

**TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP KERUSAKAN  
BARANG KIRIMAN MENURUT UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS J&T EXPRESS  
KECAMATAN BANGGAE)**



**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 (STAIN) Majene

**Oleh:**

**KHARISMA**  
**NIM : 20256120008**

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

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul, “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus J&T Express Kecamatan Banggae)”, yang disusun oleh saudari **Kharisma**, Nim **20256120008**, 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 Kamis, tanggal 7 Agustus 2025 M bertepatan dengan tanggal 13 Shafar 1447 H, 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, 13 Oktober 2025M  
21 Rabi’ul Akhir 1447 H

### DEWAN PENGUJI

Ketua	: Supriadi, S.H., M.H	(.....)
Sekretaris	: Noercholis Rafid, AM.H.I	(.....)
Pembimbing I	: Dwi Utami Huda Nur, S.H., M.H	(.....)
Pembimbing II	: Nur Akifah Janur, S.H., M.H	(.....)
Penguji I	: Supriadi, S.H., M.H	(.....)
Penguji II	: Ardiansyah, S.H., M.H	(.....)

Diketahui oleh  
Ketua Jurusan  
  
**Nuzha Muhammad, S.Sy., M.HI**  
NIP. 19871201 201801 2 002



## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi atas nama **Kharisma**, NIM: 20256120008, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Majene, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi berjudul "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus J&T Express Kecamatan Banggae)", memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke seminar Skripsi.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Majene, 7 Juli 2025

**Pembimbing I**



**Dwi Utami Hudaya Nur, S.H.I., M.H**  
NIP. 19930516 201903 2 022

**Pembimbing II**



**Nur Akifah Janur, S.H., M.H.**  
NIP.19930507 2020122 028

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kharisma  
Nim : 20256120008  
Tempat/Tgl.Lahir : Parappo/26 Januari 2001  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Kerusakan  
Barang Kiriman Menurut Undang-Undang Nomor 8  
Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi  
Kasus J&T *Express* Kecamatan Banggae)

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

Majene, 7 Juli 2025

Penyusun,



Kharisma  
NIM. 20256120008

## 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 Kerusakan Barang Kiriman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus J&T Express Kecamatan Banggae)”** dalam waktu yang tidak terlalu lama. 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 orangtua yaitu Ayahanda **Nasruddin (Awe)** dan Ibunda **Nurmala**, yang senantiasa selalu mendoakan yang terbaik, memberikan dukungan moral dan materil, yang telah mendidik dan membesarkan dengan penuh kasih sayang, yang selalu berkorban dengan tulus, serta mendukung segala langkah hingga telah selesai menempuh pendidikan untuk Strata 1 (S1). Terima kasih kepada saudara-saudara saya Supyan dan Karina serta keluarga besar tercinta yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan serta doa yang tiada henti kepada penulis untuk

menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Wasilah, S.T., M.T selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene.
2. Ibu Nuzha Muhammad, S.Sy., M.HI 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.
4. Ibu Dwi Utami Hudaya Nur, S.H.I., M.H dan ibu Nur Akifah Janur, A.Md., B.Ing., S.H., M.H. masing-masing sebagai Pembimbing I dan II yang selalu meluangkan waktu memberikan motivasi dan membimbing penulis, mulai dari pembuatan proposal sampai pada penyusunan skripsi ini selesai.
5. Ibu Atirah, S.Pd., M.Pd. dan Bapak Ardiansyah 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. Terima kasih kepada rekan seperjuangan Geng Pambusuang: Rezki Amalia, Alfia, Nur Arifah, Saharia, Uhratul Wahdania, Sarkia, dan Nur Faika Syahrir. Terimakasih sudah menemani dalam suka maupun duka, yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih pula saya sampaikan kepada seluruh staf J&T *Express* Kecamatan Banggae yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta masyarakatnya selaku informan dalam penelitian saya yang telah membantu dalam proses penelitian sampai selesai.
10. dan juga rekan-rekan mahasiswa STAIN Majene khususnya seluruh rekan kelas Hukum Ekonomi Syariah (HES 1) angkatan 2020, teman-teman PPL, teman-teman KKN, semua teman-teman Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam Angkatan 2020 yang tak sempat penulis sebutkan satu persatu atas motivasi, dukungan/bantuan yang telah diberikan, terimakasih atas segala cinta dan kasih sayang yang bertemakan persahabatan yang tulus dan murni selama masa pendidikan sejak awal perkuliahan sampai tahap penyelesaian skripsi ini.

Semoga apa yang telah diberikan, tercatat sebagai amalan dan dibalas oleh Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini bisa menjadi bahan bacaan serta bahan rujukan kepada para peneliti selanjutnya.

Majene, 7 Juli 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kharisma', is written over a large, stylized, horizontal oval flourish.

**KHARISMA**

NIM: 20256120008

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus .....	6
D. Penelitian Terdahulu .....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II. TINJAUAN TEORETIS .....</b>	<b>12</b>
A. Hukum ekonomi syariah .....	12
1. Pengertian Hukum Ekonomi Syariah .....	12
2. Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah .....	12
B. Konsep Dasar Perlindungan Konsumen.....	14
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	14
2. Asas dan Tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	15
3. Prinsip-Prinsip hukum Perlindungan Konsumen .....	16
4. Pengertian Konsumen.....	18
5. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	18
6. Pengertian Pelaku Usaha .....	21
7. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	21
C. Jasa pengiriman barang .....	23
1. Layanan Jasa Pengiriman Barang.....	23

<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis Dan Lokasi Penelitian.....	28
B. Pendekatan Penelitian.....	29
C. Sumber Data .....	30
D. Metode Pengumpulan Data .....	30
E. Instrumen Penelitian.....	31
F. Teknik Pengelolaan Data.....	32
G. Pengujian Keabsahan Data.....	34
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
B. <i>J&amp;T Express</i> Kecamatan Banggae .....	40
C. Upaya Konsumen dalam Mendapatkan Perlindungan Hukum atas Kerusakan Barang .....	42
D. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Perlindungan Konsumen atas Kerusakan Barang Kiriman.....	53
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan.....	59
B. Implikasi Penelitian .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	37
<b>Tabel 2.</b> Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Usia .....	38
<b>Tabel 3.</b> Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian.....	39
<b>Tabel 4.</b> Data Informan.....	40
<b>Tabel 5.</b> Tugas dan fungsi Pegawai pada J&T <i>Express</i> Kecamatan .....	41

## 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	Tidakdilambangkan	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	ẓa	ẓ	zet (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
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa 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 atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, 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
ي	<i>fathah</i> dan <i>yā'</i>	Ai	a dan i
و	<i>fathah</i> dan <i>wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْف : *kaifa*

هَوْل : *hauḷa*

### 3. *Maddah*

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ... ئ	<i>fathah</i> dan alif atau <i>yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
ى	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	Ī	a dan garis di atas
و	<i>dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū	a dan garis di atas

Contoh:

مَات : *māta*

رَامَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوت : *yamūtu*

### 4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, 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 : *rauḍah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

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

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

نَعْمُ : *nu'ima*

عُدُّوْ : *'aduwwun*

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* ( ِ ) maka ia ditransliterasi 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 dilambangkandengan huruf ال (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. 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-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

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

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu*

## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam

dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi diatas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari al-Qur'ān), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fī Zilāl al-Qur'ān*

*Al-Sunnah qabl al-tadwīn*

### **9. Lafz al-Jalālah (الله)**

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

Contoh:

بِاللهِ دِينُ اللهُ *dīnullāh billāh*

Adapun *tā'* marbūṭahdi akhir kata yang disandarkan kepada *Lafz al-Jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللهِ *hum fī raḥmatillāh*

### **10. Huruf Kapital**

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf

kapital (*Al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

*Wa mā Muḥammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaẓī bi Bakkatamubārakan*

*Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fih al-Qur‘ān*

*Naẓīr al-Dīn al-Ṭūsī*

*Abū Naẓr al-Farābī*

*Al-Gazālī*

*Al-Munqiz min al-Ḍalāl*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, makakedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

*Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-WalīdMuḥammad* (bukan: *Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu*)

*Naẓr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naẓr Ḥāmid* (bukan: *Zaīd, Naẓr ḤāmidAbū*)

## **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta‘ālā</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al-salām</i>
H	=	Hijrah
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

Untuk karya ilmiah bahasa Arab, terdapat beberapa singkatan berikut:

ص	صفحة
دم	بدون مكان
صلعم	صلى الله عليه و سلم
ط	طبعة
دن	بدون نشر
الخ	الى اخرهاش الى اخره
ج	جزء

## ABSTRAK

Nama : Kharisma  
Nim : 20256120008  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : *Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus J&T Express Kecamatan Banggae)*

---

Penelitian ini membahas tentang 1) upaya konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum atas kerusakan barang dan 2) tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap perlindungan konsumen atas kerusakan barang pada J&T *Express* Kecamatan Banggae.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, sosiologis, dan konseptual muamalah. Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Data dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta teknik pengolahan data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa upaya yang secara umum dilakukan oleh konsumen sebagai bentuk perlindungan haknya ketika menerima barang dalam kondisi rusak karena keamanan kemasan yang tidak sesuai yaitu mengajukan pengembalian barang/retur yang tersedia di *platform* belanja *online* yang digunakan saat pembelian barang dan memilih jasa J&T *Express* sebagai perantara dalam pengembalian barang serta mengantar barang secara langsung ke kantor J&T *Express* terdekat untuk diproses dan dikirim kepada penjual atau pelaku usaha. Berdasarkan pernyataan diatas bahwa prosedur terhadap kerusakan barang menurut UUPK meliputi pengaduan terhadap pelaku usaha sesuai dengan pasal 4 huruf (d), konsumen menuntut ganti kerugian sesuai dengan pasal 4 huruf (h), dan pelaku usaha menjalankan kewajibannya dengan memberikan kompensasi sesuai perjanjian yang terdapat dalam pasal 7 huruf (g). Ditinjau dari aspek hukum ekonomi syariah terhadap perlindungan konsumen atas kerusakan barang terkait hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha sudah sesuai dengan prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas maka peneliti menawarkan beberapa solusi yang harus dilakukan sebagai implikasi 1) bagi pelaku usaha sebelum pengiriman barang pentingnya meningkatkan perhatian terhadap proses pengemasan barang. Pelaku usaha perlu memastikan bahwa kondisi dan keamanan barang telah terjaga dengan baik sebelum diserahkan kepada pihak jasa pengiriman seperti J&T *Express*. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan risiko kerusakan barang selama proses distribusi yang dapat merugikan konsumen dan menurunkan kepercayaan terhadap pelaku usaha 2) bagi para konsumen perlu bertindak aktif dan memahami prosedur pengaduan serta pengembalian barang dengan menyertakan bukti pendukung agar dapat memperoleh hak dan perlindungan hukum secara tepat.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang Masalah**

Saat ini perkembangan globalisasi semakin mengalami kemajuan serta mendukung perekonomian Indonesia. Perkembangan ekonomi memiliki aspek pendukung yang terlihat dengan banyaknya kegiatan jual beli barang di media sosial internet, melalui kegiatan tersebut banyak perusahaan-perusahaan yang berdiri dan bergerak di bidang jasa pengiriman barang dalam melaksanakan aktivitas jual beli tersebut. Jasa pengiriman barang memiliki banyak peminat di kalangan masyarakat Indonesia. Teknologi yang semakin maju membuat banyak masyarakat cenderung sangat menyukai segala sesuatu yang lebih praktis dan mudah.<sup>1</sup>

Perusahaan jasa pengiriman barang banyak terdapat di Indonesia. Layanan jasa pengiriman barang dari berbagai perusahaan memiliki kualitas dan dapat dipercaya sehingga memudahkan para pelanggan untuk memilih jasa sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Jasa pengiriman barang memberikan banyak keunggulan, seperti memberikan keamanan terhadap barang kiriman, ketepatan waktu dalam mengirim barang, harga bersaing serta asuransi yang diberikan kepada konsumen. Hal tersebut merupakan beberapa faktor keunggulan sebagai daya tarik kepada para konsumen. Dalam layanan jasa pengiriman barang tujuan utamanya adalah adanya kepuasan pelanggan apabila menggunakan jasa tersebut.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Fida Amira, “Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus Di Kantor Pos Solo)”, *Jurnal Privat Law*, Vol. IV, No. 1, (2016), h. 118.

<sup>2</sup>Haryo Ririh Satoto, “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengiriman Barang Di PT POS INDONESIA (PERSERO) Demak”, *Skripsi*, (Kudus: Universitas Mulia Kudus, 2018), h. 2.

Konsumen banyak menggunakan jasa layanan pengiriman barang setelah melakukan belanja secara *online*. Menurut laporan survei populix Agustus 2023 bertema *Indonesia outlook on the Logistic Delivery Services* mayoritas 38% responden menggunakan jasa pengiriman barang saat belanja *online* sebanyak 2-3 kali per bulan. Sedangkan, sebanyak 18% menggunakan hanya sekali dalam sebulan, sebanyak 15% menggunakan sekali 2-3 kali per minggu. Selanjutnya, sebanyak 6% yang menyatakan menggunakan jasa tersebut sebanyak 4-6 kali per minggu. Di tempat lain, survei menemukan hanya ada 1% menggunakan jasa layanan pengiriman barang untuk belanja *online* setiap hari. Dalam survei tersebut mengemukakan bahwa *J&T Express* merupakan jasa pengiriman barang yang terbanyak digunakan saat berbelanja *online* oleh responden dari kalangan gen z (58%).<sup>3</sup>

Dari hasil survei diatas menjelaskan pengguna jasa pengiriman barang banyak digunakan di Indonesia seperti *J&T Express* sehingga konsumen perlu mendapatkan perlindungan dari negara yang telah tercantum dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 yang didalamnya terdapat apa saja hak-hak konsumen serta kewajiban para pelaku usaha.

