

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Untuk mengimbangi adanya tingkat perkembangan ekonomi yang tidak terlepas dari kebiasaan sehari-hari, maka membuat kebutuhan hidup manusia semakin bertambah. Salah satu kebutuhan tersebut adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Kenyataan bahwa Indonesia merupakan Negara kepulauan yang dikelilingi beribu-ribu pulau besar dan kecil berupa daratan dan sebagian besar perairan laut, sungai dan danau. Maka dalam hal ini membuat industri jasa pengiriman barang di Indonesia mengalami kemajuan yang cukup pesat.

Jasa atau layanan (*service*) adalah semua kegiatan aktivitas maupun kinerja yang dapat ditawarkan secara langsung kepada konsumen tetapi tidak mempunyai nilai yang nyata dan juga tidak bisa dianggap sebagai hak milik siapapun.<sup>2</sup> Yang mana pada saat ini bisnis untuk penyedia jasa pengiriman barang telah mengalami perubahan karena seiring perkembangan teknologi yang semakin canggih yang mampu mempermudah dalam menjangkau berbagai wilayah yang tidak hanya di dalam negeri, namun dari dan ke luar negeri pun telah tersedia. Pengiriman barang dengan proses yang cepat dan aman menjadi kebutuhan konsumen dalam mengirimkan dokumen berharga dan barang ke tujuan dengan

---

<sup>2</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, edisi ke 13, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 36

efisien dan efektif. Sekarang ini telah banyak perusahaan jasa pengiriman barang yang sudah berkembang, misalnya J&T Express.

J&T Express merupakan salah satu perusahaan jasa layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket yang memanfaatkan teknologi *e-commerce* melalui pelayanan via website, hotline dan aplikasi dalam menawarkan jasanya. Perusahaan ini mempunyai kelebihan dibandingkan dengan jasa pengiriman barang lainnya yaitu bisa jemput barang atau paket, sehingga mempermudah para pelanggan dalam bertransaksi tanpa perlu mendatangi kantor J&T Express. Pick up Service adalah layanan jemputan kiriman langsung ke rumah atau kantor pelanggan, baik berupa barang maupun dokumen. Layanan tersebut merupakan cara untuk mempermudah konsumen yang sibuk dan tidak sempat mengantar barang kiriman ke kantor J&T Express dengan dijemputnya paket kiriman ke rumah.<sup>3</sup> Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai sikap seseorang yang menunjukkan bahwa telah memperoleh dan menggunakannya produk maupun jasa. Hal tersebut merupakan suatu evaluasi pasca pemilihan dalam menggunakan atau mengonsumsi produk atau jasa. Dengan demikian konsumen akan merasa puas apabila kebutuhan, keinginan, dan harapannya terpenuhi. Secara tidak langsung kepuasan akan mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk maupun jasa dan dengan senang hati apabila sambil dipromosikan melalui mulut ke mulut.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> News.detik.com , diakses pada 15 Januari 2022

<sup>4</sup> Mowen dan Minor dalam vinna Sri Yuniarti, S.E., M.M., *Perilaku Konsumen*,

Hukum Islam adalah suatu sistem dan jalan hidup yang utuh dan terpadu yang memberikan panduan secara dinamis dan lugas terhadap semua aspek kehidupan, termasuk sektor bisnis dan transaksi keuangan.<sup>5</sup> Secara etimologis perjanjian dalam Bahasa Arab diistilahkan dengan al-aqdu (akad), sementara di dalam Al-quran setidaknya terdiri dari 2 (dua) istilah yang berkaitan dengan perjanjian yaitu kata al-aqdu dan al-ahdu. Al-quran memakai kata pertama dalam arti perikatan atau perjanjian, sedangkan kata yang kedua dalam Al-quran seperti masa, pesan, penyempurnaan, dan janji atau perjanjian. Adapun menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dalam pasal 20 ayat 1 yang dimaksudkan dengan akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua belah pihak atau lebih untuk melakukan dan untuk tidak melakukan perbuatan hukum tertentu.<sup>6</sup>

Diketahui bahwa J&T Express bergerak di bidang jasa, maka faktor yang harus diperhatikan yaitu kepercayaan, di mana masyarakat menggunakan jasa pengiriman sebab mereka percaya bahwa barang yang mereka kirim melalui J&T Express akan sampai dengan aman ke tempat tujuan.

