, Desa palece pada Hari Jumat Tanggal 08 November 2024, pukul 10.30 WITA.
- Saprida dkk. Jual Beli Online dalam Tinjauan Hukum Islam pada Masjid Al-Muctar Gotong Royong IV Kelurahan suka Maju Kecamatan Soko Palembang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 1 (2022).
- Sari, Dian. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Masyarakat Limboro pada Hari Minggu Tanggal 19 Januari 2025, pukul 11.12 WITA.
- Setiawan, Abdi. Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Perlindungan Konsumen Tentang Pembelian Barang Berbentuk Cair tidak Boleh dicoba dan Barang yang Dibeli tidak dapat dikembalikan (Studi Pada Toko Push Pin Antasari Bandar Lampung). *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023).
- Shihab, Quraish. *Kaidah Tafsir Syarat, Ketentuan, dan Aturan yang Patut Anda Ketahui dalam Memahami Ayat-ayat Al-Qur'an*. Tangerang: Lentera Hati, 2013.
- Siallagan, Abigael. Peran Hukum Islam dalam Mempengaruhi Tradisi Hukum Gantung di Aceh: Studi Kasus Syariat Islam di Aceh. JUPSHU. *Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Hukum* 1,no. 2 (2023).
- Sigalingging, Oktavia Purnamasari. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ". *Jurnal Rectum* 2, no. 1 (2021).
- Siregar, Idris. Prinsip-Prinsip Dasar Muamalah dalam Islam". *Jurnal Ilmu pendidikan, Bahasa, Sastra dan Budaya (Morfologi)*. 2, no. 4 (2024).
- Sugiono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung, 2013.
- Suharman, Agug. *Peranan Orang tua dalam mensosialisasikan nilai-nilai keagamaan terhadap anak di desa Walenrang kec. Cina kab.Bone*. *Skripsi*. Makassar: Uin Alauddin Makassar, 2018.

- Sunarto Muhammad Zainuddin. Kajian Maqashid al-Shari'ah terhadap Nilai-Nilai Islami pada Sebuah Transaksi. *Hakam: Jurnal Kajian Hukum Islam* 6, no. 1 (2022).
- Syamsuddin, Muhammad. Halal-Haram Unsur Spekulasi dalam Jual Beli Sistem COD. <https://islam.nu.or.id>. Diakses 5 Juli 2024.
- Team Workmate. Business: Admin Gudang: Job Desc dan Rerata Gaji di Indonesia. <https://www.workmate.asia/id/blog/admin-gudang-job-desc-dan-gajinya/>. Diakses pada tanggal 13 November 2024.
- Tim Hukum Online. Pengertian Wanprestasi, Akibat, dan Penyelesaiannya. dikutip dari <https://www.hukumonline.com> (diakses 16 Januari 2024).
- Tim Penyempurnaan Terjemah Al-Qur'an (2016-2019), *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- W. Finaka, Andrean dkk. Fitur COD, Bayar Langsung Nggak Pakai Bentak. <https://indonesiabaik.id>. Diakses pada tanggal 5 Juli 2024.
- Wahyuni. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Kecamatan Tinambung pada Hari Kamis Tanggal 07 November 2024, pukul 15.35 WITA.
- Wardani, Annisa Kusuma. Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Pembulatan Timbangan pada Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di J&T Ekxpress Cabang Kartasura. *Skripsi*. Surakarta: UIN Raden Mas Said Surakarta, 2022.
- Wikipedia. J&T Express. <http://id.m.Wikipedia.org>. Diakses pada Selasa 12 November 2024.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Zuliyanto, Aris. Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Mystery Box di E-commerce Tokopedia. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2021.

LAMPIRAN: PEDOMAN WAWANCARA

**TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP
PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM J&T EKSPRESS
BALANIPA KEPADA KONSUMEN DALAM JUAL
BELI BARANG SECARA ONLINE**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Hukum (S.H)
pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi
Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Majene

Oleh:

Djihan Azhar
NIM :20256120064

**JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI BISNIS ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
MAJENE**

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara **Djihhan Azhar**, NIM: 20256120064, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam STAIN Majene, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi berjudul “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pertanggungjawaban J&T Express Balanipa kepada Konsumen dalam Jual Beli Barang secara Online” memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diseminarkan.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Majene, 20 Januari 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Supriadi S.H.,M.H
NIP: 19841028 201903 1 007

Ardiansyah, S.H., M.H
NIP: 190870903 202012 1 008

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Djihan Azhar
NIM : 20256120064
Tempat, Tanggal Lahir : Baru, 10 Oktober 2001
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam
Alamat : Palece, Kecamatan Limboro
Judul : Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap
...Pertanggungjawaban J&T Express Balanipa kepada
...Konsumen dalam Jual Beli Barang secara Online

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikatif, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Majene, 20 Januari 2025

Penulis,

Djihan Azhar
NIM: 20256120064

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pertanggungjawaban Hukum J&T Ekspres Balanipa kepada Konsumen dalam Jual Beli Barang Secara *Online*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene. Sholawat beserta salam semoga selalu tercurah kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW. sebagai uswatun hasanah bagi kita semua dalam hidup dan kehidupan kita, baik di dunia maupun di akhirat kelak.

Mengingat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman dalam penulisan, sehingga skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang konstruktif dari berbagai pihak demi kesempurnaannya.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari kontribusi berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang setinggi-tingginya terutama kepada kedua orang tua yaitu ayahanda Muhammad dan ibunda rahma yang telah mendo'akan serta senantiasa memberikan dukungan, baik berupa materi dan nasehat yang tidak terhingga dalam memberikan penguatan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene

Penulis juga tak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

12. Prof. Dr. Wasilah, S.T., M.T selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene.
13. Bapak Abdul Rahman, M.Pd., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene yang telah memberikan kritikan dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.
14. Bapak Supriadi, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene dan sekaligus sebagai penguji II yang telah memberikan kritikan dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.
15. Bapak Supriadi S.H., M.H, dan Bapak Ardiansyah S.H., M.H masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II yang selalu meluangkan waktu memberikan motivasi dan membimbing penulis mulai dari pembuatan proposal sampai pada penyusunan skripsi ini selesai.
16. Segenap dosen pada Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Bisnis Islam, baik dosen tetap maupun dosen LB yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis mulai dari awal perkuliahan sampai pada tahap memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).
17. Segenap staf akademik, baik pada Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Bisnis Islam maupun pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene secara keseluruhan.
18. kepada sahabat saya Sabannur yang selalu memberikan motivasi, waktu, selama penyusunan skripsi, dan terima kasih atas motivasi, dukungan/bantuan yang telah diberikan, baik yang bersifat moril maupun materil selama penulis menempuh perkuliahan sampai berhasil memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)

19. Teman seperjuangan peneliti Ulfa Maulin, Muhammad Ahlil Akbar dan Muhammad Ainul Yaqin yang selalu meluangka waktu, selama penyusunan skripsi, dan terima kasih atas motivasi, dukungan/bantuan yang telah diberikan, baik yang bersifat moril maupun materil selama penulis menempuh perkuliahan sampai berhasil memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)
20. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang tidak mudah, dan terima kasih sudah bertahan.

Semoga skripsi ini dapat berkontribusi untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi para pembaca, serta segala bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak bernilai ibadah dan dilipatgandakan pahalanya oleh Allah SWT, *Aamiin*.

Majene, 20 Januari 2025

Penulis,

Dijhan Azhar

NIM: 20256120064

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGAKATAN.....	ix
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
F. Latar Belakang Masalah.....	1
G. Rumusan Masalah.....	5
H. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....	5
I. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7
J. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORETIS.....	11
G. Hukum Ekonomi Syariah.....	11
H. Hukum Perlindungan Konsumen.....	15
I. Teori Pertanggungjawaban Hukum.....	19
J. Jual Beli <i>Online</i>	20
K. Konsep Umum Ganti Rugi.....	22
L. Jasa Pengiriman Barang.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
H. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	27
I. Pendekatan Penelitian.....	28
J. Sumber Data.....	28
K. Teknik Pengumpulan Data.....	29
L. Instrumen Penelitian.....	30
M. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	31
N. Pengujian Data Keabsahan.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
E. Sejarah Perusahaan J&T Express.....	33

F. Pertanggungjawaban Hukum J&T Ekspres Balanipa dalam Pengiriman Barang dalam Jual Beli secara Online.....	42
G. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pertanggungjawaban Hukum J&T Ekspres Balanipa kepada Konsumen terkait ketentuan pengiriman barang dalam Jual Beli secara Online	52
H. Tinjauan Hukum Perdata terhadap Wanprestasi J&T Express Balanipa	66
BAB V PENUTUP.....	70
C. Kesimpulan.....	70
D. Saran	71
DAFTAR PUSATAKA.....	

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

C. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan Transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

11. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	Be
ت	Ta	t	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	ze (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	wau	w	We
هـ	Ha	h	Ha
ء	hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	y	Ye

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

12. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (monoftong) dan vokal rangkap (diftong).

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau berharakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	<i>fathah</i>	a	a
إِ	<i>Kasrah</i>	i	i
أُ	<i>ḍammah</i>	u	u

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيَّ	<i>fathah</i> dan <i>yā'</i>	ai	a dan i
أَوَّ	<i>kasrah</i> dan <i>wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *haulā*

13. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ... ا... آ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i>	ā	a dan garis di atas
إِ... ي...	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُ... و...	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

14. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h). Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata

yang menggunakan kata sandang (*al-*), serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbū'ah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-aṭfāl*
المُخَاطَبَةُ : *al-mukhāṭabah*
المَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

15. *Syaddah (Tasydīd)*

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

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*
نُعَمَّا : *nu‘‘ima*
الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

Jika huruf *ya* ber-*tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ), maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)
عَرَبِيٌّ : ‘Arabī (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

16. Kata Sandang

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

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syams* (bukan *asy-syams*)
الْبِلَادُ : *al-bilād*

17. *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 tulisan Arabnya berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta'murūna
شَيْءٌ	: syai'
أَمْرٌ	: umirtu

18. 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 perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh, *Fahm al-Qur'ān al-Munazzal*.

19. *Lafz al-Jalālah*

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jār* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf 'ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf (t).

Contoh:

دِينُ اللَّهِ	: dīnillah
بِاللَّهِ	: billah
فِي رَحْمَةِ اللَّهِ	: fī rahmatillah

20. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan Pedoman Ejaan Bahasa Indonesia yang Berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama 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, 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:

Al-Qurṭubī

Abū al-Ḥasan al-Ḥarālī

D. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subḥānahu wa ta‘ālā</i>
saw.	= <i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s	= <i>‘alaihi al-salām</i>
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l.	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	= Wafat tahun
QS.../...:4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli ‘Imrān/3:4
HR	= Hadis Riwayat

ABSTRAK

Nama : **Djihhan Azhar**
NIM : 20256120064
Program Studi : Hukum Ekonomi dan Syariah
Judul : Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pertanggungjawaban J&T Express Balanipa kepada Konsumen dalam Jual Beli Barang secara *Online*

Dalam praktik jual beli online, sering terjadi hambatan dalam pengiriman barang, baik karena faktor alam maupun kelalaian jasa pengiriman. Secara hukum, perusahaan wajib mengganti kerugian konsumen, namun ganti rugi yang diberikan sering kali tidak sesuai harapan, sehingga menimbulkan ketimpangan tanggung jawab. Hal ini juga dirasakan oleh konsumen J&T Express Balanipa, yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Tujuan penelitian adalah untuk mengkaji: 1.) Pertanggungjawaban hukum J&T Express Balanipa terhadap konsumen terkait pengiriman barang dalam jual beli online, 2.) Tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap pertanggungjawaban tersebut.

Menjawab permasalahan tersebut peneliti dalam penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan, yaitu pendekatan sosiologis, konseptual muamalah, dan pendekatan yuridis-empiris.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatasan ganti rugi oleh J&T Express Balanipa untuk barang tanpa asuransi belum mencerminkan prinsip hukum ekonomi syariah seperti kemaslahatan, keadilan, keseimbangan, perlindungan harta (*ḥifẓ al-māl*), dan tanggung jawab. Kebijakan ini lebih menguntungkan pihak perusahaan dan merugikan konsumen.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi STAIN Majene, pembaca, dan peneliti selanjutnya dalam memahami tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap pertanggungjawaban jasa pengiriman barang oleh J&T express Balanipa dalam jual beli online.

Kata Kunci: *J&T Express Balanipa, Pertanggungjawaban, Hukum Ekonomi Syariah*

BAB I PENDAHULUAN

B. Latar Belakang Masalah

Tanggung jawab merupakan tabiat yang sejak awal telah dipercayakan pada diri manusia. Pengetahuan Tuhan tentang sesuatu yang pasti bahwa manusia kelak akan menjadi hamba yang taat dan bertanggung jawab menjadikan mereka terpilih sebagai khalifah di muka bumi ini. Karena itu, keberadaannya menjadi sesuatu yang sangat penting dan utama dalam ajaran Islam untuk dipahami dan diamalkan dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini terbukti dari betapa banyaknya tuntutan, baik dalam al-Qur'an, hadis maupun sumber ajaran lainnya yang selalu menekankan pemenuhan tanggung jawab dalam semua lini kehidupan ini. Bahkan, seluruh yang ada pada diri manusia kelak akan dimintai pertanggungjawabannya. Allah berfirman dalam QS al-'Isrā/17: 36

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا ﴿٣٦﴾

Terjemahnya:

Janganlah engkau mengikuti sesuatu yang tidak kau ketahui. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan, dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya.¹⁰¹

Battuanna:

*Anna da pappecoe'i anu iya andiang pa'issanganmu di lalangna. Sitongangna pe'irranginmu, anna pe'itangmu anna ate, inggannana di'o na diperaiui nasangi tanggung jawa'.*¹⁰²

Tanggung jawab tersebut menyentuh semua bidang kehidupan, termasuk tanggung jawab dalam pelaksanaan muamalah atau bertransaksi. Dalam Islam, tanggung jawab bermuamalah pada dasarnya berbicara tentang bagaimana sebuah

¹⁰¹Tim Penyempurnaan Terjemah Al-Qur'an (2016-2019), *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), h. 398.

¹⁰²Muh. Idham Khalid Bodi, *Koro'ang Mala'bi: Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia* (Makassar: Balitbang Agama Makassar, 2019), h. 250.

transaksi sejalan dengan prinsip-prinsip muamalah. Termasuk yang paling prinsipal, kesejalanan dengan prinsip kesepakatan atau dalam akad guna mewujudkan keadilan. Dalam hukum ekonomi syariah, telah menjadi aksioma bahwa akad yang sejalan dengan prinsip muamalah adalah akad yang dibangun di atas pemahaman bersama antar pelaku transaksi. Dengan kata lain, kesepakatan dengan pemahaman sepihak bertentangan atau tidak sejalan dengan prinsip muamalah itu sendiri. Dalam konteks jual beli barang secara online dewasa ini, yang dimaksud antara lain adalah kesepakatan (kesepakatan) antara penjual, pengirim (pihak yang mewakili penjual dalam hal pengiriman kepada konsumen), dan pembeli.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa pemahaman sepihak dalam berakad terepresentasikan dalam syarat dan ketentuan pengiriman barang yang telah diatur dan ditetapkan oleh perusahaan jasa pengiriman J&T Express. Misalnya J&T menetapkan:

Ganti rugi yang diberikan pihak perusahaan untuk jenis barang non-dokumen sekaligus non-asuransi sebesar 10 x (sepuluh kali) biaya kirim atau sebesar nilai kiriman, yang mana yang paling rendah, dengan ganti rugi maksimal sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah). Sedangkan untuk yang dokumen non-asuransi, ganti rugi yang diberikan sesuai dengan nilai pembuatan ulang dokumen berdasarkan perhitungan J&T maksimal adalah sebesar Rp.100.000 (seratus ribu Rupiah).¹⁰³

Ketentuan ini jelas mengindikasikan kesepakatan sepihak dari J&T Express, karena mereka sejak awal telah mengklaim ketentuan yang belum pasti diakui dan disetujui oleh pihak pembeli atau penerima. Dengan demikian aturan ini terkesan begitu dipaksakan, apa lagi sebelumnya tidak ada konfirmasi atau pemberitahuan secara lantang atau verbal dari J&T Express terkait dengan ketentuan tersebut. Demikian juga, tidak menutup kemungkinan, penjual sebagai mitra awal pengirim

¹⁰³J&T Express Indonesia, "Terms: Syarat dan Ketentuan Pengiriman", <https://www.jet.co.id/information/terms> (diakses pada tanggal 10 Agustus 2024).

sebenarnya mengetahui ketentuan tersebut, namun mereka tidak menampilkan ketentuan tersebut di lamanan pemesanan ketika konsumen memesan sebuah barang. Karena itu keadaan ini menjadi semakin kompleks dan problematis sebab semakin tampak pemahaman sepihak dari pelaku transaksi.

Berbeda dengan keadaan pembeli yang dalam hal ini sangat kecil kemungkinannya atau bahkan sama sekali tidak mengetahui hal tersebut. Hal ini karena secara umum konsumen sejauh yang peneliti lihat memang tidak mengetahui hal demikian karena mereka pada umumnya tidak mengakses laman *website* resmi J&T Express, satu-satunya tempat ketentuan prosedur operasional standar J&T Express ditampilkan. Berbeda jika ia sejak awal di tampilkan di laman pesanan. Namun, letak permasalahan sebenarnya bukan ketidaktahuan tersebut. Pembeli mungkin saja membaca dan mengetahui ketentuan yang dimaksud, namun tidak berarti mereka secara langsung setuju dengannya. Karena itu yang menjadi titik permasalahannya adalah apakah ketentuan yang dibakukan tersebut, telah memenuhi prinsip kesepakatan, yaitu dipahami serta mendapat persetujuan dari pembeli.

Demikian juga, permasalahannya dalam konteks ini bukan bahwa di lapangan, ketentuan yang dimaksud tidak menjadi masalah karena ia wajib diterima sebagai bagian SOP perusahaan. Sekali lagi bukan demikian, karena dalam kondisi tertentu, pembeli sebenarnya tidak sepakat dengan aturan yang ditetapkan, namun karena keadaan mendesak dan pembeli tidak memiliki alternatif lain, selain meminta bantuan jasa pengiriman, maka mereka mau tidak mau mengaku menerima segala ketentuan yang berlaku. Penerimaan mereka hanya bersifat semu dan terpaksa. Sementara pada pasal 25 tentang Akad dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah mengatakan:

“Akad bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan pengembangan usaha masing-masing pihak yang mengadakan akad”.¹⁰⁴

Dalam Ekonomi Syariah, pemahaman (persetujuan) konsumen merupakan hal penting yang wajib diperhatikan, karena jika tidak, mereka akan mengalami kerugian dan ketidakadilan sebab keuntungan hanya berada pada pihak J&T Express. Sebagai bukti empiris dari hal ini dapat dilihat pada fenomena ketentuan ganti rugi atas barang yang rusak akibat kelalaian J&T Express sendiri. Berkenaan dengan ini, pihak J&T Express membatasi maksimal nilai ganti rugi barang karena disesuaikan ketentuan operasional produk standar (SOP) perusahaan. Fenomena ini tentunya menjadi problematis ketika harga barang pesanan melebihi nominal yang ditetapkan. Ambillah contoh pemesanan *handphone* yang harganya empat juta rupiah lalu diganti kerugiannya oleh pihak J&T Express hanya senilai satu juta rupiah sesuai nilai maksimal ganti rugi yang ditetapkan dalam SOP perusahaan J&T Express.¹⁰⁵ Dalam hal ini, konsumen jelas mendapat kerugian sebagai imbas dari pemahaman sepihak yang tidak mementingkan keuntungan bersama dan keadilan bagi pembeli. Dalam konteks kasus di atas, hal ini demikian karna nominal barang yang dipesan tidak sebanding dengan ganti rugi yang menjadi ketentuan J&T Express. Dalam pasal 447 tentang Akad dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dikatakan:

“Apabila perusakan yang dimaksud dalam ayat (1) merusak keseluruhannya, maka ia harus mengganti seluruh harga itu”.¹⁰⁶

Berdasarkan hal ini, peneliti memandang ketentuan ini menjadi signifikan untuk dikaji karena melihat adanya ketimpangan yang mengakibatkan kerugian dan ketidakadilan bagi konsumen. Karena itu, peneliti kemudian tertarik untuk

¹⁰⁴Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)* (Jakarta: Ditjen Badilag Mahkamah Agung RI, 2013), h. 18.

¹⁰⁵J&T Express Indonesia, “Terms: Syarat dan Ketentuan Pengiriman”, <https://www.jet.co.id/information/terms> (diakses pada tanggal 10 Agustus 2024).

¹⁰⁶Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)*, h. 121.

mengkaji lebih lanjut bagaimana pertanggungjawaban hukum J&T Express kepada konsumen dalam hal ini difokuskan pada J&T Express Balanipa terkait ketentuan pengiriman barang dalam jual beli secara *online* serta tinjauan hukumnya berdasarkan hukum ekonomi syariah.

D. Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang di atas, ada dua masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini:

3. Bagaimana Pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa kepada Konsumen terkait Ketentuan Pengiriman Barang dalam Jual Beli secara *Online*?
4. Bagaimana Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa kepada Konsumen terkait Ketentuan Pengiriman Barang dalam Jual Beli secara *Online*?

F. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

5. Tanggung Jawab Hukum

Menurut KBBI, tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).¹⁰⁷ Sementara yang dimaksud dengan tanggung jawab hukum adalah kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku berdasarkan cara tertentu yang tidak menyalahi peraturan yang telah ada.¹⁰⁸

6. Jasa Pengiriman J&T Express

J&T Express merupakan agen atau jasa pengiriman barang dari tempat ke tempat, kota ke kota, provinsi ke provinsi, bahkan sampai keluar negeri. Jasa ini menyediakan layanan pengambilan barang dan pengantaran dengan cepat ke

¹⁰⁷“Tanggung jawab”, *KBBI VI Daring*, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> (diakses pada tanggal 14 September 2024).

¹⁰⁸Julista Mustamu, “Pertanggung jawaban Hukum Pemerintah (Kajian tentang Ruang Lingkup dan Hubungan dengan Diskresi)”, *Jurnal Sasi* 20, no. 2 (2014), h. 21.

konsumen. J&T Express adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang beroperasi di Indonesia sejak didirikannya pada tanggal 20 Agustus 2015.¹⁰⁹ Dalam penelitian ini, penulis berfokus pada J&T Express Balanipa yang merupakan cabang dari J&T Express Indonesia di wilayah Provinsi Sulawesi Barat, Kabupaten Polewali Mandar.

7. Konsumen

Konsumen merupakan orang atau organisasi yang menggunakan barang atau jasa dari pihak produsen atau pelaku usaha. Konsumen dapat menggunakan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian, apabila keadaan jasa atau barang yang dibeli tidak sebagaimana mestinya.¹¹⁰

8. Jual Beli *Online*

Jual beli *online* adalah praktik jual beli dengan menggunakan media elektronik berbasis *online* sebagai media transaksi. Secara prosedural, transaksi *online* tidak mengharuskan penjual dan pembeli untuk bertemu secara langsung.¹¹¹ Karena itu, penjual *online* secara umum biasanya menggunakan jasa pengiriman untuk mengirim barang kepada pembeli atau konsumen.

6. Hukum Ekonomi Syariah

Hukum ekonomi syariah merupakan seperangkat aturan yang didasarkan pada prinsip syariah, yaitu al-Qur'an dan sunnah.¹¹² Hukum Ekonomi Syariah mengacu pada kerangka hukum yang mendasari praktek ekonomi dalam islam yang mencakup dalam keadilan. Keadilan dalam transaksi ekonomi dalam perspektif

¹⁰⁹Anita Nurjannah dkk, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Ekspedisi J&T Ekspres dengan Metode Algoritma Naïve Bayes", *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)* 1, no. 2 (2022), h. 78.

¹¹⁰Riris Nisantika dkk, "Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Jurnal Locus Delicti* 2, no. 1 (2021), h. 50-51.

¹¹¹Tira Nur Fitria, "Bisnis Jual Beli *Online* (*Online Shop*) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3, no. 1 (2017), h. 55.

¹¹²Dudi Badruzaman, "Implementasi Hukum Ekonomi Syari'ah pada Lembaga Keuangan Syari'ah", *Maro* 2, no. 2 (2019), h. 1.

hukum ekonomi syariah ini digunakan untuk mengevaluasi dan menilai sejauh mana implementasi pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa yang tentunya mencakup pertanggungjawaban Hukum J&T Ekspress Balanipa kepada Konsumen dalam Jual Beli Barang Secara Online yang akurat dan adil dengan memperhatikan etika Islam.

H. Tinjauan Penelitian Terdahulu

4. Penelitian Oktavia Purnama sari Sigalingging, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”, diterbitkan pada tahun 2020 oleh Jurnal Rectum. Peneliti ini membahas tentang bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha laundry terhadap kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa laundry sebagai akibat praktek usahanya dan bagaimana upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen pengguna jasa laundry terhadap kerugian yang ditanggung.¹¹³ Hasil penelitian ini menunjukkan tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry kiloan terhadap kehilangan dan kerusakan pakaian milik konsumen dengan memberikan ganti rugi yang nilainya tidak setara dengan kerugian yang dialami konsumen hal ini tidak sesuai dengan asas keseimbangan dan asas keadilan. Penelitian ini di satu sisi memiliki persamaan dengan penelitian penulis, yakni sama-sama menyoroti pertanggungjawaban berupa ganti rugi sebagai pelaku usaha. Sementara dalam aspek lain, penelitian ini memiliki sekian perbedaan dengan penelitian yang akan dibahas oleh penulis. Pertama, penulis dalam penelitiannya, mengkaji secara konsen pertanggungjawaban J&T Express Balanipa terkait ketentuan pengiriman barang dalam jual beli secara *online*. Kedua, penulis juga akan meninjau

¹¹³Annisa Kusuma Wardani, “Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Pembulatan Timbangan pada Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di J&T Express Cabang Kartasura”, *Skripsi* (Surakarta: UIN Raden Mas Said Surakarta, 2022), h. 16.

bagaimana hukum ekonomi syariah melihat pertanggungjawaban J&T Express Balanipa terkait hal tersebut.¹¹⁴

5. Penelitian Erisa Ardika Prasada, “*Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pengiriman Barang Kepada Konsumen (Studi Kasus pada J&T Express di Kayuagung)*”, oleh Universitas Islam Ogan Komering Ilir Kayuagung, volume 11, nomor 1, tahun 2022. Dalam hasil penelitiannya bahwa perjanjian pengirim barang antara J&T Express dengan pengirim harus memenuhi syarat administratif dan syarat sah perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 KUHPerdara. Maka timbulah hubungan hukum antara kedua belah pihak tersebut, yang bersifat mengikat yaitu hak dan kewajiban.¹¹⁵ Tidak jauh beda dengan penelitian yang akan dikaji penulis, penelitian Erisa ini juga menyinggung perihal tanggung jawab Jasa Pengiriman J&T Express kepada konsumen. Penelitian ini masih sangat bersifat umum jika dibandingkan dengan penelitian penulis yang secara spesifik membahas tentang pertanggungjawaban hukum J&T Express Balanipa terkait ketentuan pengiriman barang dalam konteks jual beli secara *online*. Di samping itu, penulis juga menggunakan pendekatan yang lebih fokus pada aspek hukum dalam hal ini, hukum ekonomi syariah. Sementara peneliti Erisa Ardika Prasada menggunakan pendekatan yang lebih umum.
6. Penelitian Aji Dimas “*Tanggung Jawab Hukum Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) (Studi Kasus Jalur Nugraha Ekakurir Kota Kisaran)*” oleh Fakultas Hukum Universitas Asahan Kisaran Sumatera Utara, volume 2, nomor 1, tahun 2020. Peneliti Aji Dimas dalam tulisannya

¹¹⁴Oktavia Purnamasari Sigalingging, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” *Jurnal Rectum* 2, no. 1 (2021) h. 102.

¹¹⁵Erika Ardika Prasada, “Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pengiriman Barang kepada Konsumen (Studi Kasus pada J&T Express di Kayuagung)”, *Jurnal Tanggung Hukum Uniski* 11, no. 1 (2022), h. 8.

membahas tentang bentuk berupa adanya rasa tanggung jawab atas ganti kerugian terhadap suatu kerusakan barang, dan tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen dengan berdasarkan pada suatu tindakan yang terlambat di dalam pengiriman barang, maka satusatunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha ialah meliputi segala kerugian yang dialami konsumen..¹¹⁶ Penelitian Aji Dimas dan penelitian penulis memiliki letak persamaan dalam membahas tanggung jawab hukum dari sebuah jasa pengiriman. Hanya saja, penelitian penulis memiliki beberapa hal berbeda dengan penelitian Aji Dimas. Pertama, penulis secara spesifik membahas pertanggungjawaban J&T Express Balanipa kepada konsumen dalam konteks pengiriman barang dari jual beli secara *online*, tanggung jawab hukum secara lebih umum, tanpa spesifikasi konsumen atau jual beli *online*. Kedua, penulis melakukan studi kasus pada jasa pengiriman J&T Express Balanipa, sementara peneliti Aji Dimas berfokus pada jasa Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

3. Tujuan Penelitian

- c. Untuk mengetahui Pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa kepada Konsumen terkait Ketentuan Pengiriman Barang dalam Jual Beli secara *Online*.
- d. Untuk mengetahui Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa kepada Konsumen terkait Ketentuan Pengiriman Barang dalam Jual Beli secara *Online*.

¹¹⁶Aji Dimas, “Tanggung Jawab Hukum Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) (Studi Kasus Jalur Nugraha Ekakurir Kota Kisaran)”, *Jurnal tectum LPPM Edisi 2, no. 1* (2020), h. 2.

4. Manfaat Penelitian

c. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan mahasiswa khususnya di bidang ilmu hukum ekonomi syariah mengenai pertanggung jawaban hukum J&T Ekspres Balanipa terkait ketentuan pengiriman Barang dalam jual beli secara *online*.

d. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat bagi beberapa pihak secara umum, yaitu:

5. Masyarakat Balanipa yang dengannya dapat mengetahui bagaimana pandangan hukum ekonomi syariah terhadap pertanggungjawaban jasa pengiriman J&T Balanipa dalam hal pengiriman barang yang rusak karena kelalaiannya.
6. Peneliti, yaitu sebagai sumber referensi dan informasi dalam peningkatan pengkajian yang berkaitan dengan pertanggungjawaban pada jasa pengiriman J&T Ekspres Balanipa ditinjau dalam perspektif hukum ekonomi syariah.
7. Peneliti berikutnya, bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan bagi para pembaca atau menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.
8. Jasa pengiriman J&T Ekspres Balanipa, pihak J&T Ekspres Balanipa akan terdorong untuk meningkatkan layanan, serta lebih transparan mengenai Pertanggungjawaban J&T yang telah di terapkan, dengan mengikuti prinsip keadilan yang sesuai Syariah, jasa pengiriman dapat lebih meningkatkan reputasi bisnis mereka di kalangan masyarakat.

BAB II

KAJIAN TEORETIS

B. *Hukum Ekonomi Syariah*

4. Pengertian Hukum Ekonomi Syariah

Kata hukum berasal dari Bahasa Arab *al-ḥukm* yang berarti putusan, ketetapan, perintah, pemerintahan, kekuasaan, dan hukuman.¹¹⁷ Hukum terdiri dari keseluruhan prinsip dan prosedur yang mengatur ketertiban, yang mencakup lembaga dan prosedur untuk memastikan bahwa prinsip tersebut berlaku dalam masyarakat. Hukum sangat terkait dengan kehidupan manusia karena merujuk pada sistem yang paling penting untuk menerapkan penegakan hukum oleh lembaga penegak hukum. Hukum membatasi segala aspek kehidupan manusia.¹¹⁸

Dalam konteks masyarakat, hukum ekonomi syariah berarti hukum ekonomi Islam yang digali dari sistem ekonomi yang ada dalam masyarakat atau Dengan kata lain, ia merupakan pelaksanaan fikih (hukum) di bidang ekonomi oleh masyarakat. Pelaksanaan sistem ekonomi oleh masyarakat membutuhkan hukum untuk mengaturnya demi menciptakan tertib hukum dan menyelesaikan masalah sengketa yang pasti timbul pada interaksi ekonomi.¹¹⁹

5. Dasar Hukum Ekonomi Syariah

d. Al-Qur'an

¹¹⁷Ahmad Warson Munawwir, *Al-Munawwir Kamus Arab-Indonesia* (Surabaya: Pustaka Progressif, 2020), h. 286.

¹¹⁸Abigael Siallagan, "Peran Hukum Islam dalam Mempengaruhi Tradisi Hukum Gantung di Aceh: Studi Kasus Syariat Islam di Aceh. JUPSHU", *Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Hukum* 1, no. 2 (2023), h. 90-99.

¹¹⁹Habibullah, "Hukum Ekonomi Syariah dalam Tatanan Hukum Nasional ", *Jurnal Al-Mashlahah Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial* 5, no. 2 (2023), h. 90-99.

Al-Qur'an merupakan sumber hukum pertama dan utama bagi umat Islam yang mengatur aktivitas kehidupan manusia dalam semua bidangnya, seperti bidang sosial, politik, dan ekonomi. Dalam QS al-Nisā'/4: 80, Allah berfirman:

مَنْ يُطِيعِ الرَّسُولَ فَقَدْ أَطَاعَ اللَّهَ ۗ وَمَنْ تَوَلَّىٰ فَمَا أَرْسَلْنَاكَ عَلَيْهِمْ حَفِيظًا ۗ

Terjemahnya:

Siapa yang menaati Rasul (Muhammad), maka sungguh telah menaati Allah. Siapa yang berpaling, maka Kami tidak mengutus engkau (Nabi Muhammad) sebagai pemelihara.¹²⁰

Battuanna:

*Inai-inai matturu'i suro (Muhammad), sitongangna diangi matturu'i Puang Allah Taala. Anna inai-inai meppondo', jari Iyami' andiang ma'utuso'o (Muhammad) na menjari pappiarana ise'iya.*¹²¹

Ayat ini mengajarkan bahwa al-Qur'an merupakan sumber komprehensif dari hukum syariat Islam. Penjelasan yang terdapat dalam sunah sebenarnya bersumber dari al-Qur'an. Dengan demikian, al-Qur'an menjadi landasan utama dalam hukum Islam yang mengatur berbagai aspek kehidupan manusia, baik dalam hubungannya dengan Allah SWT maupun dalam interaksinya dengan sesama manusia.¹²²

e. Hadis

Islam tidak menciptakan berbagai praktik transaksi keuangan pada masyarakat. Aneka praktik ekonomi sudah ditemukan sebelum Islam datang melalui Rasul saw. Dalam hal ini Islam datang dengan tujuan untuk memperbaiki dan membersihkan berbagai praktik ekonomi yang tidak sejalan dengan syariat Islam pada masa itu, seperti praktik yang merugikan satu pihak, bersifat tidak jelas, adanya unsur paksaan, berpotensi membahayakan dan sebagainya. Ini

¹²⁰Tim Penyempurnaan Terjemah Al-Qur'an (2016-2019), *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, h. 122.

¹²¹Muh. Idham Khalid Bodi, *Koro'ang Mala'bi: Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, h. 150.

¹²²Itang, "Dasar Hukum Ekonomi Islam", *Jurnal Islamic Economic* 5, no. 2 (2014), h. 4.

menunjukkan bahwa ekonomi syariah menjadi bagian penting dan tujuan yang dicita-citakan oleh Islam. Dalam sebuah hadis diterangkan:

حَدَّثَنَا يَزِيدُ حَدَّثَنَا الْمَسْعُودِيُّ عَنْ وَائِلِ بْنِ أَبِي بَكْرٍ عَنْ عَبَّيْةَ بْنِ رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعِ بْنِ خَدِيجِ بْنِ رَافِعِ بْنِ خَدِيجِ
قَالَ قِيلَ يَا رَسُولَ اللَّهِ أَيُّ الْكَسْبِ أَطْيَبُ قَالَ عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ وَكُلُّ بَيْعٍ مَبْرُورٍ¹²³

Artinya:

Telah menceritakan kepada kami Yazīd telah menceritakan kepada kami Al-Mas‘ūdī dari Wā‘il Abū Bakr dari ‘Abāyah bin Rifā‘ah bin Rāfi‘ bin Khadīj dari kakeknya Rāfi‘ bin Khadīj dia berkata, Dikatakan, “Wahai Rasulullah mata pencaharian apakah yang paling baik?”, Rasulullah bersabda: “Pekerjaan seorang laki-laki dengan tangannya sendiri dan setiap jual beli yang mabrur”.

f. Ijtihad

Ijtihad merupakan upaya sungguh-sungguh untuk mencari hukum Islam yang terperinci melalui proses pengambilan kesimpulan terkait berbagai masalah yang hukumnya belum diatur secara pasti atau jelas dalam al-Qur’an dan hadis. Dalam hal ini, ijtihad dilakukan oleh para ulama yang memiliki otoritas dan pengetahuan mendalam tentang Islam. Adapun jika hal tersebut menyangkut masalah-masalah yang memiliki hukum jelas dan tegas dalam al-Qur’an dan hadis, maka ijtihad tidak diperlukan.

Sebagai salah satu pedoman hukum, umat Islam wajib untuk mengikuti hasil ijtihad tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.¹²⁴ Dengan demikian, para ulama sejatinya telah menetapkan sekian aturan dalam rangka mengatur berbagai aktivitas ekonomi syariah yang merupakan bagian dari muamalah. Aturan-aturan tersebut didasarkan pada sebuah kaidah umum *usūl al-fiqh*:

¹²³Monzer Kahf, *Ayat & Hadits tentang Ekonomi* (Jakarta: Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNKES), 2022), h. 310.

¹²⁴Muhamad Qustulani, *Modul Matakuliah Hukum Ekonomi Syariah*, h. 10.

“Hukum asal dalam semua bentuk muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya”.¹²⁵

6. Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah

Secara umum, prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah meliputi:¹²⁶

- m. Tauhid. Telah menjadi landasan dalam Islam sendiri bahwa segala kegiatan ekonomi Islam merupakan bagian dari usaha kita untuk bekal terhadap Allah swt., sehingga tujuan usaha bukan semata-mata hanya untuk mencari keuntungan tetapi juga mencari ridha Allah swt.
- n. Keadilan. Keadilan adalah hal yang sangat penting dalam perekonomian Islam demi menghilangkan segala tindakan diskriminatif. Adil yang dimaksud mencakup keadilan dalam menentukan suatu harga, kualitas, perlakuan terhadap pekerjaan dan dampak dari berbagai kebijakan ekonomi.
- o. Kemaslahatan (*al-maslahah*). Kemaslahatan merupakan bagian tujuan dari pembentukan hukum Islam yaitu mendapatkan kebahagiaan dunia dan akhirat.
- p. Perwakilan (khalifah). Manusia ialah wakil di muka bumi. Manusia dalam eksisnya di muka bumi telah dibekali dengan aenka karakteristik, materi, mental dan spiritual untuk melangsungkan hidup dan menjalankan misinya secara efisien.
- q. *'Amar ma'rūf nahi munkar*. Maksud dari prinsip *'amar ma'rūf* adalah kewajiban menggunakan prinsip hukum Islam dalam kegiatan usaha. Sedangkan *nahi munkar* diwujudkan dalam bentuk larangan atau

¹²⁵Abdul Barri, “Aspek Hukum Ekonomi Islam dalam al-Qur’an”, <https://jabar.nu.or.id/syariah/aspek-hukum-ekonomi-islam-dalam-al-qur-an-tSVNT> (diakses pada tanggal 15 September, 2024).

¹²⁶Muhammad Kholid, “Prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah dalam Undang-Undang tentang Perbankan Syariah”, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 20, no. 2 (2018), h.72-74.

pengecahan dari segala bentuk usaha yang mengandung riba, garar, haram, dan lain-lain.

- r. *Tazkiyyah*. Berarti penyucian dalam konteks pembangunan. Proses ini mutlak diperlukan sebelum manusia dibebankan tugas agen pembangunan.
- s. *Falah*. Yaitu, konsep terkait keberhasilan manusia. Pada prinsip ini, keberhasilan dicapai selama di dunia akan memberikan kontribusi untuk keberhasilan di akhirat kelak selama dalam keberhasilan tersebut dicapai sesuai dengan petunjuk Allah swt.
- t. Kejujuran dan kebenaran. Prinsip ini harus diterapkan dengan baik, setiap transaksi yang terjadi harus jelas baik barang maupun harga, tidak boleh merugikan pihak lain dan tidak ada unsure paksaan.
- u. Kebaikan (*ihsān*). Bahwasanya dalam ekonomi Islam, kita diajarkan untuk bermanfaat untuk sesama manusia.
- v. Pertanggungjawaban. Prinsip ini mengaruskan adanya pertanggungjawaban baik itu antara individu maupun pada masyarakat secara keseluruhan.
- w. *Kifāyah*. Prinsip peduli terhadap sesama dan menghilangkan kefakiran dan mencukupi kebutuhan seluruh masyarakat agar terhindar dari kekufuran.
- x. Keseimbangan, yakni mengakui hak-hak pribadi dengan batas-batas tertentu.

C. Hukum Perlindungan Konsumen

6. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum bagi konsumen dalam upayanya memenuhi

kebutuhannya dari segala hal yang merugikan konsumen itu sendiri.¹²⁷ Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹²⁸

Sementara yang dimaksud dengan hukum perlindungan konsumen sendiri adalah semua atau keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang, maupun peraturan perundang-undangan lainnya, serta putusan hakim yang substansinya mengatur tentang kepentingan konsumen

7. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen

b. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Ekonomi Syariah

Dalam pandangan Islam, hukum perlindungan konsumen didasarkan pada konsep halal dan haram serta keadilan ekonomi berdasarkan nilai-nilai dan prinsip ekonomi Islam. Karena itu dalam ekonomi Islam, kendati barang atau jasa halal dari segi zatnya, namun tidak menutup kemungkinan ia dapat menjadi haram pada saat cara dan tujuan penggunaannya melanggar ketentuan syariat.¹²⁹

8. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

b. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Islam:¹³⁰

11) *Al-Tauhīd*, yakni mengesakan Allah swt.

12) *Istiklāf*, yakni menyatakan bahwa apa yang dimiliki manusia adalah titipan Allah swt., sehingga peran manusia hanya penjaga amanah yang dititipkan kepadanya.

¹²⁷Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 21.

¹²⁸Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, bab I, pasal 1.

¹²⁹Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 24-25.

¹³⁰Choirunnisak, "Sosialisasi Perlindungan Konsumen dalam Islam di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang" *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 2 (2021), h. 74-75.