Bantuan teknologi yang digunakan dalam layanan pengiriman termasuk contoh layanan yang sering terjadi pelanggaran hukum. Layanan tersebut sering dimanfaatkan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dalam hal pengiriman barang. Pelaku usaha dalam melakukan pengiriman barang terkadang menyebabkan barang yang dikirimkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa

---

<sup>3</sup>Cindy Mutiara Annur, <https://databoks.katadata.co.id/seberapa-sering-konsumen-ri-menggunakan-jasa-pengiriman-saat-belanja-online>, diakses pada tanggal 9 Juli 2024, pukul 23.15 WITA.

yang diperjanjikan.<sup>4</sup> Namun pada umumnya, dalam proses pengiriman barang tidak selalu berjalan baik seperti yang direncanakan.<sup>5</sup>

Dalam konteks hukum, perlindungan konsumen diatur oleh berbagai regulasi yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen. Di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjadi landasan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Akan tetapi, meskipun telah ada regulasi yang jelas masih banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-hak mereka dan langkah-langkah yang akan diambil untuk mendapatkan perlindungan hukum. Hal ini seringkali menyebabkan konsumen merasa tidak berdaya ketika menghadapi masalah terkait kerusakan barang.<sup>6</sup>

Pengguna Jasa pengirim barang atau konsumen yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan pertanggung jawaban terhadap pelaku usaha. Akan tetapi, terkadang pelaku usaha tersebut tidak ingin bertanggung jawab dengan alasan-alasan tertentu. Sesuai dengan pasal 4 huruf (h) UUPK tersebut konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan pelaku usaha itu sendiri sesuai pasal 7 huruf (g) UUPK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila

---

<sup>4</sup>Edy Prasetyo, dkk, “Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang Atau Rusak”, *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, Vol. 5, No. 1, (2024) h. 31.

<sup>5</sup>Reka Rosalina dan dkk, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang PT J&T Express Kota Cirebon Perspektif Hukum Islam”, *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No. 1, (2019), h. 130.

<sup>6</sup>I Putu Gede Erlangga Wijaya, dkk, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Terjadinya Kesalahan Dan Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang”, *Jurnal Kertha Negara*, Vol. 8, No. 8, (2020), hal. 28.

barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>7</sup>

Dalam hukum ekonomi syariah, konsumen mempunyai hak dalam mendapatkan perlindungan terkait barang atau jasa yang dikonsumsi. Hal ini sesuai dengan prinsip-prinsip Islam yang menekankan pada keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab dalam kegiatan ekonomi. Sistem ekonomi Islam adalah suatu ilmu ekonomi yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari oleh individu, keluarga, masyarakat, dan pemerintah dengan tujuan mengorganisasikan faktor-faktor produksi, distribusi, dan pemanfaatan barang serta jasa yang dihasilkan, serta mengikuti peraturan dan Undang-Undang yang berdasarkan sunnatullah (hukum Islam).<sup>8</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berfungsi sebagai landasan hukum yang mengatur hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan penyelesaian sengketa konsumen. Dalam UUPK sesuai dengan pasal 4 huruf (a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, huruf (b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, huruf (c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sedangkan bagi pelaku usaha sesuai dengan pasal 7 huruf (b) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

Jasa pengiriman barang J&T *Express* yang ada di kecamatan Banggae memiliki aktivitas pengiriman barang setiap harinya melalui layanan jasa

---

<sup>7</sup>Murni dan Djulaeka, *Perkembangan Hukum Dagang Dalam Perspektif Globalisasi* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022) h. 103-104.

<sup>8</sup>Alexander Thian, *Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2021), h. 26.

pengiriman barang. Jumlah barang yang diterima serta dikirim setiap harinya pada J&T *Express* tersebut cukup banyak, seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan yang ada di wilayah kota Majene. Akan tetapi, mengenai jumlah barang yang diterima setiap harinya di J&T *Express* Banggae tidak ada data pasti mengenai hal tersebut, banyaknya barang yang masuk tergantung pada waktu-waktu tertentu.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yaitu pihak J&T *Express* menjelaskan bahwa dalam proses pengiriman barang yang dilakukan oleh pihak ekspedisi, dan ketika barang yang telah sampai di kantor J&T *Express* Banggae dikumpulkan dan dilakukan penyortiran barang. Hasil dari penyortiran barang tersebut dipisahkan dan diantar berdasarkan sesuai alamat yang dituju.<sup>9</sup>

Bentuk masalah yang sering terjadi dalam proses pengiriman barang yaitu adanya kerusakan pada saat barang tersebut sampai kepada konsumen. Adapun barang yang sering mengalami kerusakan yaitu barang yang terbuat dari bahan yang rentang pecah seperti parfum, kosmetik, serta *lcd*. Biasanya risiko kerusakan pada barang juga terjadi karena disebabkan oleh cacat produksi, kesalahan dalam pengiriman, kelalaian dalam proses penyimpanan serta kurangnya pengamanan dari barang yang tidak menggunakan *bubble wrap*. Risiko tersebut terjadi, karena pelaku usaha tidak menjamin keamanan barang yang akan dikirim kepada konsumen.

Pada J&T *Express* Banggae sering terjadi kasus kerusakan barang, dalam proses penyelesaian kasus tersebut biasanya melibatkan komunikasi antara pihak J&T *Express* Banggae dengan penerima barang, serta pemeriksaan terkait kondisi barang.<sup>10</sup> Salah satu permasalahan utama dalam perlindungan konsumen adalah

---

<sup>9</sup>Rayhan, Pegawai J&T *Express* Banggae, Wawancara 31 Juli 2024.

<sup>10</sup>Rayhan, Pegawai J&T *Express* Banggae, Wawancara 31 Juli 2024

kurangnya pengetahuan dan kesadaran mengenai hak-hak yang dimiliki. Banyak konsumen yang tidak memahami bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan standar kualitas dan aman untuk digunakan. Selain itu, proses pengajuan klaim atau laporan mengenai kerusakan barang sering kali dianggap rumit dan memakan waktu, sehingga banyak konsumen yang memilih untuk tidak melanjutkan proses tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan diatas maka calon peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana konsep perlindungan konsumen serta upaya yang dilakukan oleh konsumen apabila terjadi kerusakan barang ditinjau dari hukum ekonomi syariah dengan mengambil judul penelitian “TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP KERUSAKAN BARANG KIRIMAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS J&T *Express* KECAMATAN BANGGAE).

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana upaya konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum atas kerusakan barang ?
2. Bagaimana tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap perlindungan konsumen atas kerusakan barang ?

### **C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus**

#### **1. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dalam pengumpulan data memberikan batasan-batasan bagi peneliti pada objek yang akan diteliti dan memiliki ruang lingkup yang jelas. Oleh sebab itu, peneliti memfokuskan penelitian pada tinjauan hukum ekonomi syariah dan hak-hak konsumen yang tercantum dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada J&T *Express* Kecamatan Banggae.

## 2. Deskripsi Fokus

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka deskripsi fokus dari penelitian ini adalah:

### a. Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen yang dimaksud adalah perlindungan hukum berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi terkait barang konsumen yang rusak.

### b. Hukum ekonomi syariah

Hukum ekonomi syariah yang dimaksud yaitu kesesuaian prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah terhadap Undang-Undang perlindungan konsumen.

### c. Jasa pengiriman barang

Jasa pengiriman barang yang dimaksud dalam penelitian ini adalah memfokuskan pada J&T Express Kecamatan Banggae yaitu pelayanan umum yang memberikan kemudahan dan aman dalam proses pengiriman barang dari satu pulau ke pulau lainnya dan dipertanggungjawabkan oleh pihak jasa yang mengirim barang tersebut.

### d. Kerusakan Barang Kiriman

Kerusakan barang kiriman yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu barang yang sudah tidak dapat digunakan yang disebabkan karena benturan atau terjatuh selama proses pengiriman barang, baik dari segi fisiknya yang sudah rusak karena pecah ataupun retak yang menyebabkan fungsi barang tersebut tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya.

## **D. *Penelitian Terdahulu***

Dalam penelitian ini, pembahasan teori yang akan diuraikan berdasarkan pada kajian-kajian terdahulu. Terdapat beberapa kajian-kajian sebelumnya yang

telah membahas mengenai “Perlindungan Konsumen” yang sejenis dengan penelitian yang dilakukan, selanjutnya akan dijelaskan pada bagian ini untuk melihat maksud yang menjadi persamaan dan perbedaan penelitian yang akan dilakukan peneliti dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

1. Skripsi Mazzalifa Syaifitri, dengan judul Perlindungan terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang yang Diakibatkan oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci tahun 2022, dalam penelitiannya penulis menjelaskan bahwa jasa ekspedisi J&T pangkalan Kerinci belum terlaksana secara sempurna mengenai hak konsumen terkait pelaksanaan dan kelayakan pengiriman barang. Konsumen dalam meminta pertanggung jawaban atas hilang dan rusaknya barang tidak diberikan informasi yang jelas terkait waktu pengajuan klaim kerugian yang dialami oleh konsumen, serta bentuk ganti kerugiannya tidak adil dan tidak mempunyai kepastian hukum.<sup>11</sup> Persamaan penelitian keduanya yaitu membahas tentang perlindungan konsumen terhadap kerusakan barang yang diakibatkan oleh jasa pengiriman J&T. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian yaitu penelitian pertama berfokus pada perlindungan konsumen yang diterapkan di J&T Kerinci meliputi tanggung jawab, prosedur dan mekanisme penanganan kerusakan barang. Sedangkan penelitian saya perlindungan konsumen ditinjau dari hukum ekonomi syariah dan mengkaji penerapan prinsip-prinsip syariah dalam perlindungan konsumen.
2. Skripsi Devalia Puteri Melova dengan judul Perlindungan Hukum Bagi Jasa Paket *Online* yang Mengalami Kerugian Berupa Hilang Hingga Kerusakan Barang Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

---

<sup>11</sup>Mazzalifa Syaifitri, “Perlindungan terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang yang Diakibatkan oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci”, *Skripsi*, (Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2022), hal. 76.

Konsumen tahun 2022, dalam penelitiannya penulis menjelaskan bahwa dalam proses pengiriman barang pelaku usaha bertanggung jawab dalam menjaga keamanan barang, paket tersebut tidak boleh rusak maupun hilang dan harus sampai ke alamat tujuannya. Apabila hal tersebut terjadi, maka pihak perusahaan pengiriman wajib bertanggung jawab atas barang yang rusak atau hilang dengan memberi ganti kerugian harga yang sama dengan kerugian yang dialami konsumen sesuai dengan syarat maupun ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan paket *online* dan yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>12</sup> Persamaan penelitian keduanya yaitu menggunakan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam menangani masalah tentang kerusakan barang. Perbedaan keduanya yaitu dalam penelitian ini hanya berdasarkan aturan mengenai perlindungan konsumen sedangkan penelitian saya tidak hanya menjadikan dasar itu sebagai rujukan, tetapi juga menggunakan tinjauan hukum ekonomi syariah.

3. Skripsi Alwy Aziz dengan judul Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilang Atau Rusaknya Barang Melalui Jalur Darat (Studi Kasus Pada J&T *Express* Demak) tahun 2022, dalam penelitian ini penulis menjelaskan bahwa J&T *Express* bertanggung jawab dalam pengiriman barang sampai ke tempat tujuan dengan selamat.<sup>13</sup> Pihak pengangkutan barang dalam hal tersebut J&T *Express* bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan barang yang diangkut, dimulai saat barang tersebut

---

<sup>12</sup>Devalia Puteri Melova, "Perlindungan Hukum Bagi Jasa Paket Online yang Mengalami Kerugian Berupa Hilang Hingga Kerusakan Barang Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Skripsi*, (Surabaya: Universitas Bhayangkara Surabaya, 2022), h. 62.

<sup>13</sup>Alwi Aziz, "Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilang atau Rusaknya Barang Melalui Jalur Darat (Studi Kasus Pada J&T *Express* Demak)", *Skripsi*, (Semarang: UNISSULA Semarang, 2022), h. 7.

diterima dan diberikan kepada penerima barang. Jika barang mengalami kerusakan, hilang, ataupun datang terlambat maka hal tersebut juga termasuk tanggung jawab J&T *Express* dengan memberikan ganti rugi kepada pihak yang mengalami kerugian. Persamaan penelitian keduanya yaitu objek penelitian pada jasa pengiriman J&T *Express* dan metode penelitian yang sama. Perbedaan keduanya yaitu penelitian ini fokus membahas mengenai tanggung jawab jasa pengiriman mengenai hilang atau rusaknya barang sedangkan penelitian saya fokus membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap kerusakan barang kiriman menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.

#### **E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana upaya konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum atas kerusakan barang.
- b. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap perlindungan konsumen atas kerusakan barang.

##### 2. Kegunaan Penelitian

###### a. Kegunaan Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi pembaca dalam melakukan penelitian selanjutnya dan menjadikan sebagai wawasan bagi peneliti terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang.

## b. Kegunaan Praktis

### 1) Untuk Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama masa perkuliahan, dan menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi peneliti.