Di Indonesia untuk menjamin dan melindungi kepentingan konsumen atas produk barang atau jasa yang dibeli dari tindakan para pelaku usaha yang semena-mena dan tidak bertanggung jawab yaitu

---

(Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 233

<sup>5</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), V

<sup>6</sup> PPHIMM No. 2 tahun 2009 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah.

dengan memberlakukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan awal pengakuan atas perlindungan bagi konsumen dan formal yang menjadi sarana dan kekuatan bagi konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha sebagai penyedia atau pembuat produk bermutu.<sup>7</sup>

Menurut Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Kenyataan yang terjadi di beberapa perusahaan jasa pengiriman selain J&T Express juga memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang pelayanan pick up yang terdapat syarat dan ketentuan yang tercantum dalam pelayanan pick up. Proses pelayanan pick up barang tidak selamanya berjalan dengan mulus, terkadang pihak pengirim (penjual) tidak menerima tanda serah terima barang semisal barang dari penjual sudah diserahkan ke kurir seperti nota atau kwitansi, tidak ada kejelasan waktu pengambilan paket, pembatalan sepihak oleh kurir dengan alasan overload pengiriman padahal sudah tertulis apabila J&T Express mempunyai layanan pick up atau jemput paket, jadi pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya yaitu memberi informasi yang jelas kapan waktu pick up dan tidak ada kejelasan jaminan barang yang sudah di pick up. Hal

---

<sup>7</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditia Bakti, 2010), hlm. 48

ini membuat konsumen sebagai pengguna jasa pelayanan pick up merasa dirugikan karena hal tersebut.

Dalam Islam praktik jasa pick up pada J&T Express termasuk dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah hak akad *wadiah*. Perjanjian atas pengiriman barang tersebut dikategorikan sebagai *wadiah yad al-amanah* dan *wadiah yad adh-dhamanah* yang berkaitan dengan perubahan akhlak manusia atas pertanggungjawaban penitipan barang. Adapun dikatakan *wadiah yad al-amanah* yaitu karena berkaitan dengan amanah yang diberikan pengirim kepada pihak PT. J&T Ekspres untuk menyampaikan barang titipan kepada penerima barang, dan dikatakan *wadiah yad adh-dhamanah* yaitu yang berkaitan dengan mewajibkan pembayaran (ganti rugi).<sup>8</sup>

Firman Allah swt dalam Qs. An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (Qs. An-Nisa ayat 58.)<sup>9</sup>

Sebagaimana firman Allah swt di atas bahwa Allah menyuruh

---

<sup>8</sup> Gemala Dewi. Wirdyaningsih. dkk, Hukum Perikatan Islam di Indonesia, (Jakarta, Kencana, 2005), hal 131.

<sup>9</sup> Departemen Agama RI. Al-Qu'an dan Terjemahannya, surah An-Nisa ayat 58.

menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan menyuruh apabila menetapkan hukum di antara mereka supaya kita mendapatkan dengan adil. Dimana J&T Ekspres Srengat merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang diberikan amanah oleh pemilik barang untuk menyampaikan amanah kepada orang yang menerima barang.

Berdasarkan dari permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pick Up Ekspedisi J&T Ditinjau Dari Hukum Positif dan Hukum Islam (Studi Kasus pada J&T Srengat Blitar)”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berpedoman pada konteks penelitian yang penulis paparkan sebelumnya, maka penulis akan membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap layanan pick up ekspedisi J&T ditinjau dari Hukum Positif dan Hukum Islam, dengan merumuskan permasalahan sebagai berikut:

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?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari jawaban atas permasalahan berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan oleh penulis yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan pick up pada ekspedisi J&T Srengat Blitar.
2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen terhadap layanan pick up ekspedisi J&T Srengat apabila ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
3. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen terhadap layanan pick up ekspedisi J&T Srengat apabila ditinjau dari hukum Islam.