- 13) *Al-Ihsān*, yakni melakukan aktivitas baik yang dapat memberi manfaat kepada pihak lain tanpa ada kewajiban tertentu yang meniscayakannya untuk melakukan perbuatan itu.
- 14) *Al-Amānah*, yakni setiap pelaku usaha mengemban amanah untuk masa depan dunia dengan segala isinya. Karena itu, semua yang dilakukan manusia akan dimintai pertanggungjawaban di hadapan Allah swt.
- 15) *Al-Ṣiddīq*, yakni kesadaran bahwa yang paling utama dalam berbisnis adalah kejujuran.
- 16) *Al-‘Adl*, yakni keadilan, keseimbangan, kesetaraan yang menggambarkan dimensi horizontal dan berkaitan dengan harmonisasi segala sesuatu yang ada di alam ini.
- 17) *Al-Khiyār*, yakni hak untuk memilih dalam transaksi bisnis. Asas ini ditetapkan oleh hukum Islam untuk menjaga potensi perselisihan yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha.
- 18) *Ta‘āwun*, yakni saling tolong menolong dalam upaya meningkatkan kebaikan dan ketakwaan kepada Allah swt. Asas ini juga harus bersemayam dalam diri konsumen dan pelaku usaha.
- 19) Keamanan dan Keselamatan.
- 20) *Al-Tarādī*, yakni asas kerelaan. Dalam Islam, salah satu syarat sah jual beli adalah dilakukannya akad atau transaksi. Akad tidak akan terjadi kecuali dengan ijab kabul, yaitu semua hal yang menunjukkan kerelaan atau kesepakatan penjual dan pembeli.

Sedangkan tujuan perlindungan konsumen dalam hukum ekonomi syariah sendiri adalah mewujudkan kemaslahatan manusia atau disebut juga dengan “*Maqāṣid al-Syarī‘ah*”. Kemaslahatan tersebut, antara lain bersifat *al-darūrīyyah*

(kebutuhan primer). Dalam hal ini, para pakar hukum Islam merumuskannya dalam lima butir besar, yaitu menjaga agama, jiwa, akal, harta, dan keturunan.¹³¹

9. Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya, perlindungan konsumen memiliki ruang lingkup yang luas dimana ia meliputi perlindungan terhadap barang dan jasa, mulai dari tahap kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa, sampai akibat dari penggunaan barang atau jasa. Dalam hukum ekonomi syariah, perlindungan konsumen merupakan salah satu bagian yang dijamin dalam kegiatan ekonomi syariah (Islam) yang meliputi perlindungan terhadap zat barang atau jasa, proses produksi, distribusi, tujuan produksi, sampai pada akibat menggunakan barang atau jasa tersebut.

10. Teori Perlindungan Konsumen

Berkenaan dengan ini, teori perlindungan konsumen berpijak pada perspektif hukum ekonomi syariah yang dalam hal ini meliputi:¹³²

- c. Al-Qur'an, Sunah, dan Ijmak (kesepakatan).
- d. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

7. Hak Konsumen Kewajiban Penjual atau Yang Mewakili dalam Konteks Perlindungan Konsumen¹³³

- b. Hak konsumen dalam Hukum Ekonomi Syariah diantaranya:¹³⁴
 - 6) Memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.
 - 7) Mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa.
 - 8) Mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat.

¹³¹Quraish Shihab, *Kaidah Tafsir Syarat, Ketentuan, dan Aturan yang Patut anda Ketahui dalam Memahami Ayat-ayat Al-Qur'an* (Tangerang: Lentera Hati, 2013), h. 270-271.

¹³² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 24

¹³³Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah* (Jakarta: Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI, 2011), h. 83-115.

¹³⁴Choirunnisak, "Sosialisasi Perlindungan Konsumen dalam Islam di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang", h. 76.

- 9) Mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk.
- 10) Mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan.
- c. Kewajiban Penjual atau Yang Mewakili dalam KHES Bab XVI Gashb dan Itlaf, bagian keempat:

Pasal 446:

- 3) Pihak yang melakukan perusakan harta orang lain, wajib mengganti kerugian.
- 4) Pemilik berhak menuntut ganti rugi kepada perusak harta miliknya walaupun harta tersebut ketika dirusak berada di bawah kekuasaan orang lain.

Pasal 447:

- 4) Barang siapa yang merusak harta milik orang lain, maka ia harus mengganti kerugian walaupun tidak disengaja.
- 5) Apabila perusakan yang dimaksud dalam ayat (1) merusak keseluruhannya, maka ia harus mengganti seluruh harga harta itu.
- 6) Apabila perusakan yang dimaksud dalam ayat (1) tidak merusak keseluruhannya, maka ia harus mengganti senilai yang dirusaknya.

E. Teori Pertanggung Jawaban Hukum

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:

- c. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- d. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan

(*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).

- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.¹³⁵

F. Jual Beli Online

5. Pengertian Jual Beli Online

Dalam fiqh, jual beli disebut dengan "*al-bai'*", yang berarti menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan yang lain. Sedangkan menurut istilah, dalam bisnis, jual beli berarti menukar barang dengan barang lain atau mendapatkan barang dengan melepaskan hak milik dari orang lain ke yang lain berdasarkan rasa terima kasih. Jual beli online adalah jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui media elektronik, terutama secara online atau melalui internet. akad jual beli yang dilakukan melalui media elektronik, baik berupa barang maupun berupa jasa. Jual beli online juga disebut online shopping, atau jual beli melalui platform online.¹³⁶ Berkenaan dengan ini, ada empat jenis praktik jual beli dalam Islam yaitu:¹³⁷

- e. Jual beli tunai, yaitu jenis jual beli yang secara prosedural menggunakan sistem pembayaran dan barang tunai. Umumnya, praktik jual beli ini terjadi di pasar atau ketika pembeli belanja langsung ke tempat penjual tanpa menghutang.

¹³⁵Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, (2021), h. 503.

¹³⁶Saprida dkk, "Jual Beli Online dalam Tinjauan Hukum Islam pada Masjid Al-Muctar Gotong Royong IV Kelurahan Suka Maju Kecamatan Soko Palembang" *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3 no. 1 (2022), h. 57.

¹³⁷Andreas W. Finaka dkk, "Fitur COD, Bayar Langsung Nggak Pakai Bentak", <https://indonesiabaik.id> (diakses pada tanggal 5 Juli 2024).

- f. Jual beli non tunai, yaitu jenis jual beli yang secara prosedural menggunakan pembayaran tidak tunai atau ditanggungkan, dan barangnya dapat langsung diterima atau tunai.
- g. Jual beli salam atau *istiṣnā'*, yaitu jenis jual beli yang secara prosedural menggunakan pembayaran tunai, kendati barangnya ditangguhkan belakangan.
- h. Jual beli hutang, yaitu jenis jual beli yang secara prosedural menggunakan sistem pembayaran yang tidak tunai dan barangnya pun ditangguhkan. Maksudnya, tidak ada kejelasan antara penjual dan pembeli pada saat akad terkait pembayaran dan barangnya. Jenis ini, termasuk jual beli yang diharamkan.

3. Hukum Jual Beli Online

- c. Jual beli *online* COD, hukumnya diperinci menjadi dua. Pertama, hukumnya boleh dengan catatan pihak yang dikirim barang adalah pembeli yang kenal dengan penjual dan ia harus terlebih dahulu memesan barang. Jika suatu waktu tidak ada pesanan, sementara pihak penjual mengirim barang secara tiba-tiba ke alamat tertentu tanpa adanya kejelasan menyangkut terbelinya barang atau tidak, maka itu adalah tindakan spekulatif (*garar*) yang dilarang.
- d. Jual beli salam, jual beli salam merupakan transaksi *garar* (ketidakpastian) yang berpotensi menimbulkan kerugian. Kendati demikian, syariat membolehkannya sebagai bagian dari keringanan karna pertimbangan kebutuhan masyarakat. Jika *garar* dalam akad ini ditambah dengan praktik ketidakpastian lainnya dalam satu transaksi salam, maka syariat secara mutlak melarang akad jual beli ini, karna berpotensi melahirkan multi kerugian.¹³⁸

4. Syarat-Syarat Jual Beli Online

¹³⁸Muhammad Syamsuddin, "Halal-Haram Unsur Spekulasi dalam Jual Beli Sistem COD", <https://islam.nu.or.id> (diakses pada tanggal 5 Juli 2024).

Demi mencapai praktik sah, jual beli harus memenuhi syarat berikut:¹³⁹

- h. Pembayaran harus Jelas
- i. Pembayaran harus dapat dipastikan.
- j. Barang harus jelas sifatnya.
- k. Akadnya Jual beli sifat.
- l. Waktu penyerahan harus jelas.
- m. Barang harus tersedia pada waktu yang ditentukan.
- n. Jelas tempat penyerahannya.

5. Rukun Jual Beli Online¹⁴⁰

- c. Pelaku Akad; Penjual dan Pembeli.
- d. Objek Akad dan Sigat.

6. Unsur yang diharamkan¹⁴¹

- c. Objek akad tidak sesuai syariah.
- d. Akad tidak sesuai syariah.

H. Konsep Umum Ganti Rugi

Ganti rugi merupakan bentuk pemulihan atau kompensasi atas kerugian yang dialami oleh pihak yang dirugikan akibat kelalaian atau kesalahan pihak lain. Dalam konteks pengiriman barang, ganti rugi timbul ketika barang tidak sampai, rusak, atau hilang karena kelalaian pihak ekspedisi.¹⁴²

Ganti rugi berupa restitusi adalah suatu model ganti rugi yang juga menempatkan perjanjian pada posisi seolah-olah sama sekali tidak terjadi

¹³⁹Isnawati, *Jual-Beli Online Sesuai Syariah* (Jakarta Selatan: Rumah Fiqh Publishing, 2018), h. 16-22.

¹⁴⁰Isnawati, *Jual-Beli Online Sesuai Syariah*, h. 22-23.

¹⁴¹Isnawati, *Jual-Beli Online Sesuai Syariah*, h. 23.

¹⁴²H. Desmadi Saharuddin, *Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah* (Prenada Media, 2016), h. 120.

perjanjian. Akan tetapi dalam hal ini, yang harus dilakukan adalah mengembalikan seluruh nilai tambah dalam wujudnya semula yang telah diterima oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak dari pihak yang satu ke pihak yang lainnya. Nilai tambah yang dimaksud di sini suatu nilai lebih yang telah diterima oleh para pihak sebagai akibat dari pelaksanaan perjanjian, nilai tambah tersebut harus dikembalikan dalam bentuk semula sebagai salah satu wujud dari ganti rugi. Kelima, quantum meruit, merupakan model ganti rugi yang hampir mirip dengan model restitusi yang membedakan adalah nilai tambah yang harus dikembalikan dalam model ini bukan nilai tambah dalam wujud aslinya melainkan harga dari nilai tambah yang telah diterima, karena bendanya dalam bentuk asli sudah tidak dalam posisi untuk dikembalikan lagi. Misalnya semen yang telah digunakan untuk bangunan maka tidak mungkin dikembalikan dalam bentuk bangunan, yang dapat dilakukan adalah nilai taksiran harga semen itu yang harus dikembalikan. Keenam, pelaksanaan perjanjian, dalam pemberian ganti rugi berupa pelaksanaan perjanjian, merupakan kewajiban dalam melaksanakan perjanjian meskipun sudah terlambat, dengan atau tanpa ganti rugi.

Ganti kerugian dalam wanprestasi pada dasarnya ditentukan oleh dua faktor, yaitu: kerugian yang nyata-nyata diderita dan keuntungan yang seharusnya diperoleh, dimana keduanya tercakup dalam biaya, rugi dan bunga. Dalam menentukan besarnya kerugian harus diperhatikan adalah sebagai berikut: pertama, objektivitas, yaitu harus diteliti berapa kiranya jumlah kerugian seorang kreditur pada umumnya dalam keadaan yang sama seperti keadaan kreditur yang bersangkutan. Kedua, keuntungan yang diperoleh kreditur disebabkan terjadinya ingkar janji dari debitur, misalnya karena penyerahan barang tidak dilaksanakan,

maka pembeli tidak perlu mengeluarkan biaya-biaya untuk mengambil dan menyimpan barang¹⁴³

Diskursus mengenai permintaan ganti rugi oleh sang korban, baik korban perdata maupun pidana sejatinya telah disinggung oleh al-Qur'an dan hadis Nabi saw. sejak awal. Berangkat nash-nash atau keterangan tersebut, para ulama kemudian merumuskan sejumlah kaidah hukum terkait ganti rugi. Ditinjau dari aspek objek perbuatan yang dikenai ganti rugi, maka ganti rugi dapat diklasifikasikan kedalam beberapa macam, yaitu 1. Pelanggaran norma; 2. Wanprestasi atas perikatan yang sumbernya adalah perjanjian; 3. Tindakan melawan hukum yang merupakan perikatan bersumberkan undang-undang. Ganti rugi dapat dibebankan kepada individu atau perseon tertentu, contohnya karena kelalaian pihak penyewa telah merusak objek sewa. Selain itu, ganti rugi juga dapat diterapkan kepada instansi, bahkan negara sekalipun, misalnya perampasan sebuah tanah tertentu oleh kementerian terkait kepentingan umum.¹⁴⁴

Ganti rugi juga dapat dilihat dari aspek aneka konsepnya, sebagaimana berikut ini:¹⁴⁵

d. Ganti Rugi dalam Konsep *Ta'wīd*

Ta'wīd dapat dimaknai sebagai mengganti sesuatu yang rusak dengan sesuatu yang sejenis atau yang sama nilainya. Secara etimologi, istilah ini berasal dari kata *'iwad* yang berarti ganti rugi atau kompensasi. Sedangkan menurut Istilah *ta'wīd* adalah menutup kerugian yang terjadi sebab pelanggaran yang dilakukan. Pada zaman kontemporer, *ta'wīd* lebih sering digunakan sebagai ganti rugi yang

¹⁴³ Moch choirul Rizal, "Setahun Lembaga Studi Hukum Pidana (LSHP): Peninkatan Kapasitas Masyarakat Melalui Media Publikasi Berbasis Partisipasi "Dedikasi Hukum 1 no. 3 (2021), h. 4.

¹⁴⁴ Iza Hanifuddin, "Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi" Jurnal Mslim Heritage 5, no.1 (2020), h.8-15

¹⁴⁵ Iza Hanifuddin, "Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi" Jurnal Mslim Heritage 5, no.1 (2020), h.8-15

dikenakan oleh lembaga keuangan syariah terhadap nasabah pembayaran yang lalai atau sengaja melakukan hal yang merugikan salah satu pihak.

e. Ganti Rugi dalam Konsep *Garāmah*

Secara etimologi atau bahasa *garāmah* berarti denda. *Garāmah* adalah setiap tindakan yang melanggar ketentuan hukum yang mengakibatkan kerugian pada orang lain yang menjadi sebab pelakunya harus mengganti kerugian tersebut. Adapun objek ganti ruginya dapat berupa materi atau benda yang harus dibayarkan oleh si pelanggar, atau membayar harta sebagai sanksi atas perbuatannya. *Garāmah* sering kali digunakan oleh *fiqh* Muamalah dalam konteks ekonomi sebagai sesuatu yang mesti ditunaikan. Misalnya, dalam akad *ijārah*, ketika terjadi kerusakan yang diakibatkan oleh penggunaan aset oleh penyewa atau pelanggan, maka wajar jika pihak yang menyewakan menuntut ganti rugi dari pelanggan itu.

f. Ganti Rugi dalam Konsep *Damān*

Damān secara bahasa berarti jaminan. Istilah *damān* dapat berarti tanggungan seorang untuk memenuhi hak berkenaan dengan harta. *Damān* adalah keharusan mengganti suatu barang dengan barang, atau yang sepadan dengan nilai jualnya.

I. *Wanprestasi*

Wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau melalaikan untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara penjual dan pembeli. Wanprestasi merupakan salah satu risiko yang harus dihadapi oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian, apalagi perjanjian tersebut menyangkut uang. Jadi dapat disimpulkan, pengertian wanprestasi adalah perbuatan ingkar janji oleh salah satu pihak dalam perjanjian di

atas meterai sebagai akibat dari kelalaiannya sehingga tidak dapat memenuhi kewajibannya.¹⁴⁶

Berdasarkan praktik di lapangan, bentuk wanprestasi oleh penyedia jasa ekspedisi dapat berupa:¹⁴⁷

5. Keterlambatan pengiriman barang yang melebihi waktu estimasi;
6. Kehilangan barang saat dalam pengiriman;
7. Kerusakan barang karena kelalaian pengemasan atau penanganan;
8. Penolakan untuk memberikan ganti rugi yang layak atas kerugian konsumen.

J. Jasa Pengiriman Barang

2. Pengertian Jasa Pengiriman Barang

Jasa pengiriman merupakan layanan pengiriman barang yang menyiapkan solusi pengiriman dari satu lokasi ke lokasi lain. Perusahaan jasa pengiriman melayani semua jenis pengiriman, mulai dari jumlah kecil, sampai pengiriman dalam jumlah besar. Jasa pengiriman barang menentukan tarif berdasarkan berat barang, volume barang, dan jarak pengiriman. Dalam pelayanannya, jasa pengiriman mengurus seluruh proses pengiriman, mulai dari proses pengambilan, pengemasan, pengiriman, sampai pengantaran ke tujuan akhir. Selain itu, jasa pengiriman juga mengoptimalkan rute dan cara pengiriman untuk memastikan barang sampai tepat

¹⁴⁶Tarmudi dkk, “aspek Hukum Wanprestasi Pada Perjanjian Jual Beli Menurut Kitab Undang- Undang Hukum Perdata “*Jurnal Berkala Fakultas Hukum Universitas Bung Karno* 1 no. 2 (2022), h. 1.

¹⁴⁷Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah Syariah* (Jakarta: Kencana, 2015), h. 201.

waktu dengan biaya yang terjangkau. Pengiriman dilakukan melalui berbagai jalur, darat, laut, dan udara.¹⁴⁸

6. Jenis-Jenis Pengiriman Barang

Terdapat beberapa jenis pengiriman dalam jasa ekspedisi:¹⁴⁹

f. Kurir

Perusahaan pengiriman paket yang termasuk perusahaan kurir, yaitu pihak yang mengirimkan paket dan dokumen dalam jumlah kecil hingga menengah dengan menggunakan sepeda motor. Karena itu, waktu pengiriman relatif lebih singkat.

g. Layanan pengiriman reguler

Layanan pengiriman reguler merupakan layanan pengiriman yang sifatnya reguler dengan estimasi barang sampai di alamat tujuan dalam waktu standar. Untuk pengiriman standar kota dalam satu pulau membutuhkan waktu sekitar 3 sampai 4 hari.

h. Cargo

Ekspedisi ini menawarkan pengiriman paket dalam jumlah banyak atau ukuran besar, seperti motor, kulkas, atau barang lain yang minimal beratnya antara 5-10 Kilogram dan maksimal barang mencapai beberapa ton.

i. Ekspedisi

Pada umumnya, ekspedisi menawarkan pengiriman paket yang ukurannya lebih besar dari barang yang dikirim oleh kurir dan lebih sesuai untuk barang yang membutuhkan penanganan khusus. Jasa ekspedisi, memiliki jangkauan wilayah yang lebih luas dibandingkan jasa kurir.

j. Logistik

¹⁴⁸Lalamove Indonesia, "Jasa Ekspedisi: Pengertian dan Keunggulan Layanan", <https://lalamove.com> (diakses pada tanggal 22 Juni 2024).

¹⁴⁹Lionel Express, "Ketahuilah Pengertian Jasa Pengiriman Barang dan Jenis-Jenisnya", <https://lionelekspress.com> (diakses pada tanggal 7 Juli 2024).

Selain menawarkan pengiriman paket, logistik juga menawarkan pengadaan barang, pengadaan gudang, dan penyimpanan barang. Dengan demikian, perusahaan logistik akan mengambil barang dari pelanggan, menyimpannya di gudang, dan baru kemudian mendistribusikannya.

7. Fungsi layanan pengiriman

Fungsi-fungsi layanan pengiriman antara lain:¹⁵⁰

- d. Menghubungkan pelanggan dengan produk.
 - e. Pengiriman yang tepat waktu.
 - f. Peningkatan aksesibilitas dan mendukung perdagangan antar negara.
- #### 8. Macam-macam jasa pengiriman barang di Indonesia berdasarkan jenis perusahaan diantaranya:¹⁵¹
- g. Perusahaan PT. Kereta Api Logistik (KAI Logistik)
 - h. Perusahaan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (J&E)
 - i. Perusahaan PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki)
 - j. Perusahaan PT. Tri Adi Bersama (Anteraja)
 - k. Perusahaan PT. Lion Express (Lion Parcel)
 - l. Perusahaan PT. Global Jet Express (J&T)

¹⁵⁰Mileapp, "Layanan Pengiriman: Pengertian, Fungsi, dan Jenisnya", <https://mile.app/id/blog/layanan-pengiriman> (diakses pada tanggal 7 Juli 2024).

¹⁵¹Access Express and Logistics, "Mengenal Jasa Pengiriman Barang yang Ada di Indonesia", <https://accesslogistik.com> (diakses pada tanggal 25 Agustus 2024).

BAB III METODE PENELITIAN

H. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian

3. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris, yakni penelitian Hukum yang menganalisis tentang penerapan hukum dalam kenyataannya terhadap individu, kelompok, masyarakat, lembaga hukum dalam masyarakat dengan menitikberatkan pada perilaku individu atau masyarakat, organisasi atau lembaga hukum dalam kaitannya dengan penerapan atau berlakunya hukum.¹⁵² suatu jenis penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di suatu masyarakat. Penelitian yuridis empiris ini bertujuan untuk meneliti bagaimana bekerjanya hukum itu di suatu lingkungan masyarakat terhadap hukum tersebut. penelitian yang dilakukan di lapangan guna mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan.¹⁵³ Penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif, dengan menghasilkan data deskriptif dari narasumber, baik dalam bentuk tertulis maupun wawancara secara verbal.

4. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis adalah perusahaan jasa pengiriman J&T Express Cabang Balanipa. Alasannya karena berdasarkan observasi atau hipotesis awal, peneliti menemukan sebuah permasalahan yang penulis anggap membutuhkan peninjauan kembali terhadap pertanggungjawaban hukum J&T Express Balanipa terkait pengiriman barang jual beli secara online.

¹⁵²Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), h. 83.

¹⁵³Nadia Arrahma dkk, "Ganti Rugi Terhadap Konsumen dalam Penggunaan Jasa Penitipan Hewan di Kota Bengkulu", *Jurnal Panorama Hukum* 8, no. 1 (2023), h. 40.

I. Pendekatan Penelitian

3. Pendekatan Sosiologis

Penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologis. Pendekatan sosiologis ini digunakan untuk berinteraksi dengan para informan untuk mendapatkan informasi. Pendekatan sosiologis adalah suatu ilmu yang menggambarkan tentang keadaan masyarakat lengkap dengan struktur, lapisan serta berbagai gejala sosial lainnya yang saling berkaitan.¹⁵⁴

4. Pendekatan Konseptual Muamalah

Pendekatan konseptual (*conseptual approach*) merupakan pendekatan yang beranjak dari pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu Hukum, sehingga melahirkan pengertian Hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi.¹⁵⁵ Pendekatan Muamalah adalah pendekatan yang dilakukan untuk mengidentifikasi masalah ekonomi dilihat dari perspektif Islam.

Dari kedua penjelasan diatas, alasan penulis menggunakan pendekatan Konseptual Muamalah Penulis melihat adanya permasalahan di J&T Ekspres Cabang Balanipa mengenai pertanggung jawaban hukum dalam Jual Beli barang secara Online. Kemudian langkah selanjutnya yaitu mengenai Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap penelitian ini sehingga menurut penulis pendekatan Konseptual Muamalah sangat relevan untuk digunakan.

4. Yuridis-Empiris

Pendekatan yuridis empiris yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan dengan menggabungkan sumber-sumber hukum, baik yang bersifat primer, sekunder, maupun tersier (sebagai data sekunder), dengan

¹⁵⁴Agung Suharman, "Peranan Orang Tua dalam Mensosialisasikan Nilai-Nilai Keagamaan Terhadap Anak di Desa Walenrang Kec. Cina Kab.Bone", *Skripsi* (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2018), h. 43.

¹⁵⁵Siti Umi Kalsum, "Analisis Hukum terhadap Transaksi Muamalah dengan Menggunakan Dinar dan Dirham di Indonesia", *Jurnal Sosial dan Sains* 2, No.2 (2022), h. 315.

data primer yang diperoleh secara langsung di lapangan terkait praktik penyelesaian sengketa ekonomi syariah, khususnya melalui jalur litigasi di Peradilan Agama.

J. Sumber Data

3. Data Primer

Adapun yang menjadi data primer penelitian ini adalah hasil wawancara atau keterangan langsung dari narasumber menyangkut apa yang menjadi objek penelitian. Dengan demikian, peneliti akan mewawancarai pimpinan J&T cabang Balanipa, 1 pegawai J&T Balanipa dan 10 orang konsumen atau pembeli.

4. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didasarkan pada sumber-sumber pendukung seperti artikel, jurnal, buku, skripsi, tesis, disertasi dan berbagai sumber kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan apa yang menjadi objek penelitian.

K. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode pengumpulan data yang dilakukan yakni dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi, rinciannya sebagai berikut.

4. Observasi

Proses penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian yang bersifat perilaku, perilaku atau Tindakan manusia, fenomena alam, proses kerja dan menggunakan responden dengan jumlah kecil.¹⁵⁶

5. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.¹⁵⁷ Peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang

¹⁵⁶Siti Fadjarajani, *Metode Penelitian, Pendekatan Multidisipliner* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020), h. 12.

¹⁵⁷Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), h. 137-138.

informasi apa yang akan di peroleh. Adapun langkah- langkah wawancara yang ditempuh:

- h. Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan.
- i. Menyiapkan pokok- pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan.
- j. Mengawali atau membuka alur wawancara.
- k. Melangsungkan alur wawancara.
- l. Menginformasikan ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya.
- m. Menuliskan hasil wawancara ke dalam cartatan lapangan.
- n. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah di peroleh.

6. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang di peroleh melalui dokumen-dokumen. Keuntungan menggunakan dokumentasi ialah biayanya relatif murah, waktu dan tenaga lebih efisien.

L. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ialah alat yang digunakan peneliti dalam menjaring data dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dan relevan dengan bahasan penelitian. Adapun instrumen yang akan digunakan, yaitu:

5. Alat Observasi

Adapun alat observasi yang digunakan peneliti dalam hal ini adalah peneliti sendiri yang akan melakukan pengamatan secara langsung terhadap situasi di lapangan.

6. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara yaitu alat bantu yang digunakan peneliti yang berisi sejumlah pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber.

7. Buku Catatan

Buku catatan digunakan untuk merekam catatan-catatan penting dari keterangan yang disampaikan oleh narasumber dan alat tulis yang digunakan untuk menulis keterangan-keterangan narasumber.

8. Alat Perekam dan Dokumentasi

Alat perekam digunakan untuk merekam wawancara verbal narasumber, seperti *handphone* guna memperoleh data yang jelas dan akurat. Sementara alat dokumentasi berupa gawai digunakan untuk mengambil gambar atau foto guna menguatkan atau mendukung hasil penelitian.

M. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teori Miles & Huberman dalam Hardani, Proses pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut:¹⁵⁸

4. Reduksi Data

Artinya data harus dirampingkan. Dalam penelitian ini reduksi data dilakukan untuk menyeleksi data yang sudah diperoleh dari berbagai sumber kemudian disajikan dengan baik. Pada saat penelitian ini berlangsung, maka terjadi tahapan reduksi data yang kemudian membuat ringkasan, mengkode, menelusuri suatu tema, dan membuat catatan kaki.

5. Penyajian Data atau *Display*

Ialah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Pada penelitian kualitatif, penyajian data diuraikan dengan singkat. Data yang telah dikumpulkan dari beberapa referensi disusun melalui sebuah pendekatan yang telah ditetapkan untuk diubah menjadi data deskriptif..

6. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

¹⁵⁸Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), h. 163-169.

Dapat dilakukan dengan dua tahap, tahap pertama simpulan hanya bersifat sementara yang kemudian dapat berubah berdasarkan bukti yang mendukung.

N. Pengujian Data Keabsahan

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

3. Triangulasi Sumber

Di mana triangulasi sumber ini dilakukan dengan menjadikan pihak J&T serta konsumen yang secara langsung melakukan akad tersebut, sebagai sumber tolak ukur keabsahan data serta sumber pengumpulan data yang kemudian diolah dengan menggunakan teknik triangulasi.

4. Triangulasi Teknik

Dengan kembali memeriksa data dengan mengonfirmasi ulang data yang telah diperoleh untuk menjamin bahwa data yang telah didapat benar-benar valid dan tidak ada manipulasi serta data yang telah diperoleh tersebut nantinya akan ditarik sebuah kesimpulan yang berkaitan dengan objek penelitian.

4. Triangulasi waktu

Dalam triangulasi waktu cara pengecekannya dilakukan dengan pengecekan beberapa metode penelitian dalam waktu berbeda, seperti pada saat wawancara, dilakukan dengan waktu yang berbeda antara penjual dan pembeli.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

B. *Sejarah Perusahaan J&T Express*

3. Sejarah Perusahaan J&T Express Umum

Pada umumnya J&T Express adalah sebuah perusahaan multinasional yang bermarkas di Jakarta Indonesia. Perusahaan J&T Express ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. Perusahaan ini umumnya bergerak di bidang ekspedisi. Yaitu pada tahun 2018, J&T Express juga telah membangun gudang sortir otomatis di Semarang dan juga di Surabaya.¹⁵⁹

Perjalanan J&T Express di Indonesia atau Brand J&T Express berhasil menembus jajaran atas layanan pengiriman barang di Negara Indonesia tentunya. Pencapaian tersebut berhasil diraih perusahaan J&T Express meski baru berusia kurang dari 10 tahun saja. Tentunya hal tersebut terasa luar biasa jika melihat persaingan bisnis ekspedisi yang semakin ketat. Tidak hanya itu jauh sebelum J&T Express berdiri sudah ada beberapa brand lainnya yang lebih senior di Indonesia ini. Beberapa brand tersebut bahkan ada yang berumur puluhan tahun. Sementara itu untuk yang lainnya memiliki dukungan modal luar biasa dari pemerintah sebab beroperasi juga sebagai BUMN.

Perusahaan brand J&T Express tersebut didirikan dengan legalitas perusahaan PT Global Jet Express pada tahun 2015 tanggal 20 Agustus. Perusahaan tersebut merupakan kolaborasi dari dua orang pendiri yaitu Jet Lee dan Tony Chen. Yaitu singkatan dari nama keduanya juga yang menjadi asal nama brand J&T Express tersebut. Pada awal pengembangannya, perusahaan J&T Express memiliki komitmen layanan 24 jam non-stop tanpa adanya hari libur. Tentunya komitmen ini diiringi rotasi karyawan secara berkala. Dari inovasi layanan tersebut menjadi

¹⁵⁹Wikipedia, J&T Express, <http://id.m.Wikipedia.org> (diakses pada Selasa 12 November 2024).

gebrakan besar di pasar pengiriman barang. Tentunya hal tersebut terjadi bersamaan dengan peningkatan transaksi bisnis online di Indonesia.

Berselang satu tahun kini dari didirikannya perusahaan J&T Express telah menjangkau dan memberikan layanan pengiriman ke seluruh titik Indonesia pada tahun 2016. Hingga saat ini, perusahaan J&T Express sudah memiliki 100 pusat distribusi paket dan 4.000 titik operasi pengantaran dalam hal tersebut sumber daya manusia, pada saat ini perusahaan J&T Express telah berhasil mendapatkan 30.000 lebih tenaga kerja dengan berdasarkan keahliannya masing-masing. Dari antara 30.000 SDM tersebut, terdapat jumlah besar armada pengiriman yang siap mengantarkan paket ke berbagai titik yang ada di Indonesia. Perusahaan J&T Express juga mengembangkan sistem pelacakan paket berdasarkan nomor resi yang bisa lebih akurat dan detail dibandingkan brand layanan ekspedisi lainnya.

Pada tahun 2017 perusahaan J&T Express mengembangkan layanan yang sangat maju sehingga dapat memanjakan pelaku bisnis online di Indonesia. Dengan itu brand tersebut meningkatkan akurasi dan detail informasi pada sistem pelacakan posisi serta perjalanan status pengiriman paket. Dari peningkatan tersebut membantu keterbukaan informasi antar penjual dan pembeli. Sehingga membantu kepercayaan dari konsumen bisnis online. Selain itu juga perusahaan J&T Express juga memiliki estimasi waktu pengiriman yang cukup cepat juga. Hal tersebut sangat terasa positif bagi pelaku bisnis online tentunya. Perusahaan J&T Express menetapkan estimasi 1-2 hari kerja pada pengiriman dalam pulau di wilayah pulau Jawa, Sumatera, Bali, Kalimantan, Sulawesi dan Batam. Sementara itu untuk pengiriman di luar pulau hanya membutuhkan waktu 2-3 hari kerja saja. Sampai tahap ini, perusahaan J&T Express juga sudah menjadi pilihan pengiriman resmi di berbagai layanan ecommerce seperti Tokopedia, BukaLapak dan lain-lainnya.

Hanya memerlukan perjalanan tiga tahun saja, brand J&T Express berhasil mendapatkan atau mencapai penghargaan “Top Brand” berkat komitmen layanan tersebut pada tahun 2018. Dari hal tersebut adalah merupakan pencapaian yang luar biasa bagi perusahaan J&T Express yang baru berdiri tiga tahun. Dalam Fakta yang sama, brand J&T Express dengan competitor yang sudah eksis dari puluhan tahun di bisnis layanan pengiriman barang. Pada tahun yang sama, perusahaan J&T Express juga melakukan ekspansi ke beberapa Negara Asia Tenggara yaitu diantaranya Malaysia dan Vietnam. Dengan itu ekspansi tersebut terus dilaksanakan pada tahun 2019 ke dua negara Asia Tenggara dan yang lainnya. Pada saat ini, J&T Express juga sudah tersedia di Filipina, Thailand, dan Kamboja.¹⁶⁰

4. Profil J&T Express Balanipa

c. Sejarah Berdirinya J&T Express Balanipa



Gambar 1.1: Kantor J&T Express Balanipa

Berdirinya J&T Express Balanipa sejatinya tidak dapat dilepaskan dari kontribusi pihak J&T Express cabang Wonomulyo, kabupaten Polewali Mandar. Melihat kemungkinan peluang yang besar dan strategis di Balanipa yang juga merupakan salah satu kecamatan di Polewali Mandar, pihak J&T Cabang Wonomulyo kemudian berinisiatif untuk mendirikan kantor cabang J&T Ekspres di tempat tersebut yang kemudian hari dikenal dengan nama J&T Express Balanipa.

¹⁶⁰Wikipedia, J&T Express, <http://id.m.Wikipedia.org> (diakses pada Selasa 12 November 2024).

J&T Express Balanipa didirikan pada tahun 2021 dimana Wahyu, salah satu kurir J&T Express cabang Wonomulyo yang berpengalaman, diangkat menjadi SPV atau bos pertamanya. Perusahaan ini terus berkembang yang tadinya hanya terdiri dari 7 karyawan, kemudian bertambah lebih banyak, baik pegawai kurir, maupun adminnya. Demikian juga pesanan konsumen, khususnya masyarakat Balanipa, kian hari makin bertambah, sehingga para pegawai terus berusaha mengembangkan kinerja kantor cabang J&T Express Balanipa. Pada tahun 2024, pegawai kantor J&T Express Balanipa mencapai 23 orang yang terdiri dari SPV, koordinator, admin, dan kurir.

d. Letak Geografis dan Batas Wilayah

Kecamatan Balanipa merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Polewali Mandar Kecamatan Balanipa terletak antara 1190 05 “40.41” lintang selatan dan 30 30” 10.30” Bujur Timur. Jarak dari Ibu Kota Kecamatan Balanipa ke ibu kota Polewali Mandar sekitar 44 km, Ibu kota Kecamatan Balanipa terletak di Kelurahan Balanipa dengan ketinggian 6 meter dari permukaan air laut. Luas wilayah Kecamatan Balanipa adalah 37,42 km^2 atau sekitar 1,85% dari luas wilayah Kabupaten Polewali Mandar. Batas-batas wilayah Kecamatan Balanipa antara lain sebagai berikut:

- 5) Sebelah Barat berbatasan dengan Tinambung
- 6) Sebelah Timur berbatasan dengan Campalagian
- 7) Sebelah Utara berbatasan dengan Limboro
- 8) Sebelah Selatan berbatasan dengan Teluk Mandar

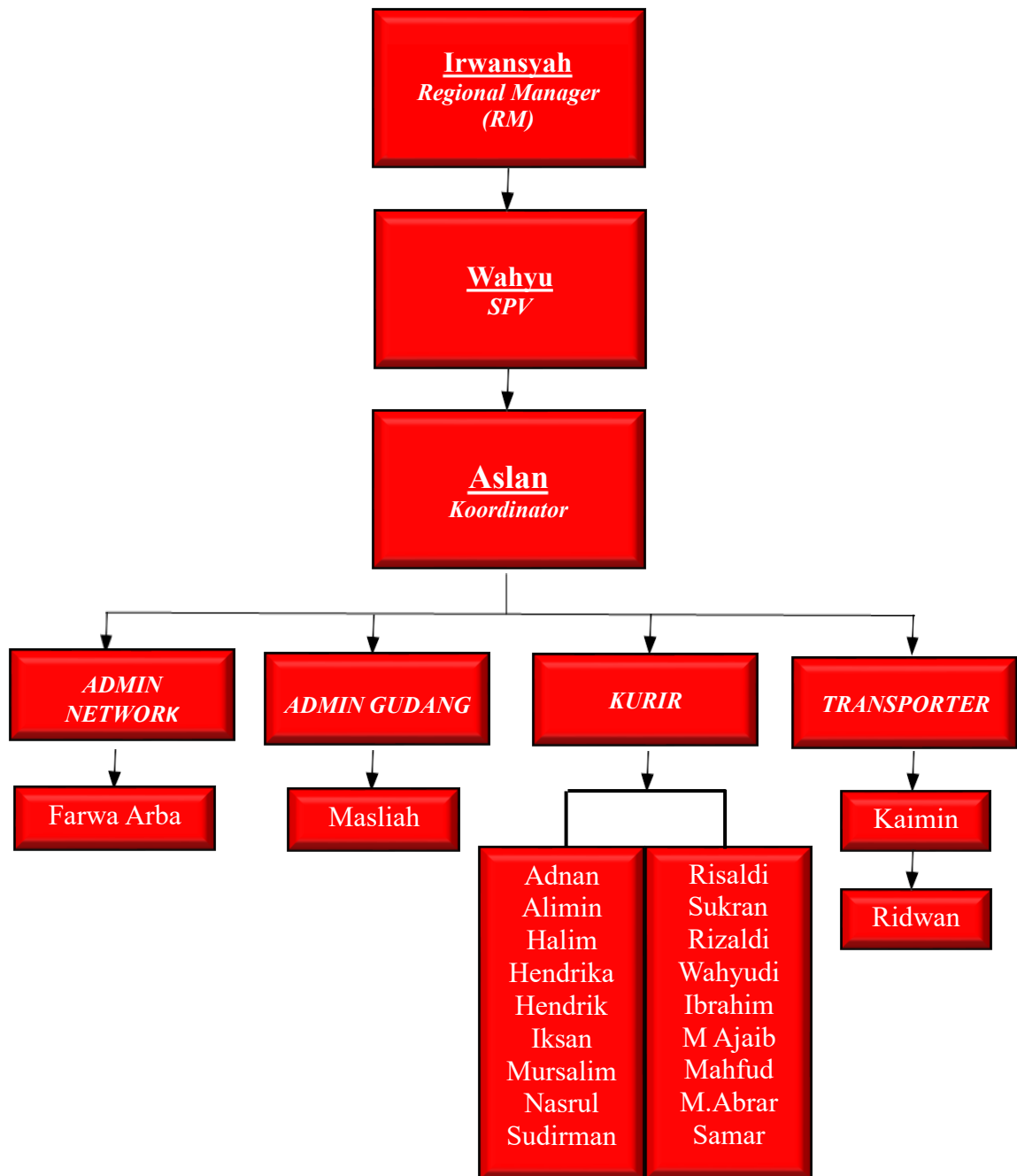
d. Visi dan Misi Perusahaan J&T Express Balanipa

Visi; “Memajukan dan Mengembangkan Perusahaan Jasa Titipan dengan Manajemen Resiko yang Handal, Terkemuka dan Dipercaya oleh Masyarakat di Seluruh Indonesia serta Mensejahterakan Masyarakat Kurang Mampu”.

Misi:

- 6) Melayani pelanggan secara terpadu, cepat dan aman sampai tujuan.
 - 7) Kepuasan pelanggan merupakan harapan dan serta keluhan pelanggan ialah motivasi untuk menjadi lebih baik dan memperbaiki diri
 - 8) Bekerja keras dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan meningkatkan modal untuk kepentingan pemegang saham.
 - 9) Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum dhuafa.
 - 10) Membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah, dengan pengahisalan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah.
- e. Tugas dan Fungsi Perusahaan J&T Express
- 7) Menyediakan layanan pengiriman barang dan dokumen
 - 8) Menawarkan layanan antar jemput barang tanpa biaya tambahan
 - 9) Menjangkau seluruh Indonesia
 - 10) Beroperasi 365 hari
 - 11) Menyediakan layanan keluhan pelanggan 24 jam
 - 12) Memiliki sistem pantauan real time dan klaim cepat

f. Struktur Organisasi J&T Express Balanipa



Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab masing-masing:

8) Regional Manager (RM)

Regional Manager bertanggung jawab dalam mengelola dan mengawasi operasional cabang perusahaan di suatu wilayah. Berikut tupoksi seorang RM:

- h) Meningkatkan kinerja cabang agar dapat beroperasi secara optimal.
- i) Meningkatkan kualitas dan kinerja SDM di cabang.
- j) Memantau jalannya operasional perusahaan di cabang.
- k) Berkomunikasi dan melaporkan perkembangan kepada pihak manajemen.
- l) Menjalin kerjasama dengan perusahaan lain yang mendukung operasional cabang.
- m) Memberikan motivasi kepada tim agar tetap semangat dan dapat bekerja secara maksimal.
- n) Mengawasi aliran dana yang masuk dan keluar di kantor cabang.¹⁶¹

9) *Super Visior* (SPV)

Supervisor adalah orang yang berada di bawah manajemen, yang bertugas untuk mengawasi dan mengatur kinerja staf perusahaan dalam menjalankan tugas yang telah diberikan. Tugas seorang SPV diantaranya:¹⁶²

- j) Mencapai sasaran departemen dengan memonitor staf dan mengatur alur kerja.
- k) Menegakkan dan mengimplementasikan sistem, prosedur, serta kebijakan yang berlaku.
- l) Memantau kinerja karyawan dengan memberikan umpan balik dan pelatihan yang berguna.
- m) Menetapkan target kinerja yang selaras dengan tujuan dan visi organisasi.
- n) Menjamin kepatuhan terhadap peraturan hukum serta kebijakan dan prosedur perusahaan.
- o) Menyampaikan informasi dari pihak manajemen kepada karyawan dan sebaliknya.