### 2) Untuk Masyarakat

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pemahaman dan juga keilmuan bagi masyarakat mengenai adanya perlindungan bagi konsumen yang merasa dirugikan dalam menggunakan jasa pengiriman barang tersebut.

### 3) Untuk STAIN Majene

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan di bidang keilmuan hukum ekonomi syariah terutama yang membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen.

## BAB II

### TINJAUAN TEORETIS

#### A. *Hukum Ekonomi Syariah*

##### 1. Pengertian Hukum Ekonomi Syariah

Para ahli merumuskan beberapa definisi syariah, seperti Mahmud Syaltout menjelaskan bahwa syariah merupakan kumpulan aturan yang bersifat umum yang berkaitan dengan ibadah dan juga muamalah yang dapat dipahami melalui kandungan Al-Qur'an dan Al-Sunnah sebagai petunjuk hidup dalam masyarakat. Sedangkan Ali Al-Syais menyatakan bahwa segala sesuatu yang telah diatur oleh Allah Swt. kepada para hambanya, dan menjadikannya sebagai pembawa kebahagiaan di dunia maupun di akhirat. Baik yang berkaitan dengan masalah aqidah, kebaikan dan kesucian jiwa, ataupun yang berkaitan dengan perbuatan manusia yang bersifat praktis.<sup>1</sup>

Hukum ekonomi syariah merupakan rangkaian aturan yang mengikat mengenai setiap kegiatan perekonomian yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, dengan menggunakan prinsip syariah berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Sunnah. Orientasi hukum ekonomi syariah merupakan perkembangan dari sistem ekonomi yang berdasar pada nilai-nilai Islam, yakni: kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, *rahmatan lil alamin*.<sup>2</sup> Dengan berlandaskan pada prinsip syariah maka masyarakat Indonesia di masa depan dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi. Tujuan hukum Islam secara umum yaitu kebahagiaan dan kemaslahatan manusia di dunia maupun di akhirat sehingga dapat meraih keridhaan Allah Swt.

---

<sup>1</sup>Abdul Ghofur, *Pengantar Ekonomi Syariah: Konsep Dasar, Paradigma, Pengembangan Ekonomi Syariah* (Depok: Rajawali Pers, 2020), h. 3.

<sup>2</sup>Dudang Gojali, "Implementasi Hukum Ekomi Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah", *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah*, Vol. 1 No. 2, (2019), h. 135.

Sumber hukum ekonomi syariah merupakan sumber hukum yang dijadikan juga sebagai rujukan dalam fiqh muamalah. Sumber hukum yang dijadikan sebagai rujukan untuk mengetahui hukum-hukum syara' terdiri dari Al-Qur'an, As-Sunnah, ijma' ulama, analogi (*qiyas*).<sup>3</sup>

## 2. Prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah

Berikut uraian prinsip-prinsip dalam hukum ekonomi syariah, yaitu:<sup>4</sup>

- a. Prinsip ketauhidan yang terdapat dalam aktivitas ekonomi syariah dapat menjadi kewajiban dalam beribadah kepada Allah SWT., sehingga tujuan usaha bukan hanya mencari pendapatan ataupun keuntungan materi dan hanya memikirkan kepentingan diri sendiri akan tetapi untuk mendapat ridha Allah SWT.
- b. Prinsip keadilan (*Al-Adl*), dalam mekanisme perekonomian Islam keadilan merupakan salah satu prinsip yang sangat penting. Tidak hanya berdasar Al-Qur'an dan sunnah Rasulullah tetapi sikap adil dalam ekonomi juga berdasar pada hukum alam.
- c. Prinsip *al-Maslahah*, kemaslahatan merupakan tujuan dibentuknya Hukum Islam, yaitu untuk memperoleh keselamatan didunia maupun diakhirat dengan cara mengambil kebaikan dan menolak mudharat/keburukan.
- d. Prinsip *Ash-Shiddiq*, prinsip ini terdapat dalam setiap transaksi. Dalam transaksi harus dilakukan dengan jelas dan tegas baik mengenai harga ataupun barang. Objek transaksi harus mempunyai kegunaan/manfaat, dalam transaksi tidak ada faktor paksaan dan dilakukan atas dasar suka sama suka dan bebas dari unsur riba.

---

<sup>3</sup>Andri Soemitra, "*Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqih Muamalah Di Lembaga Keuangan Dan Bisnis Kontenporer*" (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), hal. 4-5.

<sup>4</sup>Muhammad Kholid, Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah Dalam Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah, *Jurnal Asy-Syari'ah*, Vol. 20, No. 2, (2018), h. 148.

- e. Prinsip perwakilan (*khalifah*), yang menjadi khalifah (wakil) Tuhan dimuka bumi adalah manusia. Karakteristik mental dan spiritual serta materi telah dibekalkan semua kepada manusia untuk mencapai misinya secara efektif.<sup>5</sup>
- f. Prinsip pertanggung jawaban (*al-Mas'uliyah*), prinsip tersebut mencakup pertanggung jawaban antara sesama manusia. Prinsip tersebut menjelaskan bahwa setiap manusia berkewajiban untuk memberikan tanggung jawab atas tindakan, keputusan serta hasil dari perbuatan mereka.

## **B. Konsep Dasar Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen dapat dimaksudkan sebagai perlindungan kepada seluruh masyarakat dan juga warga, terkhusus kepada masyarakat yang berada pada posisi yang lemah akibat tidak adanya keseimbangan dalam hubungan hukum. Dalam hal ini, hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi konsumen dari para pelaku usaha yang tidak jujur dan berlaku adil.

Pengertian perlindungan konsumen menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (1) yakni:

“Perlindungan konsumen adalah segalaupaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diatas diharap dapat menjadi pertahanan untuk menghapus tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya untuk kepentingan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen mencakup berbagai aspek, mulai dari proses membeli suatu barang ataupun jasa hingga dampak yang timbul setelah penggunaan barang atau jasa tersebut.

---

<sup>5</sup>Muhammad Kholid, Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah Dalam Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah, *Jurnal Asy-Syari'ah*, Vol. 20, No. 2, (2018), h. 149.

Perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi dua aspek utama, yaitu:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, sehingga konsumen tidak mengalami masalah.
- b. Perlindungan terhadap syarat-syarat yang tidak adil yang diberlakukan terhadap konsumen, sehingga mereka tidak dirugikan.<sup>6</sup>

Dalam perlindungan konsumen, tujuan utama adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Hal ini terbukti dengan sanksi pidana yang diterapkan dalam semua norma perlindungan konsumen yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Keberadaan sanksi pidana ini bertujuan untuk memberikan efek jera bagi pelaku usaha agar lebih bertanggung jawab dalam menjalankan bisnis mereka. Dengan adanya konsekuensi hukum yang tegas, diharapkan akan muncul kesadaran yang lebih tinggi dalam masyarakat dan pelaku usaha untuk mematuhi aturan dan norma yang telah ditetapkan. Ini juga berfungsi untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, karena mereka tahu bahwa ada langkah-langkah hukum yang dapat diambil jika hak mereka dilanggar.

## **2. Asas dan Tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Dalam UUPK pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan pada manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Sedangkan yang dimaksud dari pasal tersebut yaitu perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

---

<sup>6</sup>Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenadamedia Group, 2018), h. 6.

- a. Asas manfaat artinya dalam perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan manfaat yang optimal bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.<sup>7</sup>
- b. Asas keadilan artinya dalam perlindungan konsumen berfokus pada pengembangan partisipasi rakyat secara maksimal dan memberikan kesempatan yang adil bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban. Maka dari itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha.
- c. Asas keseimbangan artinya dalam perlindungan konsumen bertujuan untuk mencapai keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam aspek materiil serta spritual.<sup>8</sup>
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan memanfaatkan barang dan/atau jasa.
- e. Asas kepastian hukum artinya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen untuk mendapatkan keadilan pelaku usaha dan juga konsumen harus mematuhi hukum, serta negara menjamin kepastian hukum.

### **3. Prinsip-prinsip Hukum Perlindungan Konsumen**

Terdapat beberapa prinsip perlindungan konsumen selain dari asas yang terdapat dalam UU Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*negligence*)

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian berarti tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Dengan demikian, jika perilaku produsen menyebabkan

---

<sup>7</sup>Krisna Nugraha, dkk, *Peran Incumbent Holding Effects Dalam Praktik Bank Syariah Di Indonesia* (Bandung: Indonesia Emas Group, 2023), h. 51-52

<sup>8</sup>Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Nusa Media, 2016), h.16.

kerugian pada konsumen, maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ganti rugi terhadap produsen.<sup>9</sup> Hal ini berarti bahwa perilaku produsen yang menyebabkan kerugian pada konsumen adalah faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi.

b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*)

Gugatan berdasarkan pelanggaran jaminan dapat diterima, walaupun tidak ada persyaratan persyaratan kontrak. Hal ini karena dalam praktik bisnis modern, proses distribusi dan iklan biasanya langsung ditujukan kepada konsumen melalui media massa. Oleh karena itu, tidak diperlukan adanya persyaratan kontrak yang mengikat antara produsen dan konsumen.

c. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*)

Prinsip ini berdasarkan pada kenyataan bahwa konsumen tidak memiliki kontrol yang signifikan untuk melindungi diri dari kerugian yang disebabkan oleh produk cacat. Oleh karena itu, penerapan prinsip ini terhadap produsen memberikan perlindungan bagi konsumen. Hal ini karena produsen tidak diharuskan untuk membuktikan kesalahan mereka akibat penggunaan produk yang cacat.<sup>10</sup>

Kesimpulan dari penjelasan diatas yaitu selain dari pasal 2 UU Perlindungan konsumen telah diatur asas-asas hukum perlindungan konsumen yang terdiri atas asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen juga terdapat beberapa prinsip perlindungan konsumen yakni prinsip *negligence*, *breach of warranty*, *strict product liability*.

---

<sup>9</sup>Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Cet. 2; Jakarta: Kencana Pranada Media Group, 2016), h. 84.

<sup>10</sup>Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 106.

#### 4. Pengertian Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (2) yakni:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik dari kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Pengertian konsumen dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan konsumen (UUPK) mengandung unsur-unsur, yaitu:

- a. Konsumen dalam artian umum, yaitu pengguna, pemakai, yang memanfaatkan barang dan/atau jasa dengan tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi menjadi barang dan/atau jasa untuk diperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial. Konsumen antara tersebut sama dengan pelaku usaha.<sup>11</sup>
- c. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna, pemanfaat, barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri, keluarga, rumah tangga, dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Konsumen akhir tersebut yang jelas perlingkungannya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

#### 5. Hak dan Kewajiban Konsumen

##### a. Hak-Hak Konsumen

Hak Konsumen diatur dalam pasal 4 UUPK, yaitu sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Memperoleh manfaat dari barang/jasa yang dikonsumsi oleh konsumen tidak dibolehkan mengancam keselamatan,

---

<sup>11</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), hal. 25.

jiwa serta harta benda konsumen, dan wajib menjamin keamanan, kenyamanan, serta keselamatan konsumen.

- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Dalam menjamin kepuasan konsumen, pelaku usaha harus memberikan kebebasan penuh kepada konsumen untuk memilih barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhannya.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sebelum memutuskan suatu pilihan, konsumen harus memperoleh informasi yang akurat dan tepat tentang barang atau jasa yang akan mereka konsumsi. Informasi tersebut akan menjadi dasar bagi mereka dalam mengambil keputusan.<sup>12</sup>
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Konsumen sering mengalami kerugian ketika menggunakan suatu produk atau jasa. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam produk atau jasa yang diproduksi/disediakan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, sangat diharapkan agar pelaku usaha dapat menerima setiap kritikan dan keluhan konsumen dengan lapang dada.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pelaku usaha pasti sangat paham mengenai produk/jasanya. Diperlukan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa yang adil dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku untuk melindungi kepentingan konsumen.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pelaku usaha harus memberikan

---

<sup>12</sup>Susilowati Suparto Dajaan, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Cakra, 2020), h. 39.

pelayanan, pelaku usaha harus memberikan pembinaan dan pendidikan yang baik dan benar terhadap konsumen.

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Pelayanan kepada konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha harus sama tanpa memandang perbedaan seperti agama, suku, kekayaan serta status sosial.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Konsumen yang merasa dirugikan karena barang ataupun jasa yang mereka gunakan tidak sesuai dengan nilai tukar yang mereka bayarkan, konsumen berhak meminta kompensasi yang layak. Bentuk dan jumlah kompensasi harus sesuai dengan aturan yang berlaku atau kesepakatan yang telah disepakati bersama.<sup>13</sup>
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya. Karena adanya ketentuan tersebut membuka peluang bagi pemerintah dalam menjamin hak-hak konsumen yang tidak diatur dalam ketentuan diatas.

b. Kewajiban Konsumen

Dalam UUPK Pasal 5 terdapat kewajiban bagi konsumen, terdiri dari:

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

---

<sup>13</sup>Susilowati Suparto Dajaan, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 39.

## 6. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam UUPK Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa pengertian pelaku usaha, yaitu:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah memberikan peran kepada pelaku usaha pemenuhan kebutuhan konsumen. Kebutuhan tersebut terkait dengan barang atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.<sup>14</sup> Sebelum melakukan transaksi, konsumen memerlukan informasi yang jelas mengenai produk barang ataupun jasa yang akan digunakan. Oleh karena itu, pelaku usaha harus menyediakan dan melayani kebutuhan atas informasi tersebut.<sup>15</sup>

## 7. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

### a. Hak Pelaku Usaha

Dalam UUPK pasal 6 terdapat hak-hak yang diberikan kepada pelaku usaha, yaitu:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Hak ini sehubungan pada kemampuan pelaku usaha dalam mendapatkan pembayaran atas barang/layanan jasa yang mereka

---

<sup>14</sup>Shidarta, dkk, *Aspek Hukum Ekonomi Dan Bisnis* (Jakarta: Prenada Media Group, 2018), h. 181.

