

ABSTRAK

Ilha Miati Nurul Laeliah, 12101183024, *Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pick Up Ekspedisi J&T Ditinjau Dari Hukum Positif Dan Hukum Islam (Studi Kasus Pada J&T Srengat Blitar)*, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2022, Pembimbing: Dr. H. M. Darin Arif Mualifin, S.H., M. Hum.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Layanan Pick Up, Hukum Islam.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perlindungan konsumen pengiriman layanan self Pick Up J&T Ekspres Srengat Blitar yang seharusnya sudah dilindungi oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen namun pada prakteknya yang terjadi, konsumen seringkali masih merasa dirugikan akibat permasalahan pengiriman barang. Namun dikarenakan mereka kurang memahami akan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka mereka tidak tahu bagaimana cara menuntut keadilan atas kerugian yang didapatkan seperti keadaan keterlambatan pengiriman barang serta kerusakan barang yang dikirim.

Rumusan Masalah: 1) Bagaimana pelayanan pick up pada ekspedisi J&T Srengat Blitar?, 2) Bagaimana perlindungan konsumen terhadap layanan pick up pada ekspedisi J&T Srengat ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?, 3) Bagaimana perlindungan konsumen terhadap layanan pick up pada ekspedisi J&T Srengat ditinjau dari Hukum Islam?.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data: wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data: reduksi data, paparan dan penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pengecekan keabsahan data adalah triangulasi.

Hasil penelitian: 1) Pelayanan pick up pada J&T Express Srengat pada umumnya sudah baik, seperti jasa kirim yang ditawarkan banyak terutama jasa kirim jemput paket atau pick up, ketika mengirimkn paket ke tempat tujuan memberi salam dahulu lalu memanggil dan mengasihkan paket tersebut, tetapi masih ada yang tidak sesuai seperti masih adanya wanprestasi 2) Perlindungan Konsumen terhadap layanan pick up ekspedisi J&T Express dari Hukum Positif ada beberapa yang masih tidak sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 4 tersebut sehingga menimbulkan masalah seperti wanprestasi. Implementasi garansi J&T Ekspres yang dilakukan malah banyak merugikan pihak konsumen dimana mereka kesulitan dalam proses klaim garansi dan membutuhkan jangka waktu yang lama. 3) Ditinjau Dari Hukum Islam bahwasanya akad yang digunakan J&T Ekspres Srengat termasuk dalam kategori akad *wadiah yad adh-dhamanah* di mana pemberian ganti rugi yang diberikan oleh J&T Srengat meskipun tidak sepenuhnya melainkan 10 kali biaya kirim dengan hasil terendah apabila barang tersebut hilang atau rusak dan untuk keterlambatan pengiriman hanya diberikan berupa pengembalian ongkos kirim sebesar Rp. 10.000,-. Maka dapat disimpulkan bahwa ganti rugi yang diberikan pihak J&T Srengat tidak sesuai dengan hukum positif dan hukum Islam karena pihak J&T Srengat hanya memberikan ganti rugi sebagian.

ABSTRACT

Ilha Miati Nurul Laeliah, 12101183024, Consumer Protection for J&T Expedition Pick Up Services In terms of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Islamic Law (Case Study at J&T Srengat Blitar), Department of Sharia Economic Law, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2022, Advisor: Dr. H. M. Darin Arif Mualifin, S.H., M. Hum.

Keywords: Consumer Protection, Pick Up Services, Islamic Law.

The background of this research is the protection of consumers for the delivery of self-pickup services for J&T Ekspres Srengat Blitar, which should have been protected by Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection but in practice, consumers often still feel disadvantaged due to problems with shipping goods. However, because they do not understand the Consumer Protection Act, they do not know how to sue for justice for losses such as delays in delivery of goods and damage to goods sent.

Problem formulation: 1) How is the pick-up service on the J&T Srengat Blitar expedition?, 2) How is consumer protection for pick-up services on the J&T Srengat expedition in terms of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection ?, 3) How is consumer protection for pick-up services on the J&T Srengat expedition in terms of Islamic law?.

This type of research is field research with a qualitative approach with descriptive analytical methods. Data collection techniques: interviews, observation and documentation. Data analysis techniques: data reduction, exposure and presentation of data and drawing conclusions. The technique of checking the validity of the data is triangulation.