¹⁶¹Fattah Indiani, "General Manager", dikutip dari <https://www.academia.edu> (diakses pada tanggal 13 November 2024).

¹⁶²Anindyadevi Aurellia, "Supervisor adalah: Tugas, Fungsi, dan Tanggung Jawabnya" dikutip dalam <https://www.detik.com/jabar/bisnis/d-6198212/supervisor-adalah-tugas-fungsi-dan-tanggung-jawabnya> (diakses pada tanggal 15 November 2024).

- p) Menangani keluhan dan masalah yang dihadapi pelanggan.
- q) Membantu dalam proses rekrutmen serta pemecatan karyawan.
- r) Mengelola dan mengawasi informasi terkait anggaran.

10) Koordinator

Koordinator adalah seseorang yang memiliki tugas atau fungsi untuk mengkoordinasikan tim yang bekerja pada perusahaan. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab koordinator:

- f) Melakukan pengawasan, meneliti dan memberikan pengarahan teknis dalam rangka pelaksanaan pekerjaan
- g) Memberikan petunjuk, bimbingan dan saran atas pelaksanaan pekerjaan yang sedang berjalan agar mencapai hasil sesuai dengan ketentuan perusahaan
- h) Melakukan kerjasama serta mengkoordinasikan hasil pekerjaan secara berkala
- i) Melakukan pemantauan area kerja perusahaan setiap hari
- j) Memberikan laporan kepada atasan mengenai segala hal yang perlu dan berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan¹⁶³

11) Admin Network

Seorang admin network bertanggung jawab untuk menerima, mencatat, dan memproses pesanan dari pelanggan. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab admin network:

- f) Menerima, mencatat, dan memproses pesanan yang diterima dari pelanggan.
- g) Memeriksa kelengkapan dan keakuratan data yang masuk ke dalam sistem.
- h) Memastikan bahwa data manajemen penjualan sudah tercatat dengan benar
- i) Melakukan tindak lanjut dan menangani keluhan pelanggan

¹⁶³Harkani, “Koordinator tugas dan tanggung dan tanggung jawab”, <https://panelhar.xyz/2021/09/koordinator-adalah.html>. (diakses pada tanggal 13 November 2024).

j) Memberikan informasi terkait layanan yang diberikan oleh J&T Express.¹⁶⁴

12) Admin Gudang

Posisi ini bertanggung jawab untuk mencatat dan mendokumentasikan semua barang yang ada di gudang. Berikut adalah tugas dari admin gudang:

- g) Mencatat barang yang masuk ke gudang.
- h) Mengklasifikasikan barang sesuai dengan jenisnya.
- i) Membandingkan data dengan jumlah barang yang ada di gudang.
- j) Melakukan pengecekan terhadap barang di gudang.
- k) Mengawasi kondisi barang yang ada di gudang.
- l) Memeriksa barang retur dari konsumen.¹⁶⁵

13) Sprinter/Kurir

Seorang sprinter bertugas untuk mengambil barang atau paket yang akan dikirim dari pengirim. Berikut adalah tugas seorang sprinter:

- c) Mengambil barang yang akan dikirim dari pengirim.
- d) Membawa barang yang sudah diambil ke titik drop J&T Express.¹⁶⁶

14) Transporter

Seorang transporter bertugas untuk menjemput dan mengantar barang dengan cara yang profesional. Berikut adalah tugas seorang transporter:

- c) Menjemput barang yang akan dikirim.

¹⁶⁴Ayo Investasi, Tugas dan Tanggung Jawab Admin J&T Beserta Gaji, dikutip dari <https://www.ayoinvestasi.my.id/2022/05/tugas-dan-tanggung-jawab-admin-jnt-beserta-gaji.html>. (diakses pada tanggal 13 November 2024).

¹⁶⁵Team Workmate, "Business: Admin Gudang: Job Desc dan Rerata Gaji di Indonesia" <https://www.workmate.asia/id/blog/admin-gudang-job-desc-dan-gajinya/> (diakses pada tanggal 13 November 2024).

¹⁶⁶Kalicindil, Cara Kerja Sprinter J&T: Pengertian, Gaji & Sistem, dikutip dari <https://www.bersosial.com/threads/cara-kerja-sprinter-j-t-pengertian-gaji-sistem.65765/> (diakses pada tanggal 13 November 2024).

- d) Mengantar barang yang sudah dijemput ke tujuan dengan cepat, aman, dan tepat waktu.¹⁶⁷

C. Pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa dalam Pengiriman Barang Jual Beli secara Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis, pihak J&T Express Balanipa mengatakan bahwa syarat dan ketentuan pengiriman J&T Ekspres Balanipa mengacu pada syarat dan ketentuan pengiriman J&T Express sebagaimana yang diuraikan pada laman website resmi J&T Express. Berikut rinciannya:¹⁶⁸

4. Syarat dan Ketentuan Pengiriman

Ketika menggunakan layanan kiriman atau menyerahkan kiriman kepada J&T (baik secara manual atau elektronik dengan menggunakan laman resmi atau aplikasi J&T), anda sebagai “pengirim” mengakui bahwa telah membaca, mengerti, memahami, dan menyetujui, atas nama anda dan/atau atas nama orang lain yang berkepentingan dengan kiriman, bahwa syarat dan ketentuan pengiriman ini termasuk setiap perubahannya dari waktu ke waktu (“syarat dan ketentuan”) di bawah ini berlaku dan pengirim setuju bahwa syarat dan ketentuan merupakan perjanjian yang mengikat antara pengirim dan J&T.

5. Defenisi

- i. “Bukti Nilai Kiriman” berarti struk, kwitansi pembayaran, nota pembelian, dan/atau dokumen lainnya yang dapat membuktikan nilai Kiriman.
- j. “J&T” berarti PT Global Jet Express, atau J&T Express.
- k. “Kiriman” berarti setiap barang atau dokumen yang dikirim dengan satu airway bill dan yang diangkut dengan cara apa pun yang dipilih J&T, termasuk melalui

¹⁶⁷David Prakoso, “Perencanaan Bisnis Usaha Jasa Kurir Pengirim (Studi Kasus PT.Kuper)”, *Skripsi* (Bandung: Universitas Pasundan, 2018), h. 4.

¹⁶⁸J&T Express Indonesia, “Terms: Syarat dan Ketentuan Pengiriman”, <https://www.jet.co.id/information/terms> (diakses pada tanggal 4 Januari 2025).

angkutan udara, darat atau pun moda angkutan lainnya yang diangkut dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini.

- l. “Laman Resmi” berarti situs web J&T yaitu www.jet.co.id.
- m. “Layanan Kiriman” berarti layanan jasa pengantaran/pengiriman kiriman yang dilakukan oleh J&T atas permintaan pengirim.
- n. “Pengirim” berarti pihak pengguna layanan kiriman sekaligus pemilik dan/atau yang memiliki kuasa untuk menyerahkan kiriman kepada J&T.
- o. “Penerima” berarti pihak yang menerima kiriman dari pengirim.
- p. “Penerima Pengganti” berarti pihak yang dapat menerima kiriman untuk dan atas nama penerima, antara lain anggota keluarga, asisten rumah tangga, penjaga rumah, satpam, atasan, sekretaris, rekan kerja, resepsionis, atau pihak manapun sesuai dengan penilaian dan pendapat J&T yang dapat menerima kiriman di alamat Penerima.

6. Ketentuan Umum

- i. Seluruh layanan kiriman dilakukan oleh J&T berdasarkan syarat dan ketentuan ini.
- j. J&T dan pengirim dapat menyetujui ketentuan khusus yang mengesampingkan atau belum diatur dalam syarat dan ketentuan ini dalam sebuah perjanjian terpisah. Untuk menghindari keraguan, dalam hal terjadi pertentangan dalam syarat dan ketentuan ini dan ketentuan khusus tersebut, maka yang berlaku adalah ketentuan khusus tersebut.
- k. Setiap penggunaan terminologi atau kata-kata lain dalam bentuk tunggal akan mencakup bentuk jamak dan sebaliknya disesuaikan dengan konteks dalam Syarat dan Ketentuan ini.
- l. Jika J&T tidak melakukan haknya berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini, maka Pengirim membebaskan J&T dari tanggung jawab, setiap biaya atau kerugian

lainnya, dan tuntutan dari pihak manapun sehubungan dengan hak-hak J&T yang tidak dijalankan atau dilakukan oleh J&T sebagaimana diatur dalam syarat dan Ketentuan ini.

- m. J&T dapat meninjau dan mengubah syarat dan ketentuan ini atas kebijakan J&T sendiri dari waktu ke waktu, untuk memastikan bahwa Syarat dan Ketentuan ini konsisten dengan kebijakan internal J&T di masa depan, dan/atau perubahan persyaratan hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- n. Jika J&T memutuskan untuk mengubah syarat dan ketentuan ini, J&T akan mempublikasikan perubahan tersebut di Laman Resmi. Pengirim setuju bahwa Pengirim akan bertanggung jawab untuk meninjau Syarat dan Ketentuan ini secara teratur dari waktu ke waktu untuk informasi terbaru terkait dengan Layanan Pengiriman.
- o. Pengirim setuju bahwa J&T memiliki hak terakhir untuk menginterpretasikan syarat dan ketentuan ini apabila terdapat perbedaan penafsiran atau pengertian mengenai ketentuan- ketentuan di dalam syarat dan ketentuan ini.
- p. Syarat dan ketentuan ini tunduk pada dan ditafsirkan menurut hukum negara republik Indonesia.

5. Kewajiban Dan Tanggung Jawab Pengirim

- f. Pengirim wajib mencantumkan identitas (seperti, nama, alamat, dan nomor telepon) Penerima dan Pengirim dengan benar, akurat, dan lengkap.
- g. Pengirim wajib memberitahukan dengan benar, akurat, dan lengkap mengenai isi, sifat, berat, dan nilai Kiriman.
- h. Pengirim wajib mengemas Kirimannya dengan baik dan bertanggung jawab untuk melindungi isi Kirimannya selama pengiriman sesuai dengan panduan dan prosedur pengemasan J&T (www.jet.co.id/information/packaging). Apabila

timbul suatu kerugian dan/atau kerusakan yang disebabkan karena pengemasan yang kurang sempurna atau tidak sesuai dengan panduan dan prosedur pengemasan J&T (www.jet.co.id/information/packaging), maka kerugian dan/atau kerusakan tersebut menjadi tanggung jawab Pengirim dan bukan tanggung jawab J&T.

- i. J&T berhak untuk menolak kiriman yang menurut J&T: alamat Penerima dan informasi Kiriman tidak jelas, kemasan yang tidak sesuai dengan panduan dan prosedur pengemasan J&T, dan/atau berisi barang yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan atau syarat dan ketentuan ini.
- j. Keterangan atau informasi yang tidak benar mengenai Kiriman sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengirim dan dengan ini pengirim membebaskan dan akan bertanggung jawab kepada J&T dari setiap tindakan, klaim, sanksi, dan denda yang muncul karenanya.

7. Biaya Layanan Kiriman

- c. J&T berhak atas pembayaran biaya layanan kiriman berdasarkan berat, jenis, tingkat, jarak, dan volume Kiriman yang ditetapkan oleh J&T sebagaimana tertera pada laman resmi (www.jet.co.id) atau media lain yang ditetapkan oleh J&T.
- d. J&T berhak untuk melakukan penimbangan Kiriman dan hasil dari penimbangan tersebut akan menjadi acuan penagihan dan penyediaan layanan oleh J&T.

6. Kiriman yang Dilarang dan Pemeriksaan Kiriman

- c. J&T berhak pada setiap saat untuk membuka dan memeriksa kiriman demi memastikan bahwa Kiriman dapat tersampaikan dan tidak melanggar hukum yang berlaku atau kebijakan J&T.

d. J&T berhak untuk tidak mengangkut Kiriman yang dilarang oleh Syarat dan Ketentuan yang dipublikasikan oleh J&T pada laman Resmi (www.jet.co.id) dan/atau menurut J&T dapat membahayakan dan/atau merugikan J&T, karyawan J&T, agen J&T, dan/atau pihak lainnya. Pengirim akan bertanggung jawab kepada J&T, mengganti rugi, dan membebaskan J&T dari tanggung jawab untuk mengangkut Kiriman dan segala bentuk klaim, gugatan, atau tuntutan atau sanksi dari pihak ketiga manapun yang timbul karena J&T melarang pengiriman barang-barang seperti jenazah atau bagian-bagiannya, binatang hidup maupun mati, obat terlarang, senjata, amunisi, bahan-bahan yang mudah terbakar, barang seni bernilai tinggi menurut J&T, surat berharga, uang, logam mulia, emas, perhiasan bernilai tinggi menurut J&T atau sejenisnya, dan barang-barang yang dilarang oleh hukum yang berlaku di Indonesia ataupun berdasarkan kebijakan yang berlaku di J&T (www.jet.co.id/information/terms). Selain itu, pengirim juga akan menanggung setiap biaya atau kerugian lainnya dan tuntutan dari pihak mana pun kepada J&T karena tidak dikirimnya Kiriman.

8. Batasan Ganti Rugi Dan Perlindungan Tambahan Kiriman

- e. Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi Kiriman, dan dapat menggunakan perlindungan tambahan atas Kiriman dari J&T “**Perlindungan Tambahan**” dengan syarat dan ketentuan perlindungan tambahan.
- f. J&T hanya bertanggung jawab atas Kiriman yang hilang dan/atau rusak yang disebabkan oleh kesalahan J&T.
- g. Kecuali kiriman menggunakan perlindungan tambahan yang tunduk pada syarat dan ketentuan perlindungan tambahan, nilai ganti rugi maksimal yang diberikan oleh J&T adalah sebagai berikut:

Jenis Kiriman	Perlindungan Tambahan	Ketentuan Ganti Rugi	Keterangan
Selain Dokumen (non-asuransi)	Tidak	Sebesar 10x (sepuluh kali) biaya kirim atau sebesar nilai kiriman, yang mana yang paling rendah, dengan ganti rugi maksimal sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah).	
Dokumen (non-asuransi)	Tidak	Sesuai dengan nilai pembuatan ulang dokumen berdasarkan perhitungan J&T maksimal adalah sebesar Rp.100.000,- (seratur ribu Rupiah).	Apabila terdapat lebih dari 1 (satu) dokumen dalam 1 (satu) kiriman, maka yang diganti hanya 1 (satu) dokumen dengan nilai tertinggi.

- h. Tanggung jawab J&T hanya terbatas pada kehilangan dan/atau kerusakan langsung pada kiriman dan tunduk pada batasan tanggung jawab J&T di syarat dan ketentuan ini. J&T tidak bertanggung jawab atas setiap kehilangan dan/atau kerusakan tidak langsung (termasuk, namun tidak terbatas pada, kehilangan keuntungan, pendapatan, bunga, bisnis), walaupun kehilangan dan/atau kerusakan tidak langsung tersebut disebabkan karena kesalahan dan/atau kelalaian J&T.

8. Waktu Pengiriman dan Keadaan Kahar

- c. Dalam pelaksanaan layanan kiriman, J&T tidak menjamin waktu pengiriman untuk setiap kiriman dan jadwal-jadwal pengiriman tersebut (apabila ada) bersifat tidak mengikat. Dengan demikian, J&T tidak bertanggung jawab atas keterlambatan layanan kiriman, kecuali ditentukan lain dengan syarat dan ketentuan khusus.

- d. J&T tidak akan bertanggung jawab atas setiap kerusakan dan/atau kerugian yang diderita oleh pengirim yang disebabkan oleh kejadian dan/atau hal-hal di luar kendali atau kemampuan J&T yang termasuk, namun tidak terbatas pada:
- 4) Setiap kerusakan atau kehilangan yang berkaitan dengan sifat atau karakteristik dari Kiriman;
 - 5) Setiap tindakan atau kelalaian oleh pihak yang tidak bekerja pada J&T – contohnya Pengirim, Penerima, Penerima Pengganti atau pihak ketiga lainnya; dan/atau
 - 6) Pandemi, epidemi, endemi, perang, kelangkaan atau kenaikan bahan bakar, gangguan telekomunikasi secara terus-menerus, pemadaman listrik, bencana alam (termasuk antara lain: gempa bumi, angin topan, banjir, letusan gunung berapi), terorisme, kudeta, darurat negara atau daerah, kerusuhan atau huru-hara sipil, perubahan peraturan perundang-undangan dan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi dan moneter dan/atau demonstrasi.

9. Klaim

- e. Pengajuan klaim atas kerusakan, baik sebagian atau sepenuhnya, atau kehilangan sebagian terhadap Kiriman harus diajukan Pengirim kepada J&T selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kalender terhitung sejak diterimanya Kiriman oleh Penerima atau Penerima Pengganti tersebut beserta dokumen-dokumen dan video pembukaan Kiriman, atau kehilangan sepenuhnya terhadap Kiriman harus diajukan Pengirim kepada J&T dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak status terakhir Kiriman.
- f. Tuntutan atau klaim ganti rugi oleh Pengirim hanya dapat dilakukan satu kali per Kiriman. Dengan diberikannya ganti rugi oleh J&T atas klaim kehilangan atau kerusakan, baik sebagian maupun sepenuhnya atas Kiriman, maka J&T

dibebaskan dari segala kewajiban dan tanggung jawab yang mungkin ada terkait dengan Kiriman, dan Pengirim memberikan jaminan kepada J&T bahwa tidak ada dan tidak akan ada perselisihan atau tuntutan lain, yang timbul secara langsung maupun tidak langsung, dari atau sehubungan dengan Kiriman di kemudian hari.

- g. Apabila tidak ada klaim yang diajukan oleh Pengirim dalam jangka waktu tersebut di atas, maka Kiriman dianggap sudah diterima oleh Penerima tanpa disertai klaim, dan Pengirim membebaskan J&T dari setiap klaim atas kiriman.
- h. Kecuali diatur lain dalam syarat dan ketentuan yang dipublikasikan oleh J&T di laman resmi (www.jet.co.id/information/terms), setiap pengajuan klaim terkait layanan kiriman harus menyertakan:

6. *airway bill*

7. Kartu Tanda Penduduk, paspor atau dokumen identitas resmi Pengirim;

8. Bukti Nilai Kiriman (*jika ada*);

9. halaman depan buku rekening Pengirim (yang menyatakan nama pemilik dan nomor rekening dengan jelas); dan/atau

10. dokumen lainnya sebagaimana diperlukan oleh J&T

10. Kiriman Yang Tidak Diterima

- c. Jika dalam waktu dua hari kalender sejak kiriman gagal terkirim selain karena kesalahan J&T (misalnya, alamat penerima tidak jelas atau tidak ditemukan, penerima menolak kiriman, penerima tidak ada di tempat atau tidak bisa dihubungi, dll. dan pemberitahuan dari j&t kepada pengirim terhadap kiriman gagal terkirim, maka pengirim wajib memberikan konfirmasi apakah bersedia menerima kembali kiriman atau tidak.
- d. Apabila pengirim gagal memberikan konfirmasi untuk menerima kembali kiriman atau tidak setelah lewat dari dua hari kalender dari pemberitahuan J&T,

maka pengirim memberikan J&T hak yang tidak dapat ditarik kembali untuk menyimpan Kiriman dan/atau menjual Kiriman; atau memusnahkan Kiriman.

Berdasarkan keterangan di atas dan dikuatkan dengan hasil wawancara penulis dengan berbagai pihak perusahaan yang terlibat, maka dalam hal ini dapat dipahami bahwa secara hukum, J&T Express Balanipa telah melaksanakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dalam prosedur operasional standar perusahaan dan tunduk menurut hukum Negara Republik Indonesia. Ketentuan yang dimaksud misalnya, J&T dengan tegas menyatakan tanggung jawab J&T hanya terbatas pada kehilangan dan/atau kerusakan langsung pada kiriman dan tunduk pada batasan tanggung jawab J&T di syarat dan ketentuan ini. J&T tidak bertanggung jawab atas setiap kehilangan dan/atau kerusakan tidak langsung (termasuk, namun tidak terbatas pada, kehilangan keuntungan, pendapatan, bunga, bisnis), walaupun kehilangan dan/atau kerusakan tidak langsung tersebut disebabkan karena kesalahan dan/atau kelalaian J&T. Maksudnya, J&T akan tetap bertanggung jawab atas barang yang rusak atau hilang selama itu jelas akibat kesalahan atau wamprestasi J&T sendiri. Kemudian adapun ganti rugi yang ditoleransi pihak perusahaan untuk jenis barang non-dokumen sekaligus non-asuransi sebesar 10 x (sepuluh kali) biaya kirim atau sebesar nilai kiriman, yang mana yang paling rendah, dengan ganti rugi maksimal sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah). Sedangkan untuk yang dokumen non-asuransi, sesuai dengan nilai pembuatan ulang dokumen berdasarkan perhitungan J&T maksimal adalah sebesar Rp.100.000 (seratur ribu Rupiah).