<sup>15</sup>Shidarta, dkk, *Aspek Hukum Ekonomi Dan Bisnis*, h. 182.

berikan kepada konsumen atau pihak yang bertransaksi dengan bisnis mereka.

- 2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Maksudnya adalah pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan hukum apabila merasa dirugikan atas tindakan konsumen.<sup>16</sup>
- 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. Mendapatkan pembelaan bagi pelaku usaha dan mendapatkan perlindungan ketika dihadapkan pada sengketa atau tuntutan hukum.
- 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Maksudnya adalah mendapatkan rehabilitasi atau pemulihan nama baik apabila terdapat tuntutan dari konsumen yang tidak benar.
- 5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam UUPK pasal 7 terdapat kewajiban bagi pelaku usaha, terdiri dari:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur beritikad mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

---

<sup>16</sup>Esther Masri, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2023), h. 67.

- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.<sup>17</sup>
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam pasal 8 UUPK juga merupakan pelaku usaha dalam memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang/jasa tersebut. Dalam hal ini, tidak sesuaian spesifikasi yang tertera dalam iklan atau foto penawaran barang dianggap sebagai pelanggaran larangan dalam menjual atau menawarkan barang/jasa.

### **C. Jasa Pengiriman Barang**

#### **1. Layanan Jasa Pengiriman Barang**

Jasa pengiriman barang merupakan layanan yang memudahkan proses pengiriman barang dari satu lokasi ke lokasi lain dengan aman dan terjamin keamanannya oleh penyedia jasa pengiriman. Layanan ini mencakup berbagai jenis barang, seperti logistik, produk elektronik, dokumen, dan lainnya.

---

<sup>17</sup>Esther Masri, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 67.

Pengiriman barang dapat dilakukan melalui berbagai jalur, termasuk udara, laut, maupun darat.<sup>18</sup>

Jasa pengiriman barang sangat penting karena memudahkan konsumen. Konsumen tidak perlu lagi membawa barang sendiri, melainkan bisa memanfaatkan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barang ke alamat tujuan, hal ini lebih efisien dalam hal waktu dan biaya. Dengan menggunakan jasa pengiriman barang, konsumen membayar tarif sesuai dengan layanan yang dipilih. Perusahaan jasa pengiriman barang bertanggung jawab atas keamanan barang hingga sampai di tempat tujuan. Barang dijamin tidak rusak, hilang, atau terlambat sesuai dengan waktu yang diinformasikan saat pembayaran.<sup>19</sup>

Dengan berbagai pilihan jasa pengiriman barang, masyarakat dapat lebih mudah memenuhi kebutuhan pengiriman paket serta dokumen. Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang biasanya menawarkan berbagai jenis layanan.

Layanan jasa pengiriman barang dikelompokkan menjadi 4 bagian, yaitu:

a. Layanan Jasa Pengiriman Barang Berdasarkan Kategori

1) Kurir

Perusahaan jasa pengirim barang/paket yang berfokus pada pengiriman dalam kota, biasanya menggunakan jasa kurir untuk mengirim paket dalam skala kecil. Proses pengiriman dilakukan secara langsung menggunakan kendaraan seperti motor untuk memastikan waktu yang lebih singkat.

Dengan demikian, beberapa perusahaan menawarkan layanan kurir cepat, dimana barang diambil diambil dari alamat pengirim dan langsung

---

<sup>18</sup>Purnomo Ibrahim, dkk, "Perancangan Sistem Informasi Pengiriman Barang Berbasis Web Pada PT. Boma Tirta Prima", *Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, Vol. 2, No. 1, (2021), h. 32.

<sup>19</sup>Nenny Sihotang, "Implementasi Pasal 7 Huruf G UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Tanggung Jawab Jasa Pengangkutan Barang Terhadap Konsumen Dalam Hal Kerusakan Barang", *Skripsi*, (Malang: Universitas Brawijaya, 2018), h. 12.

dikirimkan ke alamat tujuan. Hal ini memungkinkan pengiriman yang lebih cepat dan efisien.

## 2) *Cargo*

Perusahaan ekspedisi dikelompokkan kedalam beberapa kategori perusahaan *cargo*. Perusahaan tersebut memberikan layanan pengiriman barang dalam skala besar serta menawarkan jasa pengiriman *cargo* ke luar negeri. Perusahaan ini biasanya menetapkan berat minimal antara 5 sampai 10 kg. Harga lebih terjangkau adalah keunggulan dari layanan tersebut.

## 3) Ekspedisi

Pengiriman paket tersebut biasanya menawarkan layanan pengiriman barang yang lebih besar dan lebih sesuai untuk paket yang memerlukan penanganan khusus. Pada umumnya layanan tersebut memiliki jangkauan yang lebih luas.

## 4) Logistik

Perusahaan logistik ini menawarkan jasa yang lebih luas daripada hanya pengiriman paket. Mereka juga menyediakan pengadaan gudang, pengadaan barang, serta menyimpan barang. Dengan demikian, perusahaan tersebut mengambil barang dari pelanggan, menyimpan barang di gudang, dan kemudian didistribusikan.<sup>20</sup>

### b. Layanan Pengiriman Paket Berdasarkan Jalurnya

#### 1) Pengiriman Melalui Daratan

Pengiriman melalui daratan melibatkan transportasi barang menggunakan kendaraan seperti truk dan kereta api. Metode ini optimal untuk jarak pendek hingga menengah dan menawarkan biaya rendah serta aksesibilitas tinggi.

---

<sup>20</sup>Rizki Astuti, <https://mengenal-jenisjenis-jasa-pengiriman-barang-di-indonesia>, diakses pada tanggal 30 Juni 2024.

## 2) Pengiriman Melalui Laut

Pengiriman melalui laut menggunakan kapal untuk mengangkut barang antar pelabuhan, efektif untuk barang dalam volume besar. Biaya transportasi per unit lebih rendah dibandingkan metode lain, terutama untuk jarak jauh. Meskipun demikian, keterlambatan akibat cuaca dan waktu transit yang lebih lama menjadi tantangan, sehingga manajemen risiko dan strategi rantai pasok yang baik diperlukan untuk meningkatkan efisiensi

## 3) Pengiriman Melalui Udara

Pengiriman melalui udara memanfaatkan pesawat untuk transportasi barang, dan dikenal sebagai metode tercepat dalam logistik

### c. Layanan Pengiriman Paket Berdasarkan Waktunya

#### 1) Paket Reguler

Paket reguler ini umumnya memiliki estimasi waktu pengiriman sekitar 3 hari. Layanan ini relatif lebih murah dan sesuai untuk mengirimkan barang yang tidak terlalu mendesak.

#### 2) Paket *Same Day Delivery*

Paket yang dikirim menggunakan layanan ini akan tiba di alamat tujuan pada hari yang sama. Namun, biaya perusahaan pengiriman paket akan menentukan batas waktu pengiriman barang.

#### 3) Paket *Next Day Delivery*

Layanan ini dapat mengirimkan paket ke alamat tujuan pada besok hari dan biaya pengirimannya lebih terjangkau.

#### d. Layanan Pengiriman Paket Berdasarkan Tujuannya

##### 1) Kiriman Domestik

Layanan pengiriman domestik ini meliputi pengiriman antar kota dalam satu pulau dan antar pulau. Semua perusahaan ekspedisi dan cargo menawarkan layanan tersebut. Layanan ini ditawarkan oleh berbagai perusahaan ekspedisi dan kargo, yang menyediakan berbagai pilihan transportasi seperti darat, laut, dan udara untuk mengakomodasi kebutuhan pengiriman.

##### 2) Kiriman Luar Negeri

Layanan ini digunakan apabila ingin mengirim paket ke luar negeri atau internasional. Layanan ini melibatkan prosedur tambahan, seperti bea cukai dan regulasi internasional, yang perlu dipatuhi agar barang dapat dikirim dengan lancar ke tujuan. Umumnya, perusahaan ekspedisi yang menawarkan layanan ini juga memberikan dukungan dalam hal pengemasan, dokumentasi, dan pemilihan metode transportasi yang sesuai, seperti udara atau laut.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. *Jenis dan Lokasi Penelitian*

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan merupakan penelitian yuridis yaitu suatu pendekatan yang fokus pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan. Penelitian hukum empiris menggunakan data empiris yang diperoleh dari perilaku manusia, termasuk wawancara dan pengamatan langsung terkait perilaku nyata yang dilakukan. Dengan demikian, penelitian yuridis empiris merupakan metode penelitian hukum yang mempelajari ketentuan hukum yang berlaku dan keadaan yang benar terjadi dalam suatu masyarakat, dengan tujuan mendapatkan fakta-fakta yang dijadikan sebagai data dalam suatu penelitian kemudian menganalisis masalah dan selanjutnya menuju pada penyelesaian masalah.<sup>1</sup> Penelitian lapangan atau (*field research*) yaitu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>2</sup>

##### 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil untuk melakukan penelitian ini adalah di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene. Alasan pemilihan lokasi tersebut yaitu memberikan informasi kepada peneliti terkait data atas permasalahan yang akan diteliti. Di lokasi yang akan diteliti yaitu J&T *Express* Kecamatan Banggae Kabupaten Majene ditemukan adanya hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi

---

<sup>1</sup>Kornelius Benuf dan Muhammad Azhar, “Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer”, *Jurnal Gema Keadilan*, Vol. 7, (2020), hal. 27-28.

<sup>2</sup>Raco, J.R, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik Dan Keunggulannya*, (Jakarta: Grasindo, 2018), h. 7

dari pihak J&T *Express* atas kerusakan barang dan bagaimana upaya dari pihak J&T *Express* memenuhi hak dari konsumen mengenai masalah tersebut.

## **B. Pendekatan Penelitian**

### 1. Pendekatan Perundang-undangan

Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*) merupakan pendekatan yang menelaah dan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan mengenai persoalan hukum yang dihadapi saat ini.<sup>3</sup>

### 2. Pendekatan Sosiologis

Pendekatan sosiologis adalah suatu metode atau pendekatan yang membahas mengenai suatu objek yang didasarkan pada masyarakat yang terdapat pada pembahasan tersebut. Pendekatan tersebut mengkaji mengenai keadaan yang benar terjadi di lapangan dalam memahami perilaku manusia ataupun berbagai referensi yang berkaitan untuk memudahkan suatu penelitian.<sup>4</sup>

### 3. Pendekatan Konseptual Muamalah

Pendekatan konseptual muamalah merupakan bagian dari ilmu fiqh ataupun hukum Islam yang membahas muamalah atau transaksi bisnis yang sesuai di era kontemporer atau modern.<sup>5</sup> Pendekatan ini berupaya menerapkan prinsip dan aturan fiqh yang bersumber dari Al-Qur'an, hadis, *qiyas* dan *ijma'* dalam konteks transaksi bisnis modern.

---

<sup>3</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Cet.13; Jakarta, Prenadamedia Group, 2017), h. 133.

<sup>4</sup>Moh Rifa'i, "Kajian Masyarakat Beragama Perspektif Pendekatan Sosiologis", *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 2, No.1, (2018), h. 21.

<sup>5</sup>Alvian Chasanal Mubarroq dan Luluk Latifah, "Analisis Konsep Muamalah Berdasarkan Kaidah Fiqh Muamalah Kontemporer", *Jurnal hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No. 1, (2023), h. 97.

### **C. Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti yang diperoleh langsung dari lapangan,<sup>6</sup> artinya sumber data pertama dimana sebuah data diperoleh dari hasil wawancara dari para informan dalam sebuah penelitian.

Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dari observasi langsung ke lapangan dan hasil wawancara langsung dari informan yaitu admin J&T *Express* Kecamatan Banggae dan juga empat orang penerima/konsumen.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber data yang dikumpulkan bukan dari pengamatan langsung, akan tetapi data yang diperoleh tersebut dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu, artinya sumber data dikumpulkan dari sumber tidak langsung atau sumber kedua.<sup>7</sup> Sumber data sekunder misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen, yang dapat berupa jurnal, buku, dokumentasi maupun hasil penelitian terdahulu yang mendukung data primer.

### **D. Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Observasi**

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data atau informasi dengan melalui suatu pengamatan dengan diikuti pencatatan terhadap suatu kondisi objek yang dijadikan sebagai sasaran.<sup>8</sup> Peneliti melakukan observasi langsung ke J&T *Express* Banggae untuk mendapatkan informasi secara langsung,

---

<sup>6</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Cet. 3, Bandung: Alfabeta, 2022), h.104.

<sup>7</sup>Fajar Wulandari, "Pemanfaatan Lingkungan Sebagai Sumber Belajar Anak Sekolah Dasar (Kajian Literatur)", *Journal of Educational Review and Research*, Vol. 3, No. 2, (2020), h. 107.

<sup>8</sup>Rizki Maulana Dan Insani Abdi Bangsa "Pemanfaatan Pembangkit Listrik Tenaga Surya Pada Gedung UPBH PT Pembangkit Jawa Bali Unit Muara Karang" *Aisyah Journal Of Informatics And Electrical Engineering*, Vol. 5, No. 1 (2023), h. 72.

melakukan pengamatan dan mencatat apa yang diperlukan peneliti dari pihak yang bersangkutan.