The results of the study: 1) The pick-up service at J&T Ekspres Srengat is generally good, such as the delivery services that are offered a lot, especially package pick-up or pick-up services, when sending a package to the destination, greet first then call and give the package, but there are still things that are not appropriate, such as there is still a default. 2) Consumer protection for the J&T Srengat expedition pick-up service from Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, there are some that are still not in accordance with Article 4 of the Consumer Protection Act, causing problems such as defaults. The findings in the field of the application of the J&T Ekspres warranty that were carried out actually harmed consumers in that they objected to processing warranty claims which were considered difficult and took a long time. 3) In terms of Islamic law, the contract used by J&T Ekspres Srengat is included in the wadiah yad adh-dhamanah contract category, where compensation is provided by J&T Srengat, although not in full, but 10 times the shipping fee with the lowest result if the item is lost or damaged and for late delivery is only given in the form of a return of postage of Rp. 10,000,-. So it can be concluded that the compensation provided by J&T Ekspres is not in accordance with positive law and Islamic law because J&T Ekspres only provides partial compensation.

المخلص

إليها ميأتي نورول لبياه، ١٢١٤، ١١٨٣، ٢، حماية المستهلك في بعثة خدمات النقل بموجب القانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك والقانون الإسلامي (دراسة حالة في جيه اند تي سرنجات بليتر)، قسم الشريعة الاقتصادية، جامعة الدولة الإسلامية السيد علي رحمة الله تولونغونغ، ٢٠٢٢، مستشار: الدكتور ه. م. دارين عريف مالفين، س. هيوم، م. هوم. اللزمات الدالة: حماية المستهلك، خدمات التسلم، الشريعة الإسلامية.

الخلفية من هذا بحث الحماية مستهلكات ل يقدم ال سلف-بيك سرش ل ج و ت إكسسبس سرنجت قيثار ، أي كان سوفت يتلقى يكون حميت بقانون نو. ٨ من ١٩٩٩ بخصوص كنسومر بروتكأيشن] غير أن في ممارسة ، مستهلكات غالبا بعد شعرت محرومة واجبة إلى مشاكل مع شحن بضائع. ومع ذلك، فهم لا يعرفون، بسبب عدم فهمهم لقانون حماية المستهلك، كيف يقاضون من أجل العدالة عن الخسائر مثل التأخير في تسليم السلع والأضرار التي تلحق بالسلع المرسله.

صيغة المشكلة: (١) كيف تكون خدمة الاصطحاب في رحلة "جيه اند تي سرنجات بليتر"؟ (٢) كيف تكون حماية المستهلك لخدمات النقل في رحلة "جيه اند تي سرنجات" من حيث القانون رقم ٨ من ١٩٩٩ فيما يتعلق بحماية المستهلك؟ (٣) كيف حماية المستهلك لخدمات النقل على رحلة جيه اند تي دراسة حالة في جيه اند تي سرنجات بليتر؟ وهذا النوع من البحوث هو البحث الميداني الذي يعتمد نهجا نوعيا مع أساليب تحليلية وصفية. أساليب جمع البيانات: المقابلات والملاحظة والوثائق. أساليب تحليل البيانات: الحد من البيانات، والتعرض للبيانات وعرضها، واستخلاص الاستنتاجات. إن تقنية التحقق من صحة البيانات هي التثليث.

نتائج الدراسة: (١) بشكل عام، خدمة الاستلام في جيه اند تي إكيسبريس سرنجات جيدة، ولكن لا يزال هناك بعض ما هو غير مناسب، مثل حالات التخلف عن السداد. (٢) حماية المستهلك لخدمة النقل الاستكشافية من شركة دراسة حالة في جيه اند تي سرنجات من القانون رقم ٨ من ١٩٩٩ فيما يتعلق بحماية المستهلك، هناك البعض الذي لا يزال غير متفقا مع المادة من قانون حماية المستهلك، مما يسبب مشاكل مثل حالات التخلف عن السداد. إن النتائج التي تم التوصل إليها في مجال تطبيق ضمان دراسة حالة في جيه اند تي سرنجات والتي تم تنفيذها أضرت فعليا بالمستهلكين حيث اعترضوا على معالجة مطالبات الضمان التي اعتبرت صعبة واستغرقوا وقتا طويلا. (٣) وفيما يتعلق بالقانون الإسلامي، فإن العقد الذي تستخدمه شركة دراسة حالة في جيه اند تي سرنجات بليتر مدرج في فئة عقد ويذاه يأذ الضمانة، حيث يقدم التعويض من شركة دراسة حالة في جيه اند تي سرنجات بليتر ، وإن لم يكن كاملا، ولكن ١. أضعاف رسوم الشحن بأقل نتيجة إذا فقد البند أو تضرر، وبالنسبة للتسليم المتأخر يتم فقط في شكل إعادة من رسوم البريدروبية ١. ومن ثم يمكن استنتاج أن التعويض الذي قدمته شركة دراسة حالة في جيه اند تي سرنجات بليتر لا يتفق مع القانون الوضعي والقانون الإسلامي لأن شركة دراسة حالة في جيه اند تي سرنجات بليتر لا تقدم سوى تعويضات جزئية.