Meski demikian, ketentuan maksimal biaya ganti rugi ini dapat dikatakan masih belum banyak diketahui oleh masyarakat sebagai konsumen J&T Express Balanipa sendiri, bahkan berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa konsumen yang menjadi narasumber penulis, maka tidak berlebihan jika dikatakan tidak ada

sama sekali yang mengetahuinya. Hanya sekian persen saja yang mengetahui ketentuan tersebut dari keseluruhan masyarakat yang menjadi konsumen J&T Express Balanipa, yaitu mereka yang sejak awal ingin mencari tahu hal tersebut sehingga kemudian mengakses atau membaca syarat dan ketentuan pengiriman barang di laman resmi *website* J&T Express. Menurut penulis, ketidaktahuan ini terjadi karena pihak J&T Express Balanipa tidak melakukan *announce again* atau mengumumkan kembali informasi tentang ketentuan tersebut secara verbal kepada masyarakat Balanipa yang menjadi konsumen. Adapun tidak diusahakannya *announce again* sendiri menurut penulis karena boleh jadi pihak perusahaan hanya mengandalkan anggapan yang bersifat aksiomatik bahwa konsumen telah mengakses dan membaca semua syarat dan ketentuan pengiriman barang di laman resmi *website* J&T Express, untuk itu pengumuman kembali secara verbal dianggap tidak perlu dilakukan. Kemungkinan kedua, karena pihak J&T Express Balanipa memang sengaja tidak memberitahukan kepada konsumen untuk tujuan tertentu sebagaimana hasil wawancara penulis kepada salah satu pihak J&T Express Balanipa, yaitu Aslan selaku koordinator J&T Express Balanipa, ia mengatakan bahwa kami baru akan memberi tahu secara verbal kepada konsumen mengenai biaya maksimal ganti rugi barang setelah konsumen yang mengalami kerugian datang ke kantor J&T untuk mengajukan klaim.¹⁶⁹

E. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa kepada Konsumen terkait Ketentuan Pengiriman Barang dalam Jual Beli secara Online

Setelah mencermati secara saksama ketentuan pengiriman barang J&T Express Balanipa berkenaan dengan pertanggungjawaban atas barang yang rusak akibat wanprestasi (kelalaiannya J&T sendiri), dimana pihak perusahaan

¹⁶⁹Aslan, Koordinator J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, pada Hari Jumat Tanggal 31 Oktober 2024, pukul 16.00 WITA.

membatasi nilai maksimal ganti rugi dalam prosedur operasional standarnya, khususnya untuk barang non-dokumen dan asuransi sebanyak 10 kali ongkos kirim atau maksimal Rp.1.000.000 (Satu juta rupiah), penulis melihat bahwa ketentuan pertanggungjawaban ini tidak merepresentasikan pertanggungjawaban ganti rugi dalam perspektif hukum ekonomi syariah (Islam). Ketidaksesuaian tersebut didasarkan pada beberapa alasan berikut:

Pertama, karena bentuk pertanggungjawabannya tidak memperhatikan apa yang menjadi prinsip fiqh muamalah, yaitu larangan merugikan orang lain (asas kemaslahatan). Dalam Islam, tujuan bermuamalah adalah mencari keuntungan “yang tidak merugikan orang lain” atau dengan kata lain harus sama-sama menguntungkan kedua pihak yang bertransaksi.¹⁷⁰ Sementara pembatasan biaya maksimal ganti rugi untuk jenis barang non-dokumen dan non-asuransi senilai Rp.1.000.000 jelas hanya menguntungkan pihak J&T Express Balanipa dan merugikan konsumen ketika barang dengan jenis tersebut (yang rusak akibat kelalaian J&T) melebihi ketentuan biaya maksimal ganti rugi yang ditetapkan. Bahkan kenyataan yang terjadi di J&T Express Balanipa berdasarkan observasi dan wawancara penulis menunjukkan hal yang lebih mengagetkan, dimana ganti rugi yang diberikan oleh pihak perusahaan tetap di bawah harga barang yang sebenarnya, sekalipun harga barang tersebut tidak mencapai Rp.1.000.000 (Satu juta rupiah).¹⁷¹ Hal ini dikuatkan oleh hasil wawancara verbal penulis sendiri kepada beberapa konsumen yang pernah mengalami kejadian yang sama. Namun sebelum itu penulis ingin menggarisbawahi bahwa ketentuan ganti rugi barang J&T yang digolongkan ke dalam dua jenis, yaitu asuransi dan non-asuransi juga cenderung problematis jika dilihat dari perspektif Islam. Karena pada saat akad jual

¹⁷⁰M. Yazid Afandi, *Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009), h. 21.

¹⁷¹Aslan, Koordinator J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Kecamatan Balanipa pada Hari Jumat Tanggal 31 Oktober 2024, pukul 16.00 WITA.

beli telah dilangsungkan maka bersamaan itu pula seharusnya sudah menjadi tanggung jawab J&T untuk memberi perlindungan atau jaminan keamanan terhadap barang, sekalipun tanpa membayar uang jaminan atau asuransi lagi, sebab demikianlah idealnya. Sehingga dengan demikian, tanggung jawab yang setimpal harus tetap ditunaikan oleh J&T Express sekalipun pada barang non-asuransi. Dengan kata lain, J&T harus tetap memberi tanggung jawab ganti rugi yang senilai, baik pada barang yang berasuransi maupun yang non-asuransi. Selain itu, bukankah layanan asuransi ini justru semakin memberatkan konsumen karena dengan begitu mereka harus menambah bayaran, di samping pembayaran barang dan ongkos kirim yang telah dibayarkan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa konsumen J&T Express Balanipa, mereka mengaku merasa dirugikan dengan pembatasan tersebut, misalnya pengakuan Reski, salah satu konsumen masyarakat Limboro. Ia mengatakan bahwa dirinya pernah memesan *handphone* secara *online* seharga Rp. 2.000.000 (Dua juta rupiah) dan dikirim melalui jasa pengiriman J&T Express Balanipa. Namun setelah bungkus pakatnya dibuka, ternyata *handphone* yang dipesan rusak. Reski kemudian mengajukan komplain untuk meminta ganti rugi dan mengembalikan barang tersebut ke penjualnya. Setelah pengajuan, ternyata penjual *handphone* tersebut tidak menerima pengajuan dengan alasan bahwa barang tersebut dikirim dalam keadaan normal dan sudah dikemas dengan menggunakan label *fragile*, dengan demikian kerusakan tersebut bukan bagian dari tanggungjawab penjual. Reski kemudian menuntut komplain ke J&T Express Balanipa. Setibanya di kantor J&T Express Balanipa, pihak perusahaan bersedia mengganti kerugian barang tersebut, namun tetap disesuaikan dengan ketentuan SOP perusahaan J&T Express yaitu dengan memberikan biaya ganti rugi maksimal Rp.1.000.000 (Satu juta rupiah) Reski mengaku sangat dirugikan dengan ketentuan

tersebut sebab tanggung jawab kerugiannya tidak setimpal dengan harga *handphone* yang telah dipesan.¹⁷²

Kejadian serupa juga dialami oleh Ibu Wahyuni, konsumen Masyarakat Tinambung yang pernah memesan panci bakso seharga Rp.350.000 (Tiga ratus lima puluh ribu rupiah) secara *online*. Barang tersebut dikirm menggunakan jasa pengiriman J&T Express Balanipa. Namun setelah diterima, barangnya ternyata rusak. Setelah dikonfirmasi ke penjual, lalu penjual mengajukan klaim ke kantor J&T Express Balanipa dan pihak J&T mengatakan bahwa ganti rugi tetap diberikan, namun biayanya tidak akan sama dengan harga barang sebenarnya. Ibu Wahyuni mengaku merasa dirugikan karna ganti rugi tersebut tidak sesuai dengan harga barang sebenarnya.¹⁷³

Demikian juga yang terjadi pada Ibu Reski Bahar, konsumen Masyarakat Limboro yang pernah memesan blender seharga Rp.450.000 (Empat ratus lima puluh ribu rupiah) secara *online*. Blender itu diterima dalam keadaan sudah rusak, padahal sebelum diserahkan ke jasa pengiriman, penjual sudah memastikan keadaan barang tersebut aman dalam keadaan normal dengan memberi label *fragile*. Akhirnya tanggungan kerugian dibebankan kepada J&T Express Balanipa. Setelah Ibu Reski Bahar mengonfirmasi di kantor J&T Express Balanipa, pihak perusahaan bersedia bertanggungjawab namun dibawah dari harga barang yang sebenarnya, sebagaimana yang dialami Ibu Wahyuni sebelumnya. Adapun yang menjadi alasan J&T Express Balanipa sebagaimana dalam pengakuannya adalah karena semata-

¹⁷²Reski, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Limboro pada hari selasa Tanggal 05 November 2024, pukul 16.00 WITA.

¹⁷³Wahyuni, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Tinambung pada hari kamis Tanggal 07 November 2024, pukul 15.35 WITA.

semata mengacu pada syarat dan ketentuan yang katanya sudah menjadi ketentuan perusahaan J&T Express Balanipa.¹⁷⁴

Ada juga Pak Nasri, konsumen Masyarakat Balanipa yang pernah memesan alat pancing seharga Rp.1.000.000 (Satu juta rupiah) di aplikasi *Shopee*. Barang tersebut dikirim oleh penjual menggunakan jasa pengiriman J&T Express Balanipa. Namun setelah tiba, alat pancing tersebut sudah dalam keadaan patah. Pak Nasri yang bertanya ke salah satu kurir J&T langsung diarahkan untuk datang ke kantor J&T Express Balanipa. Di kantor J&T express Balanipa, salah satu karyawan J&T Express balanipa mengaku bahwa kerusakan itu memang kesalahan pihak J&T dan mereka bersedia bertanggungjawab. Namun sayangnya ganti rugi yang diberikan sebagaimana pengakuan pihak J&T tidak akan sama dengan harga barang yang sebenarnya. Bapak Nasri selaku konsumen mengaku merasa dirugikan dengan pembatasan tersebut.¹⁷⁵

Kejadian yang sama juga dialami oleh Ibu Andini, konsumen masyarakat Balanipa yang pernah memesan kereta bayi seharga Rp.327.000 (Tiga ratus dua puluh tujuh ribu rupiah) melalui *online shop*. Barang tersebut dikirim melalui jasa Pengiriman J&T Express Balanipa. Sayangnya tepat setelah bungkus pakatnya di buka, barang tersebut sudah rusak. Ibu Andini kemudian komplain ke kantor jasa pengiriman J&T Express Balanipa. Setibanya di kantor, pihak J&T Express Balanipa tidak langsung menerima pengajuan komplain tersebut dengan alasan mereka harus mengecek bukti *cctv* terlebih dahulu, dan apabila memang terbukti bahwa itu kesalahan pihak J&T, maka mereka akan bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang sudah menjadi aturan dari pusat.¹⁷⁶

¹⁷⁴Reski Bahar, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Limboro pada Hari Jumat Tanggal 08 November 2024, pukul 10.30 WITA.

¹⁷⁵Nasri, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Balanipa pada Hari Sabtu Tanggal 18 Januari 2025, pukul 09.30 WITA.

¹⁷⁶Andini, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Balanipa pada Hari Sabtu Tanggal 18 Januari 2025, pukul 10.30 WITA.

Demikian juga peristiwa yang dialami Ibu Dian Sari, konsumen masyarakat Limboro sewaktu membeli *skincare* berupa serum seharga Rp.120.000 (Seratus dua puluh ribu rupiah) secara *online*. Hanya saja setelah bungkus pakatnya dibuka, ternyata kemasan barang tersebut sudah pecah. Ibu Dian kemudian komplain ke toko atau penjual dan ternyata mereka menolak pengajuan klaim tersebut dengan alasan bahwa mereka telah mengirimnya dalam keadaan yang baik. Penjual tersebut kemudian mengarahkan Ibu Dian untuk menghubungi pihak J&T Express Balanipa. Setelah dikonfirmasi, pihak J&T Express Balanipa mengaku atas kelalaiannya dan bersedia mengganti kerugian yang diderita Ibu Dian. Namun sayangnya, pihak J&T membatasi biaya ganti rugi yang hendak diberikan, yaitu dibawah harga barang yang sebenarnya. Ibu Dian mengaku merasa dirugikan dengan hal tersebut.¹⁷⁷

Sedikit berbeda dengan yang dialami oleh Dewi Astuti, konsumen masyarakat Limboro yang pernah memesan adaptor *Apple* seharga Rp.427.000 (Empat ratus dua puluh tujuh ribu rupiah) di aplikasi Tokopedia. Setelah bungkus pakatnya dibuka, barang tersebut ternyata rusak dan Dewi Astuti ingin menuntut ganti rugi. Untuk itu, pertama ia menghubungi pihak penjual, namun penjual menolak untuk bertanggungjawab karena Dewi Astuti tidak menyertakan rekaman video *unboxing*. Penjual mengarahkannya agar menghubungi jasa pengiriman J&T, yaitu J&T Ekspress Balanipa namun pihak J&T juga tidak mau bertanggung jawab, jelas ini sangat merugikan Dewi Astuti selaku konsumen.¹⁷⁸

Demikian juga yang dialami Ayu Amaliah yang pernah memesan Helm seharga Rp.135.000 (Seratus tiga puluh lima ribu rupiah) di *online Shop*. Barang tersebut dikirim menggunakan jasa pengiriman J&T Express Balanipa. Sayangnya

¹⁷⁷Dian Sari, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Limboro pada Hari Minggu Tanggal 19 Januari 2025, pukul 11.12 WITA.

¹⁷⁸Dewi Astuti, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Limboro pada Hari Jumat Tanggal 17 Januari 2025, pukul 10.15 WITA.

helm tersebut diterima dalam keadaan rusak dan Ayu menuntut ganti rugi. Namun dengan kasus yang sama yang dialami oleh Dewi Astuti, pihak penjual menolak untuk bertanggung jawab dan kewajiban tanggung jawab dibebankan ke J&T Express Balanipa. Pihak J&T Express Balanipa juga melakukan hal yang sama. Ayu Amalia mengaku merasa dirugikan sebab tidak satupun, baik penjual maupun J&T yang ingin bertanggung jawab.¹⁷⁹

Konsumen berikutnya bernama Abdillah Dermawan, konsumen masyarakat Balanipa yang pernah memesan *poods* seharga Rp.325.000 (Tiga ratus dua puluh lima ribu rupiah). Barang tersebut tiba dalam keadaan rusak, kemudian Abdillah menghubungi kurir yang mengantarkan paket tersebut. Setelah dihubungi, kurir mengarahkan Abdillah untuk mengajukan komplain kepada penjual, tetapi penjual tidak menerima komplainnya karena ia tidak memiliki video *unboxing* yang menjadi persyaratan klaim. Abdillah sebagai konsumen merasa dirugikan karena baik penjual, lebih-lebih pihak J&T Ekspres Balanipa tidak mau bertanggung jawab.¹⁸⁰

Terakhir, kerugian yang dialami Ibu Nurdiah, konsumen masyarakat Balanipa. Ia memesan toples di aplikasi Tiktok *Shop* seharga Rp.262,000 (Dua ratus enam puluh dua ribu rupiah). Ibu Nurdiah yang merasa dirugikan dan menuntut ganti rugi kemudian mengonfirmasi kembali kepada penjual. Setelah dikonfirmasi, penjual menolak untuk bertanggung jawab karena menurutnya mereka secara teliti telah mengemas barang dalam keadaan baik dan dengan pengemasan yang baik juga, yaitu dengan menyertakan label *fragile* sebagai peringatan untuk berhati-hati membawa barang tersebut. Kemudian penjual mengarahkan Ibu Nurdiah untuk mengajukan komplain ke pihak jasa pengiriman, yaitu J&T Express Balanipa.

¹⁷⁹Ayu Amaliah, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Limboro pada Hari Minggu Tanggal 19 Januari 2025, pukul 09.12 WITA.

¹⁸⁰Abdillah Dermawan, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Balanipa pada Hari Minggu Tanggal 19 Januari 2025, pukul 16.20 WITA.

Setelah dikonfirmasi dan dilihat bukti *cctv*-nya, pihak J&T mengakui kelalaiannya dan bersedia menanggung kerugian Ibu Jumriah. Tetapi karena mengacu pada peraturan perusahaan, pihak J&T hanya mengganti kerugian di bawah harga barang yang sebenarnya. Ibu Nurdiah yang mendengar itu mengaku sangat dirugikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh J&T Express Balanipa.¹⁸¹

Dengan demikian, muamalah atau transaksi yang dilakukan oleh J&T Express Balanipa hanya mementingkan keuntungan pihak mereka dan merugikan pihak konsumen di sisi lain sebagaimana pengakuan sejumlah konsumen di atas. Transaksi semacam ini merupakan bentuk transaksi yang bertentangan dengan syariat Islam. Allah swt. melarang segala bentuk perjanjian yang bertentangan dengan syariat atau agama Allah. Dia berfirman dalam QS. Al-Maidah/5:1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أَحَلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةَ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.¹⁸²

Battuanna:

E inggannana to matappa', pasilennarangi mie' assi-talliang. Dihallallakangi di sesemu mie' olo'-olo' dipiara, selaengna iya na di taleango'o (dipauango'o) mie'. (Iya tipateng di'o) sawa' andiangi dihallallakang marrang-ngang di wat-tum--mu mie' mahhajji. Sitongangna Puang Allah Taala mappatatta' atorang (hukum) me'apa Iya napoelo'.¹⁸³

Syekh al-Qutūbī dalam tafsirnya menafsirkan ayat tersebut dengan mengutip dan menjelaskan hadis Nabi saw. yang bersabda:

¹⁸¹Nurdiah, Konsumen J&T Express Balanipa, Wawancara oleh Penulis, Masyarakat Balanipa pada Hari Sabtu Tanggal 18 Januari 2025, pukul 12.20 WITA.

¹⁸²Tim Penyempurnaan Terjemah Al-Qur'an (2016-2019), *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, h. 143.

¹⁸³Muh. Idham Khalid Bodi, *Koro'ang Mala'bi: Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, h. 173

كُلُّ شَرْطٍ لَيْسَ فِي كِتَابِ اللَّهِ فَهُوَ بَاطِلٌ وَإِنْ كَانَ مِائَةً شَرْطٍ (رواه ابن ماجه)¹⁸⁴

Artinya:

“...Syarat apapun yang tidak terdapat di dalam al-Qur’an, maka syarat tersebut tidak sah, walaupun seratus syarat...(HR. Ibnu Majah)”.

Hadis tersebut kata Syekh al-Qurtūbī menjelaskan bahwa sesungguhnya syarat atau akad yang wajib dipenuhi hanya perjanjian yang sejalan dengan agama Allah, jika bertentangan, maka akad tersebut tertolak.¹⁸⁵ Hal ini dikuatkan oleh pernyataan Nabi sendiri sebagaimana dalam sabdanya:

مَنْ عَمِلَ عَمَلًا لَيْسَ عَلَيْهِ أَمْرُنَا فَهُوَ رَدٌّ (رواه مسلم)¹⁸⁶

Artinya:

“Barang siapa melakukan suatu amalan yang tidak ada dasar dari kami, maka amalan tersebut tertolak (HR. Muslim)”.

Dalam ekonomi Islam, prinsip saling menguntungkan senantiasa menjadi prioritas karena bertujuan untuk mewujudkan interaksi ekonomi yang adil, berkah, dan sejalan dengan ajaran Islam. Prinsip ini juga dikuatkan oleh ayat lain, seperti QS al-Nisā’/4:29:

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

Terjemahnya:

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.¹⁸⁷

¹⁸⁴Muhammad b. Yazīd b. Mājah, *Al-Sunan* (Saudi: Dār al-Ṣadīq, 2010), h. 421.

¹⁸⁵Muhammad b. Aḥmad b. Abī Bakr al-Qurṭubī, *Al-Jāmi‘ al-Aḥkām al-Qur’ān*, jilid VII (Beirut: Mu’assasah al-Risālah, 1984), h. 248.

¹⁸⁶Abī al-Ḥusain Muslim b. al-Ḥajāji, *Saḥīh Muslim* (Saudi Arabia: Bayt al-Afkār al-Dauliyyah, 1998), h. 714.

¹⁸⁷Tim Penyempurnaan Terjemah Al-Qur’an (2016-2019), *Al-Qur’an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, h. 112.

Battuanna:

*E, inggannana to matappa', da sipande barang-barang di antaramu mie' (tangkalalang iya) salah, selaengna sawa' pa'danggangan iya melo' para melo' di antaramu mie'. Anna da mie' pappatei alawemu. Sitongangna Puang Allah Taala Diangi Masarro Makkesayang di sesemu mie'.*¹⁸⁸

Ayat ini mengandung pesan bahwa prinsip saling menguntungkan harus menjadi dasar dalam interaksi ekonomi yang mengacu pada kesepakatan bersama, tanpa penipuan, paksaan, atau kerugian yang disengaja. Ayat ini menjelaskan bahwa yang namanya pertukaran harta atau jasa harus diwujudkan secara adil, saling memberi manfaat, dan tidak merugikan pihak yang lain.¹⁸⁹

Kedua, tidak terpenuhinya asas keseimbangan, yaitu keseimbangan antara pelaku akad, baik mengenai apa yang diberikan, apa yang diterima, maupun keseimbangan dalam memikul akibat. Dalam perspektif fiqh ekonomi Islam dikenal istilah *al-garāmah* yang secara bahasa berarti denda. *Garāmah* adalah setiap perbuatan melanggar hukum yang mengakibatkan kerugian pada orang lain yang menyebabkan pelaku yang bersangkutan mengganti kerugian tersebut¹⁹⁰ Dalam bahasa Indonesia, *garāmah* atau denda memiliki dua arti, yaitu hukuman yang dijatuhkan oleh hakim berupa keharusan membayar sejumlah uang atau hukuman kurungan dan uang yang harus dibayarkan sebagai hukuman karena melanggar aturan, undang-undang, dan sebagainya. Dari perspektif ini dapat disintesis bahwa idealnya pihak J&T tidak membatasi nominal maksimal ganti rugi dari barang yang rusak akibat wanprestasi J&T sendiri, karena hal itu dapat merugikan pembeli ketika harga barangnya melebihi ketentuan biaya maksimal atau biaya ganti ruginya tidak setimpal dengan harga barang. Akibatnya tidak ada

¹⁸⁸Muh. Idham Khalid Bodi, *Koro'ang Mala'bi: Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, h. 133.