## **2. Wawancara**

Wawancara merupakan suatu metode dalam mendapatkan beberapa keterangan bertujuan untuk melengkapi penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan informan dengan menggunakan alat panduan wawancara.<sup>9</sup> Peneliti memakai metode tersebut untuk mendapatkan data atau informasi tentang hal yang diteliti dengan bertatap muka secara langsung (*face to face*) dengan informan.

## **3. Dokumentasi**

Sugiyono mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang digunakan dalam memperoleh informasi dan data dalam bentuk dokumen, arsip, buku, tulisan angka dan gambar yang berbentuk laporan beserta keterangan yang menjadi pendukung dalam suatu penelitian.<sup>10</sup> Dalam metode penelitian ini, data yang telah didapatkan dan akan dikumpulkan sebagai bukti yang pasti untuk memastikan keaslian isi yang telah ditulis oleh peneliti. Peneliti mengumpulkan benda tertulis yaitu jurnal, artikel, buku, dan sebagainya serta peneliti juga melakukan wawancara kepada informan dalam penelitian tersebut.

### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan fasilitas atau alat yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data sehingga pengerjaannya dapat lebih mudah dan hasil yang diperoleh lebih baik, lengkap, cermat, dan terstruktur sehingga lebih

---

<sup>9</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya)*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.111.

<sup>10</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Cet. 18; Bandung: Alfabeta, 2018), h. 476.

mudah diproses.<sup>11</sup> Adapun instrumen penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pedoman wawancara merupakan teknik penelitian yang dilakukan dengan cara berdialog dengan baik yang dilakukan langsung (bertatap muka) maupun jarak jauh dengan menggunakan saluran media komunikasi tertentu seperti *handphone*.<sup>12</sup>
2. Pedoman observasi merupakan cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung maupun tidak langsung mengenai hal-hal yang diamati dengan mencatat menggunakan alat observasi.<sup>13</sup> Mengenai perkara yang biasa diamati yaitu tingkah laku, gejala-gejala, benda hidup ataupun benda mati yang sedang diteliti.
3. Alat pengumpulan data yang lain yang digunakan oleh peneliti yaitu telepon genggam yang digunakan sebagai alat memotret, alat tulis untuk mencatat hal-hal penting saat melakukan wawancara, dan panduan wawancara saat peneliti melakukan wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada informan.

#### **F. Teknik Pengelolaan Data**

Adapun teknik pengolahan data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis data kualitatif yang sifatnya induktif yang merupakan analisis berdasarkan pada data yang telah didapatkan. Berikut adalah alur tahapan yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yaitu:

---

<sup>11</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2019), h. 203

<sup>12</sup>Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Prenada Media Group, 2015), hal. 263.

<sup>13</sup>Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan*, hal. 270.

### **1. Reduksi data**

Miles dan Huberman mendefinisikan reduksi data sebagai proses yang melibatkan pemilihan, pengelompokan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang terdapat dalam catatan tertulis atau transkripsi. Dengan kata lain, reduksi data mencakup aktivitas seperti memilih data yang relevan, memberikan fokus pada data tertentu, dan menyederhanakan informasi tersebut.<sup>14</sup>

### **2. Penyajian data**

Langkah selanjutnya setelah data direduksi yaitu menyajikan data. Tampilan data melangkah lebih jauh dari sekadar reduksi data dengan menyajikan kumpulan informasi terkompresi yang memungkinkan penarikan kesimpulan. Tampilannya bisa berupa matriks, grafik, pola jaringan, bagan, atau kalimat kesimpulan sementara. Tampilan data menawarkan cara baru untuk menyusun dan memahami isi data dengan cara yang lebih mudah dibaca. Dengan menampilkan data dalam bentuk kata, kalimat, atau diagram, peneliti dapat mengeksplorasi data dengan lebih baik dan mulai mengidentifikasi pola serta hubungan yang sistematis. Pada tahap tampilan, beberapa tema baru dapat muncul dari data yang sebelumnya tidak terdeteksi dalam proses reduksi awal.<sup>15</sup>

### **3. Penarikan kesimpulan**

Langkah yang akan dilakukan selanjutnya setelah proses reduksi data dan penyajian data yaitu kegiatan penyimpulan. Penarikan kesimpulan adalah langkah untuk memberikan arti pada data (*give meaning*), melakukan konfirmasi (*cofirming*) apakah arti tersebut tepat, dan terakhir melakukan verifikasi (*verifying*) untuk memastikan bahwa makna yang diberikan sudah sesuai. Dalam konteks ini, makna yang dihasilkan dari data perlu diuji untuk memastikan

---

<sup>14</sup>Morissan, *Riset Kualitatif* (Cet.1; Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), h. 19.

<sup>15</sup>Morissan, *Riset Kualitatif*, h. 20.

kepercayaannya, kebenarannya, dan telah dikonfirmasi, yang menunjukkan bahwa data tersebut memiliki validitas. Kesimpulan awal harus dapat diuji dengan memeriksa kembali catatan lapangan yang ada atau melalui pengumpulan data yang lebih lanjut.<sup>16</sup>

### **G. Pengujian Keabsahan Data**

Pengujian keabsahan data yang digunakan dalam salah satu metode uji adalah triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas berarti memeriksa informasi dari sumber yang berbeda, dengan cara yang berbeda, dan pada waktu yang berbeda.<sup>17</sup> Dalam praktiknya, triangulasi dapat dilakukan dengan cara yaitu triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi sumber. Adapun teknik triangulasi yang digunakan, yaitu:

#### 1. Triangulasi Teknik

Pada triangulasi teknik, calon peneliti dalam memperoleh data akan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda. Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi.<sup>18</sup>

#### 2. Triangulasi Sumber

Pada triangulasi sumber, calon peneliti dalam mendapatkan data berasal dari sumber yang berbeda-beda tapi dengan teknik yang sama. Peneliti akan menguji keabsahan data dengan melakukan pengecekan data yang sudah dikumpulkan melalui tiga metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah dianalisis oleh peneliti memberikan suatu

---

<sup>16</sup>Morissan, *Riset Kualitatif*, h. 21.

<sup>17</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Cet. 18; Bandung: Alfabeta, 2018), h. 372.

<sup>18</sup>Ifit Novita Sari, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif* (Malang: Unisma Press, 2022), h. 93.

kesimpulan dan selanjutnya akan diminta kesepakatan dari ketiga sumber data tersebut.<sup>19</sup>

### 3. Triangulasi Waktu

Pada triangulasi waktu, calon peneliti dalam menguji kevalidan data dengan cara memeriksa melalui wawancara, observasi ataupun teknik lain dalam waktu atau keadaan yang berbeda.<sup>20</sup>

Melalui teknik seperti wawancara dan observasi pada waktu yang berbeda, peneliti dapat melihat apakah hasilnya tetap sama atau data yang diperoleh konsisten atau dipengaruhi oleh kondisi tertentu.

---

<sup>19</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Cet. 19; Bandung: Alfabeta, 2018), h. 274.

<sup>20</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, h. 275.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. *Gambaran Umum Lokasi Penelitian*

##### 1. Letak Geografis

Kecamatan Banggae terletak antara  $20^{\circ} 38' 45''$ -  $30^{\circ} 38' 15''$  Lintang Selatan dan antara  $118^{\circ} 45' 00''$ -  $119^{\circ} 4' 45''$  Bujur Timur. Luas wilayah kecamatan Banggae mencapai 25, 15 km<sup>2</sup>. Hingga akhir tahun 2020, wilayah administrasi kecamatan Banggae terdiri dari delapan desa/kelurahan dengan luas masing-masing yaitu kelurahan Totoli (4,33 km<sup>2</sup>), Baru (2,46 km<sup>2</sup>), Rangas (2,23 km<sup>2</sup>), Banggae (2,27 km<sup>2</sup>), Pangali-ali (4,49 km<sup>2</sup>), Palipi Soreang (4,12 km<sup>2</sup>), Galung (2,14 km<sup>2</sup>), dan juga Pamboborang (3,11 km<sup>2</sup>).

Berdasarkan elevasi, desa Pamboborang merupakan desa/kelurahan dengan dataran tertinggi di kecamatan Banggae dengan ketinggian 0,25 meter di atas permukaan laut, sedangkan kelurahan Rangas merupakan desa/kelurahan dengan dataran terendah dengan ketinggian hanya 0,10 meter di atas permukaan laut.

Ibukota kecamatan ke desa/kelurahan memiliki jarak antara lain:

- |                          |          |
|--------------------------|----------|
| a. Totoli-Rangas         | : 2,3 km |
| b. Totoli-Palipi Soreang | : 4,0 km |
| c. Totoli-Pamboborang    | : 2,6 km |
| d. Totoli-Baru           | : 0,4 km |
| e. Totoli-Pangali-ali    | : 2,2 km |
| f. Totoli-Galung         | : 4,1 km |
| g. Totoli-Banggae        | : 3,2 km |
| h. Totoli-Totoli         | : 1,0 km |

Kecamatan Banggae mempunyai batas-batas wilayah yaitu sebagai berikut:

- a. Sebelah Timur kecamatan Banggae berbatasan dengan Kecamatan Banggae Timur.
- b. Sebelah Selatan kecamatan Banggae berbatasan dengan Selat Makassar dan Teluk Mandar.
- c. Sebelah Timur kecamatan Banggae berbatasan dengan Kecamatan Pamboang.

## 2. Kondisi Sosial

Pendidikan merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan pembangunan di suatu daerah, yang bergantung pada ketersediaan sumber daya manusia (SDM) berkualitas. Tersedianya fasilitas pendidikan yang memadai akan sangat mendukung peningkatan mutu pendidikan. Terdapat berbagai lembaga pendidikan di kecamatan Banggae mulai dari taman kanak-kanak hingga sekolah menengah atas dan sederajat, termasuk juga sekolah berbasis agama.

## 3. Kondisi Penduduk

Pada wilayah kabupaten Majene, terdapat kecamatan Banggae yang menjadi wilayah paling kecil di kabupaten tersebut. Akan tetapi, kecamatan Banggae termasuk dalam kecamatan yang memiliki tingkatan penduduk paling banyak dari kecamatan lainnya dengan jumlah penduduk 44.080 jiwa orang.

- a. Jumlah penduduk menurut jenis kelamin

Jumlah penduduk di kecamatan Banggae kabupaten Majene terdiri dari 21.996 jiwa laki-laki dan 22.086 jiwa perempuan. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.** Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene, 2023

NO.	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Presentasi (%)
1	Laki-laki	21.996	49,90
2	perempuan	22.086	50,10

Jumlah total	44.080	100
--------------	--------	-----

b. Jumlah penduduk menurut kelompok usia

Berdasarkan data BPS pada tahun 2023, jumlah penduduk yang ada di kecamatan Banggae memiliki kelompok usia 0-75> tahun 44.080 jiwa. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2.** Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Usia di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene, 2023

NO.	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah (Jiwa)	Presentase (%)
1.	0-4	5.055	11,46
2.	5-9	4.255	9,65
3.	10-14	3.853	8,74
4.	15-19	3.993	9,05
5.	20-24	3.714	8,42
6.	25-29	4.102	9,30
7.	30-34	3.808	8,63
8.	35-39	3.119	7,07
9.	40-44	2.664	6,04
10.	45-49	2.233	5,06
11.	50-54	2.051	4,65
12.	55-59	1.714	3,88
13.	60-64	1.322	2,99
14.	65-69	906	2,05

15.	70-74	600	1,36
16.	75>	691	1,56
Jumlah total		44.080	100

#### 4. Kondisi Ekonomi

Ada beberapa sektor yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi di kecamatan Banggae. Menurut data dari kantor kecamatan Banggae, jumlah penduduk berdasarkan mata pencaharian mencapai total 13.458 jiwa. Berikut merupakan data terkait mata pencaharian yang ada di kecamatan Banggae:

**Tabel 3.** Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene, 2023

NO.	Mata Pencaharian	Jumlah (Jiwa)	Presentasi (%)
1.	Petani	2.879	21,39
2.	PNS/Kontrak/Honoror	4.857	36,09
3.	Nelayan	1.153	8,56
4.	Pedagang	2.019	15,00
5.	Wiraswasta	1.879	13,96
6.	Tni/Polri	671	4,98
Jumlah total		13.458	100

#### 5. Karakteristik Informan

Dalam penelitian ini terdapat lima informan dengan karakteristik yang berbeda-beda yakni sebagai berikut:

**Tabel 4. Data Informan**

No.	Nama Informan	Umur	Pekerjaan	Jenis Kelamin	Alamat
1.	Abdul Arli	28 Tahun	Admin	Laki-laki	Banggae
2.	Dewi	23 Tahun	Konsumen	Perempuan	Majene
3.	Lasmi	22 Tahun	Konsumen	Perempuan	Majene
4.	Nasria	37 Tahun	Konsumen	Perempuan	Soreang
5.	Sofyan	27 Tahun	Konsumen	Perempuan	Rangas

### **B. J&T Express Kecamatan Banggae**

J&T *Express* memiliki jaringan yang luas di seluruh Indonesia dengan lebih dari 100 pusat pendistribusian paket, lebih dari 4.000 titik operasi, lebih dari 3.000 sumber daya manusia terlatih, serta ribuan armada yang mendukung pengiriman antar kota, antar provinsi, dan lintas pulau. Perusahaan ini berkomitmen menggunakan teknologi yang canggih untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan bagi pelanggan. J&T juga menjadi *brand* pertama di Indonesia yang berfokus pada bisnis *online* dengan slogan “*Express your online business*”. Memiliki jaringan dengan berbagai mitra *e-commerce* seperti shopee, tokopedia, bukalapak, dan mitra lainnya.<sup>1</sup>

J&T *Express* Banggae yang berlokasi di wilayah kecamatan Banggae, kabupaten Majene, provinsi Sulawesi Barat. Lokasi tersebut sangat strategis dan mudah dijangkau karena berada di jalan poros Majene-Mamuju yang memudahkan para pengguna mengakses jasa pengiriman tersebut. J&T *Express* Banggae memberikan pelayanan pengiriman serta penerimaan paket dari

---

<sup>1</sup>Emi Puspita Dewi, dkk, *Manajemen Pemasaran* (Palembang: Pale Media Prima, 2022), hal. 74.

konsumen setiap hari dan kantor cabang tersebut tidak pernah libur dan beroperasi dari hari senin-minggu dimulai dari jam 09.00-21.00 WITA.

Pada J&T *Express* Kecamatan Banggae terdapat tugas tugas dan fungsi masing-masing dari pegawai yang ada di tempat tersebut, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 5.** Tugas dan fungsi Pegawai pada J&T *Express* Kecamatan Banggae

No.	Pekerjaan	Tugas
1.	PIC DP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan setiap karyawan melakukan pekerjaan dengan baik dan benar.</li> <li>- Memonitoring dan <i>follow up</i> setiap permasalahan yang terjadi di <i>Drop Point</i>.</li> <li>- Memeriksa laporan harian/mingguan/bulanan yang dibuat oleh staff DP.</li> </ul>
2.	Kepala Gudang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan setiap paket terscan sesuai dengan status paket tersebut</li> <li>- Bersama dengan PIC DP dan admin/<i>sprinter</i> terkait menyelesaikan paket bermasalah atau simpan gudang.</li> <li>- Membuat laporan paket bermasalah dan simpan gudang.</li> </ul>
3.	Admin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan pelayanan sesuai sop kepada customer <i>drop off</i>, ambil paket dan customer complain</li> <li>- Melakukan penjadwalan order ke <i>sprinter</i> dalam waktu 5 menit setelah order masuk ke JTS.</li> <li>- Menagih uang setoran PP_cash, DFOD, dan COD dari <i>sprinter</i> setiap hari,</li> </ul>

		melakukan rekonsil data keuangan DP, dan menyetorkan uang ke rekening agent yang telah ditentukan.
4.	<i>Sprinter</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan <i>pick up</i> tepat waktu.</li> <li>- Melakukan <i>delivery</i> tepat waktu.</li> <li>- Melakukan percobaan <i>delivery</i> 1x sehari dalam 3 hari atau sesuai dari permintaan dari klien/customer.</li> <li>- Memberikan paket yang gagal <i>delivery</i> kepada kepala gudang untuk dilakukan simpan gudang.</li> </ul>
5.	<i>Tim Processing</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan proses unloading dan <i>unlogging bagging</i> dan paket besar.</li> <li>- Melakukan pack dan <i>unpack</i> paket-paket kecil.</li> <li>- Melakukan scan sampai dan scan kirim.</li> <li>- Melakukan proses sortir.</li> </ul>

### ***C. Upaya Konsumen dalam Mendapatkan Perlindungan Hukum Atas Kerusakan Barang***

Perlindungan hukum atas kerusakan barang merupakan upaya yang diberikan oleh hukum untuk menjamin hak-hak konsumen ketika barang yang dibeli mengalami kerusakan, cacat, atau tidak sesuai dengan perjanjian. Tujuan utamanya adalah konsumen mendapatkan keadilan dan ganti rugi yang layak atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat kesalahan pelaku usaha ataupun jasa pengiriman barang.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>Abdul Atsar, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Deepublisher Publisher, 2019), h. 32.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sesuai dengan apa yang tercantum dalam pasal 4 huruf (h) mengenai perlindungan hukum mencakup segala jaminan, kepastian, dan pemulihan hak konsumen apabila terjadi pelanggaran, seperti menerima barang yang rusak ataupun cacat. Bentuk perlindungan hukum yang diterima dapat berupa ganti rugi seperti pengembalian uang atau penggantian barang baru. Dalam konteks kerusakan barang perlindungan hukum menegaskan bahwa pelaku usaha atau pihak pengiriman barang yang melakukan kelalaian wajib bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi.

Upaya konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum atas kerusakan barang menjadi sangat penting, mengingat hak-hak konsumen yang diatur dalam berbagai regulasi. Perlindungan hukum ini tidak hanya mencakup hak untuk mendapatkan ganti rugi, tetapi juga memastikan bahwa konsumen dapat memperoleh produk yang sesuai dengan standar yang dijanjikan.

Di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjadi landasan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Akan tetapi, meskipun telah ada regulasi yang jelas masih banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-hak mereka dan langkah-langkah yang akan diambil untuk mendapatkan perlindungan hukum. Hal ini seringkali menyebabkan konsumen merasa tidak berdaya ketika menghadapi masalah terkait kerusakan barang.<sup>3</sup>

Pada *J&T Express* Banggae terdapat masalah yang sering terjadi terkait barang yang akan diterima oleh konsumen yaitu mengenai kerusakan barang.

---

<sup>3</sup>I Putu Gede Erlangga Wijaya, dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Terjadinya Kesalahan Dan Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang", *Jurnal Kertha Negara*, Vol. 8, No. 8, (2020), hal. 28.

Sehingga dalam hal tersebut peneliti meninjau terkait kerusakan barang yang ada di J&T *Express* Banggae menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, serta lebih menfokuskan kepada upaya konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum serta kewajiban pelaku usaha yang tercantum didalamnya.

Dalam Undang-Undang yang diatur dalam pasal 4 UUPK telah dijelaskan hak-hak konsumen yaitu sebagai berikut:

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

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Menurut informasi yang didapatkan oleh penulis melalui wawancara pada J&T *Express* Kecamatan Banggae, pihak J&T *Express* memang beberapa kali menerima laporan dari konsumen terkait kerusakan barang. Kasus yang mereka tangani umumnya meliputi kerusakan pada kemasan luar, barang pecah, atau barang elektronik yang tidak berfungsi dengan baik setelah diterima oleh konsumen.<sup>4</sup>

Terkait sistem pembayaran yang dilakukan oleh konsumen yaitu COD dan *Non cod* tetapi kebanyakan dari konsumen yang membeli barang lebih menggunakan sistem pembayaran *cod*. Berdasarkan data yang didapatkan melalui wawancara tingkat kerusakan barang yang ada di J&T *Express* Kecamatan Banggae tergolong rendah, sekitar 0,3% atau 0,7% dari total pengiriman setiap bulannya. Dengan rata-rata pengiriman mencapai 8.000-12.000 paket perbulan. Jumlah kerusakan barang yang ditangani sekitar antara 15 sampai 20 paket.<sup>5</sup>

Adapun barang yang sering mengalami kerusakan yaitu barang yang terbuat dari bahan yang rentang pecah seperti parfum, kosmetik, serta *lcd*. Biasanya risiko kerusakan pada barang juga terjadi karena disebabkan oleh cacat produksi serta kurangnya pengamanan dari barang yang tidak menggunakan *bubble wrap*. Risiko tersebut terjadi, karena pelaku usaha tidak menjamin keamanan barang yang akan dikirim kepada konsumen. Oleh karena itu, hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>4</sup>Abdul Arli, Admin J&T *Express* Banggae, Wawancara 28 Desember 2024.

<sup>5</sup>Abdul Arli, Admin J&T *Express* Banggae, Wawancara 4 September 2025.

J&T *Express* Kecamatan Banggae memfasilitasi konsumen dalam mengajukan pengembalian barang atau yang biasa disebut dengan retur dengan mengikuti prosedur yang berlaku. Berikut ini proses pengajuan pengembalian barang yang rusak di J&T *Express* Kecamatan Banggae

Pada proses pengajuan klaim atas kerusakan barang yang diterima oleh konsumen yang didapatkan melalui wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Diketahui dalam proses awal sebelum konsumen mengajukan klaim ganti kerugian, disarankan terlebih dahulu menegajukan pengembalian barang dan dana di situs belanja *online* yang digunakan. Setelah pengajuan pengembalian barang konsumen wajib mengisi alasan mengapa barang tersebut diretur selanjutnya mengunggah dokumentasi ataupun barang bukti mengenai barang tersebut. Apabila konsumen membawa barang langsung ke *drop point* yang akan dikembalikan kepada penjual atau pelaku usaha, pihak J&T *Express* sebelum mengambil barang dari konsumen akan meminta foto ataupun video yang akan menjadi bukti apakah memang benar barang tersebut rusak sebelum konsumen memakai atau menggunakan barang yang diterima.

Pihak J&T *Express* juga menjelaskan bahwa dalam penanganan pengembalian barang konsumen diberikan waktu dalam mengembalikan barang yang rusak paling lama 1 kali 24 jam ke *drop point* J&T *Express*.

Berdasarkan pengamatan serta wawancara penulis di lapangan, dalam hal mengenai penanganan ganti kerugian terhadap konsumen dan dikembalikan kepada pihak J&T *Express* selaku perantara dalam pengiriman barang akan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

### 1. Pengembalian barang ke J&T *Express* Banggae

Sebelum melakukan pengembalian barang ke J&T *Express*, pihak konsumen harus mengambil bukti barang yang rusak setelah dibuka. Di antara pihak J&T *Express* Banggae dan juga konsumen, admin akan memberikan beberapa pertanyaan terkait barang tersebut. Setiap laporan yang masuk akan ditindaklanjuti melalui prosedur standar, yaitu dengan meminta bukti foto atau video kondisi barang saat diterima, kemudian dilakukan penelusuran riwayat perjalanan paket oleh tim operasional J&T *Express*. Apabila hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa kerusakan terjadi karena kelalaian dari pihak pengiriman barang maka kompensasi atau penggantian akan diberikan sesuai ketentuan. Namun, apabila kerusakan terjadi karena pengemasan yang kurang baik dari pihak penjual maka pihak J&T *Express* akan memfasilitasi terkait pengembalian barang tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Abdul Arli selaku admin di J&T *Express* Banggae, mengatakan bahwa dalam proses pengembalian barang rusak, pihak J&T *Express* mewajibkan konsumen untuk membawa barang beserta kemasan aslinya serta melampirkan bukti foto atau video kondisi barang. Bukti tersebut kemudian dikirimkan kepada penjual dan disimpan dalam sistem J&T *Express* sebagai data resmi pengembalian barang yang mengalami kerusakan.<sup>6</sup>

Terkait sistem pembayaran yang dilakukan pihak J&T *Express* mengatakan sebagian besar transaksi dilakukan melalui *Cash On Delivery (cod)*. Sistem ini dinilai kurang menguntungkan bagi konsumen, karena mereka harus membayar terlebih dahulu sebelum memeriksa kondisi barang, sehingga apabila

---

<sup>6</sup>Abdul Arli, Admin J&T *Express* Banggae, Wawancara 28 Desember 2024.

barang rusak, klaim kerusakan tidak bisa dilakukan langsung di tempat dan harus melalui pihak *J&T Express*.<sup>7</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas, bahwa konsumen sebelum mengajukan pengembalian barang harus melalui beberapa prosedur yang diminta. Setelah membawa barang yang mengalami kerusakan ke *J&T Express* Banggae konsumen terlebih dahulu harus melakukan dokumentasi terhadap barang tersebut seperti mengambil foto serta video *unboxing*. Setelah itu, barang akan dibawa oleh konsumen ke *drop point J&T Express*. Pihak admin sebelum melakukan klaim kerusakan pada barang tersebut akan meminta barang bukti apabila barang tersebut benar dalam kondisi rusak setelah dibuka. Mengenai pembayaran *cod* diatas jika setelah barang dibuka ternyata barang dalam kondisi rusak, maka proses pengaduan atau klaim tidak bisa langsung dilakukan di tempat. Konsumen harus melaporkan melalui layanan pengaduan resmi *J&T Express* atau menghubungi pihak penjualterlebih dahulu.

Terkait garansi pengembalian barang, pihak *J&T Express* mengatakan apabila garansi pengembalian barang masih berlaku, maka pengajuan klaim dapat dilakukan oleh konsumen, dan pihak *J&T Express* akan membantu proses pengembalian barang kepada pelaku usaha. Pelaku usaha bertanggung jawab penuh atas kerusakan barang dengan cara mengganti barang baru atau mengembalikan dana sesuai harga barang, terutama jika kerusakan disebabkan oleh pengemasan yang kurang aman.<sup>8</sup>

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *J&T Express* melaksanakan kewajibannya sebagai perantara dalam memfasilitasi proses pengembalian barang

---

<sup>7</sup>Abdul Arli, Admin *J&T Express* Banggae, Wawancara 4 September 2025.

<sup>8</sup>Abdul Arli, Admin *J&T Express* Banggae, Wawancara 28 Desember 2024.

yang rusak, sedangkan pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab dengan memberikan ganti kerugian kepada konsumen.

Adapun dalam wawancara terkait kewajiban atau pertanggung jawaban pelaku usaha, menyatakan bahwa pihak *J&T Express* selaku admin berperan aktif dalam memfasilitasi konsumen yang mengalami kerusakan barang dengan menjalankan prosedur pengembalian sesuai ketentuan. Pelaku usaha juga menunjukkan tanggung jawabnya dengan memberikan penggantian barang serupa atau pengembalian dana sesuai harga barang yang rusak, terutama apabila kerusakan disebabkan oleh ketidaksempurnaan dalam proses pengemasan barang.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha dalam mengemas barang yang akan dikirim kepada konsumen belum sesuai dengan standar keamanan barang serta tidak memenuhi hak konsumen sebagaimana yang tercantum dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen huruf (a) yaitu “Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaku usaha belum memenuhi hak konsumen dengan memberikan standar keamanan yang sesuai pada barang yang akan dikirim kepada konsumen. Sehingga hal tersebut belum memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai hak konsumen mendapatkan keamanan barang dari pelaku usaha.