¹⁸⁹Idris Siregar, "Prinsip-Prinsip Dasar Muamalah dalam Islam", *Jurnal Ilmu pendidikan, Bahasa, Sastra dan Budaya (Morfologi)* 2, no. 4 (2024). h. 118.

¹⁹⁰Iza Hanifuddin, "Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi", h.13.

keseimbangan dalam memikul akibat serta *garāmah* yang ditunaikan tidak sepadan atau tumpang tindih.

Ketiga, tidak terpenuhinya asas keadilan. Keadilan menjadi salah satu prinsip sistem ekonomi utama dalam Islam yang membedakan dengan sistem ekonomi lain. Keadilan dapat berarti suatu perbuatan yang tidak memihak atau berat sebelah ke salah satu pihak, memberikan kepada seseorang hak yang seharusnya ia peroleh.¹⁹¹ Adil adalah lawan dari bertindak sewenang-wenang. Keadilan dalam konteks ekonomi Islam adalah sebuah aspek yang harus direalisasikan oleh para pihak yang berakad. Dalam dunia modern, kerap kali ditemukan sebuah keterpaksaan dari salah satu pihak oleh pihak lainnya yang dibakukan dalam klausul akad tanpa bisa dinegosiasi. Demikianlah yang juga terjadi dan dilakukan oleh pihak J&T Express Balanipa dalam klausul prosedur operasional standar pertanggungjawabannya yang membatasi ketentuan ganti rugi barang. Pembatasan tersebut dapat dipicu oleh kebutuhan ekonomi atau yang lainnya. Sayangnya, dari hasil wawancara penulis terhadap pimpinan J&T Express Balanipa, tidak ada alasan spesifik mengenai pembatasan ganti rugi tersebut kecuali karena yang bersangkutan menyatakan bahwa memang sudah demikianlah prosedur operasional standarnya (SOP). Namun, penulis menemukan dalam suatu referensi yang membahas tentang alasan di balik pembatasan pertanggungjawaban ganti rugi bahwa klausul tersebut memiliki semangat untuk melindungi kepentingan hukum debitur menurut perjanjian agar tidak diancam dengan tuntutan ganti kerugian yang semena-mena. Menurut penulis, semangat ini akan tetap terealisasikan dengan baik, terhindar dari ancaman yang semena-mena dan lebih mengakomodasi keadilan (jika pihak J&T memang memperhatikan aspek keadilan,

¹⁹¹Dewi Maharani dkk, "Implementasi Prinsip-Prinsip Muamalah dalam Transaksi Ekonomi: Alternatif Mewujudkan Aktivitas Ekonomi Halal", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2010), h. 135.

tidak menginginkan keuntungan sendiri) dengan menetapkan dalam klausul ketentuannya bahwa pihak J&T akan bertanggung jawab atas rusaknya barang akibat kelalaian J&T sendiri (wanprestasi) dengan ganti kerugian sesuai, sama, atau senilai dengan barang tersebut. Dalam hukum Islam kontemporer, telah diterima suatu prinsip bahwa demi keadilan, syarat baku itu dapat diubah oleh pengadilan apabila memang ada alasan untuk itu.¹⁹² Betapa pentingnya berbuat adil, sampai-sampai Allah sendiri menegaskan dalam Firman-Nya, QS. Al-Maidah/5:8:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا إِعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu penegak (kebenaran) karena Allah (dan) saksi-saksi (yang bertindak) dengan adil. Janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlakulah adil karena (adil) itu lebih dekat pada takwa. Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.¹⁹³

Battwana:

*E inggannana to matappa', penjario mie' to samata makke'deang atongangan sawa' Puang Allah Taala. Anna penjari sa'bi iya adil. Anna da mie' sawa' peabire'mu lao di mesa tau menjari andiango'o mie' adil. Penggau' adilo'-o mie' sawa' iya di'o adil-o la'bi kadeppu'i lao di takwa. Anna pe'atakwao mie' lao di Puang Allah Taala, sitongangna Puang Allah Taala Masarro Paissang di panggauangmu.*¹⁹⁴

Keempat, pembatasan nominal ganti rugi yang ditetapkan oleh J&T Express Balanipa sama sekali tidak mencerminkan nilai-nilai yang sejalan dengan tujuan pokok syariat Islam atau disebut juga dengan *maqāṣid al-syariah*. Adapun yang dimaksud adalah nilai yang memelihara harta (*hiḏ al-māl*). Harta merupakan salah satu hal yang paling dibutuhkan manusia. Karena itu Islam mengajarkan cara-cara yang baik dan benar dalam mengelola sebuah harta. Dalam upaya pencarian harta,

¹⁹²M. Yazid Afandi, *Fiqh Muamalah*, h. 46-47.

¹⁹³Tim Penyempurnaan Terjemah Al-Qur'an (2016-2019), *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, h. 146.

¹⁹⁴Muh. Idham Khalid Bodi, *Koro'ang Mala'bi: Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, h. 176.

Islam melarang tindakan-tindakan yang menyimpang, seperti korupsi, boros, mengurangi hak harta orang lain, dan lain-lain yang bertentangan dengan tujuan agama atau syariat.¹⁹⁵ Allah swt telah menegaskan dalam QS al-Baqarah/2:188

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِيَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿١٨٨﴾

Terjemahnya:

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.¹⁹⁶

Battuanna:

*Anna da mie' paande barangmu anna (da to'o mie') paande barang laengna cara iya andiang macoa, anna da (to'o mie') mambawa barang (massogo') lao di hakim, malaao maande sambareang barang pole di tau laeng (mappogau'dosa), anna i'o mie'ma'issang.*¹⁹⁷

Terakhir, tanggung jawab ganti rugi yang diberikan J&T Express Balanipa tidak merepresentasikan pertanggungjawaban yang syariat Islam yang sangat menekankan tanggung jawaban yang setimpal. Banyak nash-nash syariat, baik al-Qur'an maupun hadis yang menunjukkan diwajibkannya *al-ta'wīd* atau ganti rugi. Bahkan jika dicermati, sejumlah nash tersebut selalu mengandung semangat persamaan tuntutan di dalamnya, seperti disertakannya kata "*mitsl*" yang berarti sama tepat setelah sesuatu yang dituntut untuk diganti rugi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa meskipun J&T Express Balanipa bertanggung jawab dengan mengganti kerugian barang yang rusak akibat kelalaiannya sendiri (wanprestasi), pertanggungjawaban tersebut belum

¹⁹⁵Muhammad Zainuddin Sunarto, "Kajian Maqashid al-Shari'ah terhadap Nilai-Nilai Islami pada Sebuah Transaksi" *Hakam: Jurnal Kajian Hukum Islam* 6, no. 1 (2022), h. 80.

¹⁹⁶Tim Penyempurnaan Terjemah Al-Qur'an (2016-2019), *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, h. 146.

¹⁹⁷Muh. Idham Khalid Bodi, *Koro'ang Mala'bi: Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, h. 48.

mencerminkan atau merepresentasikan pertanggungjawaban yang dapat dibenarkan dalam pandangan atau perspektif hukum ekonomi syariah. Hal tersebut demikian karena ganti rugi yang diberikan tidak setimpal dengan kerugian yang dialami konsumen akibat adanya pembatasan maksimal ganti rugi barang oleh J&T Express Balanipa itu sendiri. Tidak hanya itu, bahkan J&T Express Balanipa berdasarkan hasil wawancara tidak pernah membayar secara utuh kerugian yang sesuai dengan harga barang sebenarnya, meskipun harganya kurang dari Rp.1.000.000 (satu juta rupiah). Pembatasan ini sangat merugikan konsumen atau pembeli ketika harga barang yang rusak itu melebihi biaya maksimal yang telah ditetapkan dalam SOP perusahaan atau pada saat ganti rugi yang diberikan tidak setimpal dengan kerugian berdasarkan harga barang yang sebenarnya. Kerugian akibat pembatasan hak konsumen tersebut jelas bertentangan dengan nilai-nilai yang menjadi prinsip hukum ekonomi syariah sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya.

F. Tinjauan Hukum Perdata terhadap Wanprestasi J&T Express Balanipa

Secara umum, wanprestasi dapat dipahami sebagai tidak terwujudnya prestasi akibat kesalahan debitur, baik disengaja maupun akibat kelalaian. Wanprestasi secara etimologis diserap dari bahasa Belanda yang berarti prestasi buruk dari debitur dalam melangsungkan suatu kesepakatan. Wanprestasi merupakan kewajiban yang tidak dipenuhi atau diingkar atau dilalaikan oleh seorang debitur, baik karena tidak merealisasikan apa yang telah disepakati. Maupun melakukan hal-hal yang tidak diperbolehkan dalam kesepakatan. Wanprestasi sendiri telah diatur dalam pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang bunyinya “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya

dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”.¹⁹⁸

Adapun konsekuensi hukum atau sanksi bagi debitur atas wanprestasi yang dilakukan adalah sebagai berikut:¹⁹⁹

1. Debitur wajib diwajibkan membayar ganti kerugian yang telah diderita oleh kreditur (Pasal 1234 KUHPerdato)
2. Apabila perikatan itu timbal balik, kreditur dapat menuntut pemutusan atau pembatalan perikatan melalui hakim (pasal 1266 KUHPerdato)
3. Apabila perikatan itu untuk memberikan sesuatu, resiko beralih kepada debitur sejak terjadi wanprestasi (Pasal 1237 ayat (2) KUHPerdato)
4. Debitur diwajibkan memenuhi perikatan jika masih dapat dilakukan, atau pembatalan disertai dengan pembayaran ganti kerugian (Pasal 1267 KUHPerdato)
5. Debitur wajib membayar biaya perkara jika diperkenankan di muka Pengadilan Negeri
6. Debitur dinyatakan salah

Dengan demikian dapat dipahami bahwa debitur diwajibkan membayar ganti rugi yang telah dialami oleh kreditur. Aturan ini berlaku untuk semua perikatan dan kerugian yang diakibatkan oleh wanprestasi. Sementara itu, adapun komponen kerugian yang dapat diberikan jika mengacu pada pasal 1246 KUHP adalah tiga hal berikut:²⁰⁰

- d) Ongkos-Ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan (cost), misalnya ongkos cetak, biaya materai, biaya iklan.

¹⁹⁸Tim Hukum Online, “Pengertian Wanprestasi, Akibat, dan Penyelesaiannya”, dikutip dari <https://www.hukumonline.com> (diakses 16 Januari 2024).

¹⁹⁹Kristiane Paendong, “Kajian Yuridis Wamprestasi dalam Perikatan dan Perjanjian Ditinjau dari Hukum Perdata”, *Lex Privatum* 10, no. 3 (2022), h. 6.

²⁰⁰Kristiane Paendong, “Kajian Yuridis Wamprestasi dalam Perikatan dan Perjanjian Ditinjau dari Hukum Perdata”, h. 6.

- e) Kerugian karena kerusakan, kehilangan atas barang kepunyaan kreditur akibat kelalaian debitur (*damages*). Kerugian disini adalah sungguh-sungguh diderita, misalnya busuknya buah-buahan karena kelambatan penyerahan, ambruknya sebuah rumah karena salah konstruksi sehingga merusak perabot rumah tangga, lenyapnya barang karena terbakar.
- f) Bunga atau keuntungan yang diharapkan (*interest*). Karena debitur lalai lalai, kreditur kehilangan keuntungan yang diharapkannya.

Dalam hal ini, ganti kerugian tidak selalu menuntut ketiga komponen yang telah disebutkan, minimal ganti kerugian itu ialah “kerugian yang sesungguhnya diderita oleh kreditur”. Kendatipun debitur telah melakukan wanprestasi dan diwajibkan membayar sejumlah ganti kerugian, undang-undang masih memberikan pembatasan, yaitu pembatasan dalam hal ganti kerugian yang sebagaimana seharusnya dibayar oleh debitur atas tuntutan kreditur. Pembatasan ini dilakukan oleh undang-undang sebagai bentuk perlindungan terhadap debitur dari kesewenang-wenangan kreditur.

Dalam konteks wanprestasi yang dilakukan oleh J&T Express Balanipa berdasarkan keterangan-keterangan di atas dapat dipahami bahwa secara Hukum Perdata, kerugian yang diderita oleh konsumen atau pembeli wajib diganti atau dipenuhi oleh pihak J&T Express Balanipa akibat wanprestasinya. Dan jika mengacu pada perspektif hukum yang sama, seharusnya J&T Express Balanipa mengganti kerugian yang setimpal yang diderita oleh konsumen atau pembeli bukan dengan membatasi biaya maksimal ganti rugi dengan alasan pembatasan yang diberikan oleh undang-undang sebagai bentuk perlindungan terhadap mereka. Memang diakui bahwa undang-undang telah memberikan hak pembatasan tersebut, hanya saja pembatasan ganti rugi yang ditetapkan oleh J&T Express Balanipa tidak proporsional mengganti kerugian sebenarnya yang dialami konsumen. Sehingga,

alih-alih melindungi mereka dari kesewenang-wenangan konsumen, malah sebaliknya, merekalah yang melakukan kesewenang-wenangan karena membatasi biaya maksimal ganti rugi barang yang merugikan para konsumennya. Jika semangatnya untuk melindungi debitur, maka seharusnya tidak menjadi masalah dan mereka pun tetap terlindungi dari kesewenang-wenangan ketika misalnya batasan biaya maksimal ganti rugi barang ditetapkan secara proporsional atau sesuai dengan kerugian sebenarnya yang dialami konsumen. Belum lagi syarat-syarat dan ketentuan yang sedemikian rupa dan ketat telah diatur dalam SOP J&T Express Balanipa menunjukkan sangat kecil kemungkinan terjadinya kesewenang-wenangan konsumen.

BAB V

PENUTUP

B. Kesimpulan

Secara hukum, J&T Express Balanipa telah melaksanakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dalam prosedur operasional standar perusahaan dan tunduk menurut hukum Negara Republik Indonesia. Ketentuan yang dimaksud misalnya, J&T dengan tegas menyatakan tanggung jawab J&T hanya terbatas pada kehilangan dan/atau kerusakan langsung pada kiriman dan tunduk pada batasan tanggung jawab J&T di syarat dan ketentuan ini. Maksudnya, J&T akan tetap bertanggung jawab atas barang yang rusak atau hilang selama itu jelas akibat kesalahan atau wanprestasi J&T sendiri. Kemudian adapun ganti rugi yang ditoleransi pihak perusahaan untuk jenis barang non-dokumen sekaligus non-asuransi sebesar 10 x (sepuluh kali) biaya kirim atau sebesar nilai kiriman, yang mana yang paling rendah, dengan ganti rugi maksimal sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah). Sedangkan untuk yang dokumen non-asuransi, sesuai dengan nilai pembuatan ulang dokumen berdasarkan perhitungan J&T maksimal adalah sebesar Rp.100.000 (seratus ribu rupiah).

Meskipun demikian, pertanggungjawaban J&T Express Balanipa tersebut belum mencerminkan pertanggungjawaban yang diidealkan dalam perspektif hukum ekonomi syariah karena bertentangan dengan nilai-nilai atau prinsipnya. Hal ini karena J&T Express Balanipa membatasi nilai maksimal ganti rugi atas barang yang rusak akibat wanprestasi J&T sendiri. Pembatasan tersebut jelas merugikan konsumen atau pembeli ketika harga barang yang dibeli melebihi biaya maksimal yang telah ditetapkan.

C. Implikasi Penelitian

Berangkat dari tinjauan Hukum Ekonomi Syariah, penulis akan memberikan beberapa implikasi penelitian sebagai berikut:

4. Penulis berharap, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap pertanggungjawaban Hukum J&T Ekspres Balanipa kepada Konsumen dalam Jual Beli Barang Secara *Online*. Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi referensi mengenai Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap pertanggungjawaban Hukum J&T Ekspres Balanipa kepada Konsumen dalam Jual Beli Barang Secara *Online*. Harapan saya, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.
5. Masyarakat, khususnya konsumen pengiriman J&T Express Balanipa, akan lebih menyadari akan hak-hak mereka mengenai Pertanggung jawaban Hukum J&T Ekspres Balanipa terkait ketentuan pengiriman barang J&T Ekspres Balanipa kepada Komsumen dalam jual beli barang secara *Online* yang tidak sesuai dengan prinsip Syariah. Dengan kesadaran yang meningkat, konsumen akan lebih terlindungi.
6. Jasa pengiriman J&T Express Balanipa, pihak J&T Express Balanipa akan terdorong untuk meningkatkan layanan, serta lebih transparan mengenai Pertanggungjawaban J&T yang telah di terapkan, dengan mengikuti prinsip keadilan yang sesuai Syariah, jasa pengiriman dapat lebih meningkatkan reputasi bisnis mereka di kalangan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Access Express and Logistics. Mengenal Jasa Pengiriman Barang yang Ada di Indonesia. <https://accesslogistik.com>. diakses 25 Agustus 2024).
- Afandi, M. Yazid. *Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009.
- Andini. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Masyarakat Balanipa pada Hari Sabtu Tanggal 18 Januari 2025, pukul 10.30 WITA.
- Al-Qurṭubī. Muḥammad b. Aḥmad b. Abī Bakr. *al-Jāmi‘ al-Aḥkām al-Qur‘ān*. Jilid VII (Beirut: Mu‘assasah al-Risalah, 1984).
- Amaliah, Ayu. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Masyarakat Limboro pada Hari Minggu Tanggal 19 Januari 2025, pukul 09.12 WITA.
- Ardika Prasada, Erika. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pengiriman Barang Kepada Konsumen (Studi Kasus pada J&T Express di Kayuagung). *jurnal Tanggung Hukum Uniski* 11, no. 1 (2022).
- Arrahma, Nadia dkk. Ganti rugi terhadap konsumen dalam penggunaan jasa penitipan hewan di kota Bengkulu. *Jurnal Panorama Hukum* vol. 8, no. 1 (2023).
- Astuti, Dewi. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Masyarakat Limboro pada Hari Jumat Tanggal 17 Januari 2025, pukul 10.15 WITA.
- Aslan. Koordinator J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Kecamatan Balanipa pada Hari Jumat Tanggal 31 Oktober 2024, pukul 16.00 WITA.
- Aurellia, Anindyadevi. Supervisor adalah: Tugas, Fungsi, dan Tanggung Jawabnya. Dikutip dari <https://www.detik.com/jabar/bisnis/d-6198212/supervisor-adalah-tugas-fungsi-dan-tanggung-jawabnya>. Diakses pada tanggal 15 November 2024.
- Ayo Investasi. Tugas dan Tanggung Jawab Admin J&T Beserta Gaji. Dikutip dari <https://www.ayoinvestasi.my.id/2022/05/tugas-dan-tanggung-jawab-admin-jnt-beserta-gaji.html>. Diakses pada tanggal 13 November 2024)
- Badruzaman, Dudi. Implementasi Hukum Ekonomi Syari'ah pada Lembaga Keuangan Syari'ah. *Maro* 2, no. 2 (2019).
- Barri, Abdul. Aspek Hukum Ekonomi Islam dalam al-Qur'an. <https://jabar.nu.or.id/syariah/aspek-hukum-ekonomi-islam-dalam-al-quran-tSVNT>. diakses pada tanggal 15 September, 2024.
- Bahar, Reski. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis, Desa palece pada Hari Jumat Tanggal 08 November 2024, pukul 10.30 WITA.
- Bodi, Muh. Idham. *Koro'ang Mala'bi: Al-Qur'an dan Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*. Makassar: Balitbang Agama Makassar, 2019.
- Choirunnisak. Sosialisasi Perlindungan Konsumen dalam Islam di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 2, (2021).
- Dermawan, Abdillah. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Masyarakat Balanipa pada Hari Minggu Tanggal 19 Januari 2025, pukul 16.20 WITA.

- Dimas, Aji. Tanggung Jawab Hukum Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (J&E) (Studi Kasus Jalur Nugraha Ekakurir Kota Kisaran). *Jurnal tectum LPPM Edisi 2, no.1*(2020).
- Fadjarajani, Muhammad. *Metode Penelitian, Pendekatan Multidisipliner*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2020.
- Finaka, Andrean W. dkk. .Fitur COD, Bayar Langsung Nggak Pakai Bentak. <https://indonesiabaik.id>. diakses pada tanggal 5 Juli 2024).
- Fitria, Tira Nur. Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 3, no.1*, (2017).
- Habibullah. “Hukum Ekonomi Syariah dalam Tatahan Hukum Nasional ”. *Jurnal Al-Mashlahah Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial 5, no. 2* (2023).
- Hanifuddin, Iza. Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi” *Jurnal Mslim Heritage 5. no.1* (2020).
- Hardani dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Hartati, Neneng. Investasi Saham Syariah di Bursa Efek Indonesia dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah 5, no. 1* (2021).
- Hidayat, Rahmat. Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Studi Kasus di Kota Bengkulu). *Skripsi*. Bengkulu: UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022.
- Indiani, Fattah. General Manager. Dikutip dari <https://www.academia.edu>. Diakses pada tanggal 13 November 2024).
- Islam Web. *al-Ta‘wīd ‘an al-Adrār Masyrū‘iyyatihā wa Adillatihā*. <https://www.islam.web.net>. Diakses pada tanggal 4 Januari 2025).
- Isnawati. *Jual-Beli Online Sesuai Syariah* (Jakarta Selatan: Rumah Fiqh Publishing, 2018).
- Itang. Dasar hukum ekonomi Islam”, *Jurnal Islamic Economic 5, no. 2* (2014).
- Jumriah. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Masyarakat Tinambung pada Hari Tanggal 18 Januari 2025, pukul 12.20 WITA.
- J&T Express Indonesia. Terms: Syarat dan Ketentuan Pengiriman. <https://www.jet.co.id/information/terms> (diakses 10 Agustus 2024).
- Kahf, Monzer. Ayat & Hadits tentang Ekonomi. *Jakarta: Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNKES)*, 2022.
- Kalicindil. Cara Kerja Sprinter J&T: Pengertian, Gaji & Sistem, dikutip dari <https://www.bersosial.com/threads/cara-kerja-sprinter-j-t-pengertian-gaji-sistem.65765/>. Diakses pada tanggal 13 November 2024.
- Kalsum, Siti Umi. Analisis Hukum terhadap Transaksi Muamalah dengan Menggunakan Dinar dan Dirham di Indonesia. *Jurnal Sosial dan Sains 2, No.2* (2022).
- Khilmiya, Alina. Analisis Pengaruh Media Sosial dalam Kasus Perceraian di Pengadilan Agama Kudus. *Skripsi*. Kudus : IAIN Kudus, 2021.
- Kholid, Muhammad. Prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah dalam Undang-undang tentang Perbankan Syariah”. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah 20, no. 2* (2018).

- Kusumadewi, Yessy dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022.
- Lalamove Indonesia. Jasa Ekspedisi: Pengertian dan Keunggulan Layanan. <https://lalamove.com> (diakses 22 Juni 2024).
- Lionel Express. Ketahui Pengertian Jasa Pengiriman Barang dan Jenis-Jenisnya. <https://Lionelekspress.com>. Diakses 7 Juli 2024.
- Maharani, Dewi dkk. Implementasi Prinsip-Prinsip Muamalah dalam Transaksi Ekonomi: Alternatif Mewujudkan Aktivitas Ekonomi Halal. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2010).
- Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI, 2011.
- Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI, 2011.
- Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)* (Jakarta: Ditjen Badilag Mahkamah Agung RI, 2013).
- Mileapp. Layanan Pengiriman: Pengertian, Fungsi, dan Jenisnya. <https://mile.app/id/blog/layanan-pengiriman> (diakses 7 Juli 2024).
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020).
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2021.
- Muhammad b. Yazid b. Majah. *Al-Sunan*. Saudi: Dar al-Şadiq, 2010.
- Munawwir, Ahmad Warson. *Al-Munawwir Kamus Arab-Indonesia*. Surabaya: Pustaka Progresif, 2020).
- Muslim b. al-Hajāj, Abī al-Ḥusain. *Saḥīḥ Muslim*. Saudi Arabia: Bayt al-Afkār al-Dauliyyah, 1998.
- Mustamu, Julista. Pertanggung jawaban Hukum Pemerintah (Kajian tentang Ruang Lingkup dan Hubungan dengan Diskresi). *Jurnal Sasi* 20, no. 2 (2014).
- Nasri. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Desa Tammangalle pada Hari Selasa Tanggal 05 November 2024, pukul 15.00 WITA.
- Nisantika, Riris dkk. Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Locus Delicti* 2, no. 1 (2021).
- Nurdin, Ridwan. *Hukum Ekonomi Syari'ah (Substansi dan Pendekatan)*. Aceh: Sahifah dan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry, 2018.
- Nurjannah, Anita dkk. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Ekspedisi J&T Ekspress dengan Metode Algoritma Naïve Bayes. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)* 1, no. 2, (2022).
- Paendong, Kristiane. "Kajian Yuridis Wamprestasi dalam Perikatan dan Perjanjian Ditinjau dari Hukum Perdata". *Lex Privatum* 10, no. 3 (2022).
- Prakoso, David. *Perencanaan Bisnis Usaha Jasa Kurir Pengirim (Studi Kasus PT.Kuper)*. *Skripsi*. Bandung: Universitas Pasundan, 2018.

- Prasada, Erika Ardika. "Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pengiriman Barang kepada Konsumen (Studi Kasus pada J&T Express di Kayuagung)". *Jurnal Tanggung Hukum Uniski* 11, no. 1 (2022).
- Purnamasari Sigalingging, Oktavia. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *jurnal Rectum* 2 no.1 (2021).
- Qustulani, Muhammad. *Modul mata kuliah Hukum Ekonomi Syariah*. Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, bab II, pasal 2.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, bab III, pasal 4.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. bab I, pasal 1.
- Reski. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Kecamatan Balanipa pada Hari selasa Tanggal 5 November 2024, pukul 16.00 WITA.
- Bahar, Reski. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis, Desa palece pada Hari Jumat Tanggal 08 November 2024, pukul 10.30 WITA.
- Saprida dkk. Jual Beli Online dalam Tinjauan Hukum Islam pada Masjid Al-Muctar Gotong Royong IV Kelurahan suka Maju Kecamatan Soko Palembang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 1 (2022).
- Sari, Dian. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Masyarakat Limboro pada Hari Minggu Tanggal 19 Januari 2025, pukul 11.12 WITA.
- Setiawan, Abdi. Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Perlindungan Konsumen Tentang Pembelian Barang Berbentuk Cair tidak Boleh dicoba dan Barang yang Dibeli tidak dapat dikembalikan (Studi Pada Toko Push Pin Antasari Bandar Lampung). *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023).
- Shihab, Quraish. *Kaidah Tafsir Syarat, Ketentuan, dan Aturan yang Patut Anda Ketahui dalam Memahami Ayat-ayat Al-Qur'an*. Tangerang: Lentera Hati, 2013.
- Siallagan, Abigael. Peran Hukum Islam dalam Mempengaruhi Tradisi Hukum Gantung di Aceh: Studi Kasus Syariat Islam di Aceh. JUPSHU. *Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Hukum* 1,no. 2 (2023).
- Sigalingging, Oktavia Purnamasari. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ". *Jurnal Rectum* 2, no. 1 (2021).
- Siregar, Idris. Prinsip-Prinsip Dasar Muamalah dalam Islam". *Jurnal Ilmu pendidikan, Bahasa, Sastra dan Budaya (Morfologi)*. 2, no. 4 (2024).
- Sugiono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung, 2013.
- Suharman, Agug. *Peranan Orang tua dalam mensosialisasikan nilai-nilai keagamaan terhadap anak di desa Walenrang kec. Cina kab.Bone*. *Skripsi*. Makassar: Uin Alauddin Makassar, 2018.

- Sunarto Muhammad Zainuddin. Kajian Maqashid al-Shari'ah terhadap Nilai-Nilai Islami pada Sebuah Transaksi. *Hakam: Jurnal Kajian Hukum Islam* 6, no. 1 (2022).
- Syamsuddin, Muhammad. Halal-Haram Unsur Spekulasi dalam Jual Beli Sistem COD. <https://islam.nu.or.id>. Diakses 5 Juli 2024.
- Team Workmate. Business: Admin Gudang: Job Desc dan Rerata Gaji di Indonesia. <https://www.workmate.asia/id/blog/admin-gudang-job-desc-dan-gajinya/>. Diakses pada tanggal 13 November 2024.
- Tim Hukum Online. Pengertian Wanprestasi, Akibat, dan Penyelesaiannya. dikutip dari <https://www.hukumonline.com> (diakses 16 Januari 2024).
- Tim Penyempurnaan Terjemah Al-Qur'an (2016-2019), *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- W. Finaka, Andrean dkk. Fitur COD, Bayar Langsung Nggak Pakai Bentak. <https://indonesiabaik.id>. Diakses pada tanggal 5 Juli 2024.
- Wahyuni. Konsumen J&T Express Balanipa. Wawancara oleh Penulis. Kecamatan Tinambung pada Hari Kamis Tanggal 07 November 2024, pukul 15.35 WITA.
- Wardani, Annisa Kusuma. Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Pembulatan Timbangan pada Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di J&T Ekxpress Cabang Kartasura. *Skripsi*. Surakarta: UIN Raden Mas Said Surakarta, 2022.
- Wikipedia. J&T Express. <http://id.m.Wikipedia.org>. Diakses pada Selasa 12 November 2024.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Zuliyanto, Aris. Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Mystery Box di E-commerce Tokopedia. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2021.

Rumusan masalah	Pertanyaan	NS	Jawaban
<p>1. Bagaimana Pertanggungjawaban Hukum J&T Express Balanipa kepada Konsumen terkait Ketentuan Pengiriman Barang dalam Jual Beli secara Online?</p>	<p>1. Bagaimana mekanisme atau ketentuan pengiriman barang J&T Balanipa?</p> <p>2. Apakah aturan pengiriman barang sepenuhnya mengacu pada SOP pusat?</p> <p>3. Apakah J&T bertanggung jawab atas barang yang rusak saat pengiriman?</p> <p>4. Benarkah J&T Balanipa memaksimalkan ganti rugi barang sebanyak 1.000.000 sesuai SOP, jika demikian apa alasannya?</p> <p>5. Bagaimana jika harga barang melebihi nominal maksimal ganti tersebut?</p>	<p>Wahyu (Supervisor)</p>	<p>1. Caranya:</p> <p>a. Mengemas barang dengan baik sesuai dengan panduan J&T</p> <p>b. Memberitahukan informasi yang benar dan lengkap tentang isi, sifat, berat, dan nilai barang</p> <p>c. Memberikan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi.</p> <p>2. Iya semua perusahaan cabang mengacu pada SOP pusat</p> <p>3. Iya J&T bertanggung jawab atas kerusakan barang sesuai SOP J&T</p> <p>4. Sesuai dengan SOP J&T</p> <p>5. J&T tidak bertanggung jika harga barang melebihi batas ganti rugi sesuai yang ditetapkan, J&T hanya bertanggung jawab sesuai SOP J&T</p>
		<p>Aslan (Koordinator)</p>	

--	--	--	--

LAMPIRAN: PEDOMAN WAWANCARA

Rumusan masalah	Pertanyaan	NS	Jawaban
<p>1. Bagaimana Pertanggungja waban Hukum J&T Express Balanipa kepada Konsumen terkait Ketentuan Pengiriman Barang dalam Jual Beli secara <i>Online</i>?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah berapa lama anda menggunakan jasa pengiriman J&T Balanipa? 2. Dari sekian banyaknya jasa pengiriman mengapa anda memilih jasa pengiriman J&T Balanipa ? 3. Apakah anda mengetahui ketentuan pengiriman barang J&T Balanipa? 4. Apakah anda setuju dengan ketentuan ganti rugi barang yang diterapkan oleh J&T Balanipa? 5. Jika anda tidak setuju karena kerugian yang anda alami, bagaimana proses pengajuan komplain yang anda lakukan? 	<p>Reski (Masyarakat Limboro)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya sudah menggunakan jasa pengiriman J&T selama setahun. 2. Karena kebetulan lokasi kantor J&T dekat dari rumah saya. 3. Saya tidak mengetahui ketentuan pengiriman barang J&T. 4. Setelah mengetahui ketentuan dari J&T tersebut saya tidak setuju, karena hal tersebut merugikan konsumen. 5. Pertama saya mengonfirmasi ke penjual. Setelah diarahkan oleh penjual, saya datang ke kantor J&T untuk mengajukan komplain atas barang saya yang rusak akibat kelalaian J&T sendiri.

-	-	<p>Wahyuni (Masyarakat Tinambung)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya sudah beberapa bulan menggunakan jasa pengiriman J&T. 2. Karena hanya jasa pengiriman J&T yang dekat dari rumah saya. 3. Sebelumnya saya tidak mengetahui tentang ketentuan pengiriman barang di J&T Balanipa. 4. Setelah mengetahuinya, saya merasa dirugikan, karna biaya ganti ruginya tidak setimpal dengan harga barang yang saya pesan. 5. Saya menghubungi penjual, lalu ke kantor J&T Express Balanipa.
		<p>Reski Bahar (Masyarakat Limboro)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya baru beberapa bulan menggunakan jasa pengiriman J&T 2. Karena kantor J&T cukup dekat dari rumah saya 3. Saya tidak mengetahui 4. Setelah mengetahuinya, saya tidak setuju

		<p>Nasri (Masyarakat Balanipa)</p>	<p>karena saya merasa dirugikan.</p> <p>5. Pertama saya menghubungi pihak penjual. Setelah itu, penjual mengarahkan saya untuk menghubungi pihak J&T Express Balanipa. Kemudian saya datang ke kantor J&T Express Balanipa.</p> <p>1. Kurang lebih setahun saya menggunakan jasa pengiriman J&T</p> <p>2. Karena kantor J&T dekat dari rumah saya</p> <p>3. Saya tidak tahu, saya hanya mengikuti arahan di laman aplikasi pemesanan</p> <p>4. Tidak setuju, karena pernah saya pesan alat pancing, lalu rusak. Kemudian J&T tidak mengganti kerugian yang setimpal</p> <p>5. Pertama saya menghubungi kurirnya dan menanyakan barang pesanan saya yang rusak. Setelah itu</p>
--	--	--	--

		<p>Andini (Masyarakat Balanipa)</p>	<p>kurir mengarahkan saya untuk datang ke kantor J&T Balanipa.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Saya sudah hampir setahun menggunakan jasa pengiriman J&T2. Karena hanya jasa pengiriman J&T yang dekat dari rumah saya3. Saya tidak mengetahui kecuali setelah saya komplain ke J&T atas barang saya yang rusak.4. Tidak setuju, karena pernah saya membeli kereta bayi, namun rusak karena kelalaian J&T. Lalu J&T memberi ganti rugi yang tidak sebanding.5. Pertama saya menghubungi pihak penjual. Setelah itu, penjual mengarahkan saya untuk menghubungi pihak J&T Express Balanipa. Kemudian saya datang ke kantor J&T Express Balanipa.
--	--	---	--

		<p>Dian Sari (Masyarakat Limboro)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya sudah setahun menggunakan jasa pengiriman J&T 2. Karena hanya jasa pengiriman J&T yang dekat dari rumah saya 3. Saya tidak mengetahui kecuali setelah saya komplain ke J&T atas barang saya yang rusak. 4. Tidak setuju, karena pernah saya memesan serum, namun rusak karena kelalaian J&T. Kemudian ganti rugi yang diberikan oleh J&T tidak maksimal. 5. Pertama saya menghubungi pihak penjual. Setelah itu, penjual mengarahkan saya untuk menghubungi pihak J&T Express Balanipa. Kemudian saya datang ke kantor J&T Express Balanipa.
		<p>Dewi Astuti (Masyarakat Limboro)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya sudah setahun lebih menggunakan jasa pengiriman J&T 2. Karena hanya jasa pengiriman J&T yang dekat dari rumah saya 3. Saya tidak mengetahui kecuali

		<p>Ayu Amaliah (Masyarakat Limboro)</p>	<p>setelah saya komplain ke J&T atas barang saya yang rusak.</p> <p>4. Setelah mengetahui, saya tidak setuju, karena ketentuan semacam itu jelas merugikan saya dan konsumen lainnya.</p> <p>5. Pertama saya menghubungi pihak penjual. Setelah itu, penjual mengarahkan saya untuk menghubungi pihak J&T Express Balanipa. Kemudian saya datang ke kantor J&T Express Balanipa. Namun J&T juga menolak pengajuan komplain saya.</p> <p>1. Saya sudah setahun lebih menggunakan jasa pengiriman J&T</p> <p>2. Karena hanya jasa pengiriman J&T lumayan dekat dari rumah saya</p> <p>3. Saya tidak mengetahui kecuali setelah saya komplain ke J&T atas helm saya yang rusak.</p> <p>4. Tidak setuju, karena saya pernah</p>
--	--	---	---

		<p>Abdillah (Masyarakat Balanipa)</p>	<p>memesan helm dan rusak karena kelalaian J&T, Kemudian ganti rugi yang diberikan oleh J&T tidak maksimal atau sesuai dengan harga sebenarnya</p> <p>5. Pertama saya menghubungi pihak penjual. Setelah itu, penjual mengarahkan saya untuk menghubungi pihak J&T Express Balanipa. Kemudian saya datang ke kantor J&T Express Balanipa. Namun sama halnya penjual, J&T pun menolak pengajuan komplain saya.</p> <p>1. Sudah lebih setahun saya menggunakan jasa pengiriman J&T</p> <p>2. Karena jasa pengiriman J&T dekat dari rumah saya</p> <p>3. Saya tidak mengetahui kecuali setelah saya komplain ke J&T atas barang saya yang rusak.</p> <p>4. Setelah mengetahuinya, saya tidak setuju karena pernah saya memesan</p>
--	--	---	---

		<p style="text-align: center;">Jumriah (Masyarkat Tinambung)</p>	<p>helm dan rusak karena kelalaian J&T, Kemudian ganti rugi yang diberikan J&T tidak sesuai dengan harga yang sebenarnya. Saya merasa rugi karena hal itu.</p> <p>5. Pertama saya menghubungi pihak penjual. Setelah itu, penjual mengarahkan saya untuk menghubungi pihak J&T Express Balanipa. Kemudian saya datang ke kantor J&T Express Balanipa. Namun seperti penjual, J&T pun menolak komplain saya.</p> <p>1. Saya sudah setahun lebih menggunakan jasa pengiriman J&T</p> <p>2. Karena kantor jasa pengiriman J&T dekat dari rumah saya</p> <p>3. Saya tidak mengetahui kecuali setelah saya komplain ke J&T atas toples saya yang rusak.</p> <p>4. Setelah mengetahuinya, saya tidak setuju, karena ganti rugi yang</p>
--	--	--	---

			<p>diberikan oleh J&T tidak maksimal atau setimpal dengan harga yang sebenarnya</p> <p>5. Pertama saya menghubungi pihak penjual. Setelah itu, penjual mengarahkan saya menghubungi pihak J&T Express Balanipa. Kemudian saya datang ke kantor J&T Express Balanipa.</p>
--	--	--	--

LAMPIRAN

DOKUMENTASI



Nama : Wahyu

Umur : 33 Tahun

Pekerjaan : SPV J&T Balanipa

Alamat : Balanipa



Nama : Aslan

Umur : 29 Tahun

Pekerjaan : Koordinator J&T Balanipa

Alamat: Pambusuang

Konsumen J&T Express Balanipa



Nama : Reski
Umur : 24 Tahun
Status : Mahasiswa
Alamat : Limboro



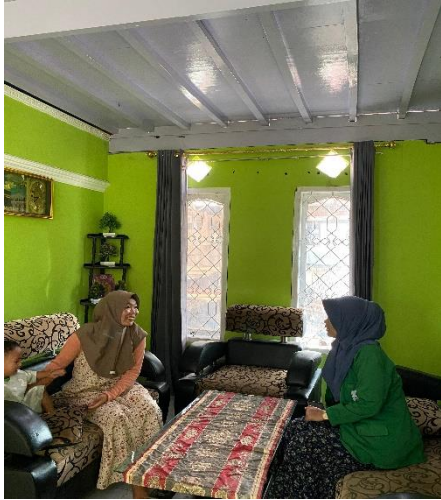
Nama : Wahyuni
Umur : 35 Tahun
Status : pedagang bakso
Alamat: Tinambung



Nama : Reski Bahar
Umur : 23 Tahun
Status : Ibu rumah tangga
Alamat: Limboro



Nama : Nasri
Umur : 23 tahun
Status : Mahasiswa
Alamat : Balanipa



Nama : Andini
Umur : 23 Tahun
Status : Ibu Rumah Tangga
Alamat: Balanipa



Nama : Dian Sari
Umur : 35 Tahun
Status :Ibu Rumah Tangga
Alamat : Limboro



Nama : Dewi Astuti
Umur : 24 Tahun
Status : Honorer
Alamat : Limboro



Nama : Ayu Amalia
Umur : 23 Tahun
Status : Honorer
Alamat : Limboro

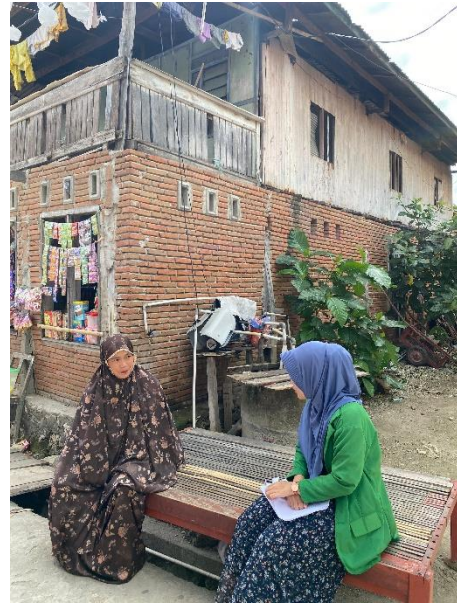


Nama : Abdillah Dermawan

Umur : 23 Tahun

Status : Mahasiswa

Alamat : Balanipa



Nama : Nurdiah

Umur : 38 Tahun

Status : Ibu Rumah tangga

Alamat : Balanipa

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis Djihan Azhar, lahir di Baru pada tanggal 10 Oktober 2001 anak ke 3 dari 3 bersaudara. Buah kasih dari pasangan Bapak Azhar Aziz dan Ibu Hasmiati. Penulis pertama kali menempuh pendidikan di TK Al-Qur'an pada tahun 2006 dan selesai pada tahun 2008, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SDN 010 PALECE dan selesai pada tahun 2014, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di MTs Ma'arif Limboro Kabupaten Polewali Mandar dan selesai pada tahun 2017 dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Tinambung, penulis mengambil jurusan OTKP (Otomatisasi Tata Kelolah Perkantoran) dan selesai pada tahun 2020. Selanjutnya penulis melanjutkan studi di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Majene. dengan jurusan syariah ekonomi dan bisnis islam dan program studi hukum ekonomi syariah.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah Subhanahu Wata'ala, usaha dan di sertai doa kedua orang tua dan orang-orang terdekat dalam menjalankan aktivitas akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri M ajene. Alhamdulillahiladzi bini'matihi tatimmussholihat penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pertanggungjawaban Hukum J&T Ekspres Balanipa Kepada Konsumen Dalam Jual Beli Barang Secara Online".