## 2. Upaya Konsumen dalam pengembalian barang dan meminta ganti kerugian

Adapun dalam transaksi pembelian *online* yang dilakukan oleh konsumen di Kecamatan Banggae, terdapat permasalahan yang dikeluhkan oleh para konsumen terkait barang/paket mereka yang telah diterima yaitu terdapat

kerusakan pada barang yang mereka pesan. Sistem pembayaran yang digunakan oleh para informan adalah sistem pembayaran *cod*.

Berdasarkan wawancara terkait kerusakan barang yang dialami oleh Dewi, Nasria, Lasmi, dan Sofyan sebagai konsumen pengguna jasa pengiriman J&T *Express* mengatakan bahwa kerusakan yang dialami umumnya disebabkan oleh kelalaian dalam proses pengemasan, seperti penggunaan *bubble wrap* yang terlalu tipis atau hanya memakai satu lapis, kemasan yang tidak sesuai ukuran barang, serta tidak adanya tanda peringatan "*fragile*" pada paket yang berisi barang mudah pecah. Akibatnya, barang seperti parfum kaca, kosmetik, *tumbler* kaca, dan *lcd* mengalami retak, pecah, atau rusak saat diterima oleh konsumen.<sup>9</sup>

Dari keseluruhan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor utama penyebab kerusakan barang bukan berasal dari konsumen, melainkan dari kurangnya ketelitian dan kehati-hatian pelaku usaha dalam pengemasan barang sebelum dikirim. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan standar keamanan dan perhatian lebih dalam proses pengemasan, terutama untuk barang yang bersifat rapuh atau mudah rusak agar tidak merugikan konsumen.

Adapun upaya konsumen dalam proses pengembalian barang terkait dengan kerusakan barang yang dialami, yang akan ditangani oleh pihak J&T *Express* Kecamatan Banggae sebagai perantara dalam proses pengembalian barang yang dilakukan oleh konsumen.

Dalam wawancara dengan Dewi, Nasria, Lasmi, dan Sofyan mengatakan bahwa mereka memahami dan mengikuti prosedur retur barang yang mengalami kerusakan secara berurutan, dimulai dari pengajuan melalui *platform* belanja *online*, memberikan konfirmasi kepada penjual hingga pengiriman kembali

---

<sup>9</sup>Konsumen J&T *Express* Kecamatan Banggae, Wawancara 10 Januari 2025.

melalui *J&T Express* dengan melampirkan bukti yang relevan sebagai syarat dalam proses pengembalian barang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen diatas terdapat beberapa upaya yang secara umum dilakukan oleh konsumen sebagai bentuk perlindungan haknya ketika menerima barang dalam kondisi rusak, yaitu sebagai berikut:

- a. Konsumen melakukan pengaduan kepada penjual atau *marketplace* dengan cara melalui fitur chat atau kontak yang tersedia di *platform* belanja *online* menggunakan kebijakan retur yang tertera sebelum melakukan pengajuan.
- b. Konsumen mengajukan pengembalian barang/retur dan penggantian barang melalui akun belanja *online* yang dipakai, pengajuan disertai dengan pilihan alasan pengembalian karena barang rusak. Konsumen melampirkan bukti pendukung sebagai syarat dengan mengunggah bukti video *unboxing*, foto kondisi barang yang rusak serta melampirkan bukti pendukung seperti kemasannya yang tidak sesuai.
- c. Konsumen mengikuti kebijakan retur sesuai dengan kebijakan sistem belanja *online* dan memilih jasa *J&T Express* sebagai perantara dalam pengembalian barang sampai kepada penjual.
- d. Konsumen mengantar barang secara langsung ke kantor *J&T Express* terdekat untuk melakukan proses serah terima barang, memberikan bukti pengembalian serta memberikan alasan pengembalian.
- e. Setelah menyerahkan barang, konsumen melakukan konfirmasi pengembalian di aplikasi yang dipakai seperti *shopee* sehingga membantu konsumen memantau proses hingga barang diterima penjual dan haknya sebagai konsumen terpenuhi seperti penggantian barang atau pengembalian uang.

Sesuai yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak mendapatkan kompensasi dan mengajukan ganti kerugian apabila barang yang diterima tidak sesuai sedangkan pelaku usaha berkewajiban mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen. Berdasarkan pernyataan diatas bahwa prosedur terhadap kerusakan barang menurut UUPK meliputi pengaduan terhadap pelaku usaha sesuai dengan pasal 4 huruf (d), konsumen menuntut ganti kerugian sesuai dengan pasal 4 huruf (h), dan pelaku usaha menjalankan kewajibannya dengan memberikan kompensasi sesuai perjanjian yang terdapat dalam pasal 7 huruf (g).

Pelaku usaha perlu meningkatkan keamanan barang agar mengurangi risiko kerusakan pada barang yang akan dikirim. Terkait kewajiban pelaku usaha dalam ganti kerugian yang dialami konsumen dijelaskan dalam hasil wawancara dari beberapa konsumen yaitu Dewi, Nasria, Lasmi, dan Sofyan menyatakan bahwa sebagian besar penjual melakukan penggantian barang dengan produk serupa yang dikemas lebih baik dan lebih aman dari sebelumnya, sebagaimana dialami oleh Dewi, Lasmi, dan Sofyan. Sementara itu, Nasria memperoleh penggantian dalam bentuk uang senilai harga barang yang rusak.<sup>10</sup>

Dari hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa pelaku usaha sudah menjalankan kewajibannya sesuai yang tercantum dalam pasal 7 UUPK yaitu ”memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian” dengan cara mengganti barang yang rusak dengan yang baru dan juga pengembalian dengan uang yang senilai.

---

<sup>10</sup>Konsumen J&T *Express* Kecamatan Banggae, Wawancara 10 Januari 2025.

#### ***D. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan Barang Kiriman***

Pada setiap kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat tentu tidak terlepas dari aturan ataupun ketentuan dalam syariah. Masalah kerusakan barang menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh konsumen. Konsumen berhak mendapatkan produk yang sesuai dengan standar dan kualitas yang dijanjikan. Tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap kerusakan barang sangat penting untuk memahami bagaimana prinsip-prinsip syariah dapat melindungi konsumen dalam setiap transaksi. Hukum ekonomi syariah tidak hanya mengatur aspek keadilan dan tanggung jawab antara pelaku usaha dan konsumen, akan tetapi juga menekankan pentingnya transparansi, kejujuran dan perlindungan hak-hak konsumen.

Oleh sebab itu, diperlukan tinjauan mengenai hukum ekonomi syariah terhadap perlindungan konsumen mengenai kerusakan barang kiriman pada J&T *Express* Kecamatan Banggae, karena masalah tersebut sering terjadi dan bagaimana hukum tersebut memberikan solusi bagi permasalahan yang terjadi.

Dalam mengatur kegiatan ekonomi terdapat prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah yang dijadikan sebagai acuan ataupun pedoman. Sehingga, peneliti melakukan tinjauan mengenai kesesuaian prinsip tersebut terhadap perlindungan konsumen atas kerusakan barang kiriman pada J&T *Express* Banggae. Prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah diantaranya sebagai berikut:

##### **1. Prinsip ketauhidan**

Prinsip ketauhidan merupakan landasan yang mendasari seluruh aspek ekonomi dalam Islam. Ketauhidan menekankan keesaan Allah Swt. dan

mengharuskan umat Islam untuk mengakui bahwa segala aktivitas ekonomi harus dilakukan sesuai dengan tuntunan-Nya.

Dalam hal terjadi kerusakan barang saat diterima oleh konsumen, pelaku usaha dalam hal ini selaku orang yang bertanggung jawab dalam pengemasan keamanan barang sudah memenuhi kewajibannya serta hak konsumen dengan memberikan ganti rugi dan penggantian barang. Dari pendapat Nur Hayati selaku dosen Stain Majene menyatakan bahwa hal tersebut sudah sesuai dengan prinsip ketauhidan karena pelaku usaha tetap mengganti barang tersebut menunjukkan tidak ada niat untuk menipu konsumen dalam proses transaksi. Tindakan penggantian barang rusak merupakan bentuk tanggung jawab yang sejalan dengan ajaran agama Islam, yang mengharuskan pelaku usaha untuk menjaga dan memastikan hak-hak konsumen.<sup>11</sup>

Pada jasa pengiriman barang *J&T Express Banggae* selaku perantara dalam menangani kerugian yang dialami konsumen. Memberikan penanganan terhadap barang/paket yang mengalami kerusakan, dengan membantu konsumen dalam pengembalian barang jika barang yang dikirim oleh penjual tidak diberikan keamanan pengemasan yang baik sehingga barang yang dikirim mengalami kerusakan. Sejalan dengan prinsip ketauhidan, pelaku usaha dan pihak *J&T Express Banggae* telah melakukan pekerjaannya dengan mengutamakan prinsip tersebut.

## 2. Prinsip keadilan (*al-'adl*)

Prinsip keadilan yaitu tercapainya nilai-nilai keadilan dalam setiap aktivitas ekonomi. Hak dan kewajiban para pihak dalam setiap aktivitas ekonomi harus dipenuhi.

---

<sup>11</sup>Nur Hayati, Dosen STAIN Majene, Wawancara 25 Juli 2025.

Sebagaimana firman Allah Swt. dalam surah Al-Maidah/5:8, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَىٰ آلَآءِ اللَّهِ ۚ تَعْدِلُوا ۚ وَعَدِلُوا ۚ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ ۚ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu berlaku tidak adil. Berlaku adillah. Karena (adil) itu lebih dekat kepada Allah, sungguh Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan”.<sup>12</sup>

Terjemahan Bahasa Mandar:

*“Inggannana to matappa’, penjario mie’ to samata makke’deang atongangan sawa’ Puang Allah Ta’ala. 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 kareppu’i lao di takwa. Anna’pe’atakwao mie’ lao di Puang Allah Ta’ala, sitongangna Puang Allah Ta’ala Masarro Paissang di panggauangmu”*.<sup>13</sup>

Dalam hal tersebut pelaku usaha telah memenuhi hak konsumen dengan mendapatkan ganti rugi dan penggantian terhadap barang yang rusak. Pelaku usaha juga telah melaksanakan kewajibannya dengan memberikan ganti rugi dan penggantian barang. Dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa prinsip keadilan sudah dilakukan karena hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha sudah terpenuhi.<sup>14</sup>

### 3. Prinsip *Al-Maslahah*

Prinsip tersebut dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang membawa kebaikan dan menghindarkan dari kerugian. Dalam konteks syariah, *Al-Maslahah* digunakan untuk memastikan bahwa segala aktivitas ekonomi dan kebijakan yang

<sup>12</sup>Kementerian Agama R.I, *Al-Qur’an Al-Karim dan Terjemahnya*, h. 109.

<sup>13</sup>Muhammad Idhan Kholid Bodi, dkk., *Koroang Mala’bi: Al-Qur’an Dan Terjemahan Bahasa Mandar Dan Indonesia*, h. 176-177.

<sup>14</sup>Nur Hayati, Dosen STAIN Majene, Wawancara 25 Juli 2025.

diambil tidak hanya sesuai dengan hukum Islam, tetapi juga membawa manfaat bagi individu dan masyarakat secara keseluruhan.

Sebagaimana firman Allah Swt. dalam surah Asy-Syu'ara/26:183 yaitu:

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Terjemahnya:

“Janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan di bumi”<sup>15</sup>

Terjemahan Bahasa Mandar:

*“Anna’ dao papparugi tau di ha’na anna dao piangge di baona lino mappogau’ adaeang”*.<sup>16</sup>

Dalam hal ini, pelaku usaha sudah menjalankan kewajibannya dengan mengganti barang yang rusak dengan yang baru meskipun pada awalnya konsumen tidak dapat menggunakan barang yang diterima karena sudah dalam keadaan rusak setelah dibuka. Konsumen dalam hal ini tidak dirugikan karena mendapatkan penggantian, akan tetapi pelaku usaha perlu kehati-hatian dan ketelitian dalam mengemas barang yang akan dikirim.<sup>17</sup>

#### 4. Prinsip kejujuran dan kebenaran (*Ash-Shiddiq*)

Dalam konteks ekonomi, kejujuran berarti berperilaku secara transparan dan tidak menipu dalam semua transaksi. Hal tersebut mencakup kejujuran dalam memberikan informasi. Kebenaran merujuk pada kesesuaian antara pernyataan dan tindakan. Semua transaksi harus berdasarkan fakta dan informasi yang benar, serta tidak ada penyembunyian informasi yang dapat merugikan pihak lain.

---

<sup>15</sup>Kementerian Agama R.I, *Al-Qur’an Al-Karim dan Terjemahnya*, h. 375.

<sup>16</sup>Muhammad Idhan Kholid Bodi, dkk., *Koroang Mala’bi: Al-Qur’an Dan Terjemahan Bahasa Mandar Dan Indonesia*, h.731.

<sup>17</sup>Nur Hayati, Dosen STAIN Majene, Wawancara 25 Juli 2025.

Pada penelitian ini pelaku usaha telah menunjukkan perilaku jujur dan bertanggung jawab dalam menjamin hak-hak konsumen, khususnya terkait jaminan dan garansi barang. Hal ini dibuktikan dengan pemberian kompensasi berupa penggantian barang maupun pengembalian uang kepada konsumen yang mengalami kerugian. Tindakan tersebut mencerminkan tidak adanya unsur penipuan karena pelaku usaha telah memenuhi kewajiban untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen.<sup>18</sup>

#### 5. Prinsip perwakilan (*khalifah*)

Dalam hukum ekonomi syariah merujuk pada konsep bahwa manusia memiliki tanggung jawab sebagai wakil Allah Swt. di bumi untuk melakukan aktivitas ekonomi dengan cara yang sesuai dengan ajaran Islam. Sebagai wakil Allah Swt, pelaku usaha harus memastikan bahwa tindakan ekonomi mereka tidak merugikan orang lain. J&T *Express* dalam hal ini dijadikan sebagai perantara dalam membantu konsumen dengan memfasilitasi pengajuan ganti rugi terhadap pelaku usaha yang menyebabkan kerugian. Adanya hal tersebut pihak J&T *Express* telah menjalankan prinsip tersebut dengan bertanggung jawab menjadi perwakilan konsumen dalam membantu mengajukan pengembalian barang yang rusak.

#### 6. Prinsip pertanggung jawaban (*al-Mas'uliyah*)

Prinsip tersebut mencakup pertanggung jawaban antara sesama manusia. Prinsip ini menjelaskan bahwa setiap manusia berkewajiban untuk memberikan tanggung jawab atas tindakan, keputusan serta hasil dari perbuatan mereka. Pada J&T *Express* terkait pertanggung jawaban pelaku usaha sudah terpenuhi. Pelaku

---

<sup>18</sup>Nur Hayati, Dosen STAIN Majene, Wawancara 25 Juli 2025.

usaha beritikad baik dalam memberikan ganti rugi akibat dari kelalaian dalam pengemasan barang yang dikirim kepada konsumen.<sup>19</sup>

Berdasarkan hasil dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai prinsip hukum ekonomi syariah terhadap perlindungan konsumen atas kerusakan barang, maka penulis memberikan kesimpulan bahwa pelaku usaha serta pihak J&T *Express* sudah memenuhi prinsip-prinsip diatas meskipun dalam pengemasannya belum sesuai tetapi pelaku usaha sudah memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi serta sudah menjalankan kewajibannya dengan memberikan ganti kerugian kepada konsumen.

---

<sup>19</sup>Nur Hayati, Dosen STAIN Majene, Wawancara 25 Juli 2025.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum atas kerusakan barang, pengembalian barang rusak oleh konsumen dilakukan secara sistematis melalui tahapan yang telah ditetapkan oleh platform belanja online. Konsumen terlebih dahulu mengajukan pengaduan dan retur dengan melampirkan bukti pendukung, kemudian mengikuti kebijakan retur yang berlaku serta menggunakan jasa *J&T Express* sebagai perantara pengiriman barang kembali ke penjual. Setelah proses pengembalian dilakukan, konsumen melakukan konfirmasi melalui aplikasi untuk memastikan haknya terpenuhi, baik berupa penggantian barang maupun pengembalian dana. Berdasarkan pernyataan diatas bahwa prosedur terhadap kerusakan barang menurut UUPK meliputi pengaduan terhadap pelaku usaha sesuai dengan pasal 4 huruf (d), konsumen menuntut ganti kerugian sesuai dengan pasal 4 huruf (h), dan pelaku usaha menjalankan kewajibannya dengan memberikan kompensasi sesuai perjanjian yang terdapat dalam pasal 7 huruf (g). Dengan melakukan upaya-upaya diatas konsumen dapat memperoleh haknya dengan mendapatkan kompensasi ganti rugi yang memang diakibatkan karena kelalaian dari pihak pelaku usaha dalam pengemasan keamanan barang.
2. Tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap perlindungan konsumen atas kerusakan barang berdasarkan dari hasil penelitian terkait hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha sudah sesuai dengan prinsip hukum

ekonomi syariah diantaranya prinsip ketauhidan, prinsip keadilan, prinsip *Al-Maslahah*, prinsip kejujuran dan kebenaran, prinsip perwakilan, prinsip *Al-Mas'uliyah*.

## **B. Implikasi Penelitian**

1. Bagi konsumen, perlu memahami dan memanfaatkan mekanisme pengaduan serta prosedur pengembalian barang yang disediakan oleh pelaku usaha atau *platform* belanja *online*. Konsumen juga harus menyimpan bukti dokumentasi kondisi barang saat diterima sebagai dasar pengajuan ganti rugi. Dengan kesadaran dan tindakan tersebut konsumen dapat menuntut haknya secara tepat dan memperoleh perlindungan hukum yang layak.
2. Bagi pelaku usaha, sebelum pengiriman barang pentingnya meningkatkan perhatian terhadap proses pengemasan barang. Berdasarkan temuan di lapangan, pelaku usaha perlu memastikan bahwa kondisi dan keamanan barang telah terjaga dengan baik sebelum diserahkan kepada pihak jasa pengiriman seperti *J&T Express*. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan risiko kerusakan barang selama proses distribusi yang dapat merugikan konsumen dan menurunkan kepercayaan terhadap pelaku usaha.
3. Kepada peneliti selanjutnya dapat melakukan pengembangan harus lebih luas lagi mengenai hukum ekonomi syariah terhadap kerusakan barang menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen agar lebih menggali dan menganalisis data penelitian sehingga dapat menjadi lebih baik lagi dari penelitian sebelumnya serta mampu mengembangkan ruang lingkup serta cakupan penelitian yang lebih luas lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2019.
- Atsar, Abdul., dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublisher Publisher. 2019.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Nusa Media. 2016.
- Dajaan, Susilowati Suparto, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Cakra. 2020.
- Masri, Esther., dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: Jakad Media Publishing. 2023.
- Murni dan Djulaeka. *Perkembangan Hukum Dagang Dalam Perspektif Globalisasi*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka. 2022.
- Raco, J.R. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo. 2018.
- Rosnawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group. 2018.
- Sari, Ifit Novita, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Unisma Press, 2022
- Sanjaya, Wina. *Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media Group. 2015.
- Shidarta., Abdul Rasyid., Ahmad Sofian. *Aspek Hukum Ekonomi Dan Bisnis*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2018.
- Soemitra, Andri.. *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqih Muamalah Di Lembaga Keuangan Dan Bisnis Kontenporer*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet. 18; Bandung: Alfabeta. 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cet. 3; Bandung: Alfabeta. 2022.
- Thian, Alexander. *Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2021.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group. 2013.

### Jurnal

- Gojali, Dudang. (2019). "Implementasi hukum ekonomi syariah pada lembaga keuangan syariah". *Jurnal ilmu akuntansi dan bisnis syariah*, 1(2): 130-143.
- Ibrahim Purnomo , dkk. (2021). "Perancangan Sistem Informasi Pengiriman Barang Berbasis Web Pada PT. Boma Tirta Prima", *Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, Vol. 2, No. 1: 32.
- Kholid, Muhammad. (2018). "Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah Dalam Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah". *Jurnal asy-Syari'ah*, Vol. 20, No. 2: 148-149.

- Rijali, Ahmad. (2018). "Analisis Data Kualitatif". *Jurnal Alhadharah*. Volume 17. No. 33: 91-94.
- Rizki, R. M., & Bangsa, I. A. (2023). "Pemanfaatan Pembangkit Listrik Tenaga Surya (PLTS) pada Gedung UPHB PT Pembangkit Jawa Bali Unit Muara Karang". *Aisyah Journal Of Informatics and Electrical Engineering (AJIEE)*, 5(1): 67-75.
- Rosalina, R., Nursyamsudin, N., & Abikusna, R.A. (2019). "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang PT. J&T Express Kota Cirebon Perspektif Hukum Islam". *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 4(1): 129-146.
- Weni, tirta, (2020). "Analisis Perencanaan Pembelajaran Pendidikan Kesetaraan Paket B Berbasis Akurikulum 2013 Di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Samarinda". *Papatudzu: Media Pendidikan Dan Sosial Kemasyarakatan* Vol. 16, No.2: 91.
- Wulandari, F. (2020). Pemanfaatan lingkungan sebagai sumber belajar anak Sekolah Dasar (kajian literatur). *Journal of Educational Review and Research*, 3(2): 105-110.

### **Skripsi**

- Ananda, Muhammad Aldair dkk, Pendekatan Teologis Normatif Dalam Studi Islam, *Makalah*, Samarinda: Program Studi Ekonomi Syariah Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. 2022.
- Aziz, Alwi. "Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilang atau Rusaknya Barang Melalui Jalur Darat (Studi Kasus Pada J&T Express Demak)". *Skripsi*. Semarang: UNISSULA Semarang, 2022.
- Melova, Devalia Puteri. "Perlindungan Hukum Bagi Jasa Paket Online yang Mengalami Kerugian Berupa Hilang Hingga Kerusakan Barang Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Skripsi*. Surabaya: Universitas Bhayangkara Surabaya, 2022.
- Sihotang, Nenny. "Implementasi Pasal 7 Huruf G UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Tanggung Jawab Jasa Pengangkutan Barang Terhadap Konsumen Dalam Hal kerusakan Barang". *Skripsi*. Malang: Universitas Brawijaya, 2018.
- Syaifitri, Mazzalifa. "Perlindungan terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang yang Diakibatkan oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci". *Skripsi*. Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2022.

### **Internet**

- Annur, Cindy Mutiara, <https://databoks.katadata.co.id/seberapa-sering-konsumen-ri-menggunakan-jasa-pengiriman-saat-belanja-online>, (diakses pada tanggal 9 Juli 2024.)
- Astuti, Rizki, <https://mengenal-jenisjenis-jasa-pengiriman-barang-di-indonesia>, (diakses pada tanggal 30 Juni 2024).
- Natalia, <https://accurate.id/bisnis-ukm/jasa-pengiriman-barang/>, (diakses pada tanggal 30 Juni 2024).

**Wawancara**

Abdul Arli, Admin J&T Express Kecamatan Banggae, 28 Desember 2024.

Abdul Arli, Admin J&T Express Kecamatan Banggae, 7 September 2025

Dewi, Konsumen J&T Express Kecamatan Banggae, 7 Januari 2025.

Lasmi, Konsumen J&T Express Kecamatan Banggae, 10 Januari 2025.

Nasria, Konsumen J&T Express Kecamatan Banggae, 10 Januari 2025.

Nur Hayati, Dosen STAIN Majene, 25 Juli 2025.

Rayhan, Admin J&T Express Kecamatan Banggae, 31 Juli 2024.

Sofyan, Konsumen J&T Express Kecamatan Banggae, 10 Januari 2025.

## LAMPIRAN

### Lampiran I

#### DAFTAR RESPONDEN

No.	Nama Informan	Umur	Pekerjaan	Alamat	Jenis Kelamin
1.	Rayhan	30 Tahun	Admin	Banggae	Laki-Laki
2.	Abdul Arli	28 Tahun	Admin	Banggae	Laki-laki
3.	Dewi	23 Tahun	Konsumen	Majene	Perempuan
4.	Lasmi	22 Tahun	Konsumen	Majene	Perempuan
5.	Nasria	37 Tahun	Konsumen	Soreang	Perempuan
6.	Sofyan	27 Tahun	Konsumen	Rangas	Laki-Laki

## **Lampiran II**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Apakah di J&T *Express* Banggae pernah terjadi kasus kerusakan barang?
2. Bagaimana prosedur yang harus diikuti konsumen untuk mengajukan klaim atas kerusakan barang yang diterima?
3. Bagaimana konsumen dapat membuktikan bahwa barang yang diterima mengalami kerusakan?
4. Apakah dalam kasus kerusakan barang dan konsumen mengajukan pengembalian barang ada pelaku usaha yang tidak mau bertanggung jawab?
5. Apakah Anda pernah mengalami barang yang dipesan mengalami kerusakan?
6. Apa saja langkah-langkah yang Anda ambil jika barang yang dipesan tersebut mengalami kerusakan?
7. Apakah Anda mengetahui barang yang dibeli memiliki garansi atau jaminan yang melindungi anda dari kasus kerusakan barang?
8. Apakah Anda pernah mengajukan klaim atau pengaduan kepada kepada penjual atau produsen terkait kerusakan barang? Jika iya, bagaimana prosesnya?
9. Apa saja jenis bukti yang diperlukan konsumen untuk mendukung klaim mereka atas kerusakan barang?
10. Apakah Anda merasa puas dengan penyelesaian yang diberikan oleh penjual atau pelaku usaha terkait kerusakan barang? Mengapa?
11. Apakah sistem pengembalian yang dilakukan adalah COD?
12. Berapa banyak presentasi persen terkait kerusakan barang dalam waktu sebulan/setahun?

### Lampiran III

### DOKUMENTASI



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Kharisma**, lahir di Pampusuang pada tanggal 26 Januari 2001. Anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Nasruddin (Awe) dan Nurmala. Pertama kali mengenyam pendidikan sekolah dasar di SDN 046 Baru Parappe dan selesai pada tahun 2014. Setelah lulus peneliti melanjutkan pendidikannya di Madrasah Tsanawiyah Nuhiyah Pampusuang selesai pada tahun 2017, kemudian lanjut sekolah menengah atas di Madrasah Aliyah Nuhiyah Pampusuang dan lulus pada tahun 2020. Selanjutnya pada tahun yang sama, peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Majene dengan mengambil jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam prodi Hukum Ekonomi Syariah.