### **D. Kegunaan Hasil Penelitian**

Dengan adanya tujuan yang ingin dicapai dalam skripsi ini, maka penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum Islam dan hukum perlindungan konsumen yang semakin berkembang dan menambah wawasan keilmuan kepada pembaca. Serta sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan jasa pelayanan pick up barang.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan pemikiran dan pertimbangan untuk memecahkan permasalahan khususnya tentang

ketidak jelasan mengenai layanan pick up barang dan meningkatkan kesadaran konsumen pengguna jasa layanan pick up akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen dalam rangka menegakkan perlindungan konsumen.

#### **E. Penegasan Istilah**

Penegasan Konseptual untuk memahami agar terhindar dari kesalahpahaman dalam memahami skripsi ini terutama judul yang telah penulis ajukan, yakni Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pick-Up Ekspedisi J&T Ditinjau Dari Hukum Positif dan Hukum Islam (Studi Kasus pada J&T Srengat Blitar), maka penulis akan memberikan pengertian dari istilah penting yang terkandung di dalam judul, di antaranya sebagai berikut:

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

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>10</sup>

##### **2. Konsumen**

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Bariroh, Muflihatul, “Transaksi Jual Beli Dropshipping Dalam Perspektif Fiqh Muamalah”, dalam *Ahkam: Jurnal Hukum Islam* 4.2 (2016), hlm. 199-216

<sup>11</sup> Feri Sulianta, *Terobosan Berjualan Online Ala Dropshipping* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014), hlm. 2

### 3. Layanan Pick Up

Layanan pick up atau dijemput kurir adalah layanan penjemputan paket oleh kurir ke tokomu sesuai dengan batas waktu penjemputan yaitu 3x24 jam. Pengiriman harus berhasil di pick up oleh kurir dalam waktu 3x24 jam sejak request pick up dilakukan oleh seller.

### 4. Ekspedisi

Ekspedisi yaitu pengiriman barang ataupun perusahaan pengangkutan barang.

### 5. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen

Peraturan yang berlaku di Indonesia tentang jaminan kepastian dan perlindungan hukum bagi konsumen.<sup>12</sup>

### 6. Hukum Islam

Hukum Islam adalah segala hukum yang mengatur semua tindak-tanduk manusia, baik perkataan maupun perbuatan. Hukum-hukum itu adakalanya disebutkan secara jelas serta tegas dan adakalanya pula tidak disebut secara jelas dan tegas, tetapi hanya dikemukakan dalam bentuk dalil-dalil dan kaidah-kaidah secara umum. Peraturan atau ketentuan yang dijadikan pedoman dalam menyelesaikan skripsi ini, meliputi Al-Quran, Hadist dan pendapat Fauqaha' tentang *wadiah*.

## F. Sistematika Penulisan

Adapun terkait rencana sistematika pembahasan dalam penelitian ini, nantinya dibagi dalam beberapa bagian bab sebagaimana berikut :

---

<sup>12</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

## BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari :

- a. Konteks penelitian atau Latar belakang, berisi mengenai problematika persoalan yang akan diteliti dan atau alasan-alasan mengapa masalah yang dikemukakan dipandang menarik, penting dan perlu diteliti, serta belum pernah dipecahkan oleh peneliti terdahulu, sehingga menunjukkan keorsinilan persoalan yang akan diteliti.
- b. Fokus Penelitian atau Rumusan Masalah, berisi tentang rincian pertanyaan-pertanyaan tentang topik-topik inti yang akan digali dalam penelitian ini.
- c. Tujuan Penelitian, merupakan hasil atau harapan yang ingin dicapai dalam penelitian ini.
- d. Kegunaan Hasil Penelitian, berisi tentang manfaat pentingnya penelitian, terutama untuk pengembangan ilmu atau pelaksanaan pengembangan dalam arti luas.
- e. Penegasan Istilah, berisi tentang istilah-istilah yang belum atau tidak dapat dipahami oleh pembaca.
- f. Sistematika Penulisan Skripsi, berisi tentang urutan-urutan yang sistematis dalam penyusunan skripsi.

## BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat tentang uraian secara rinci dari konsep Hukum Islam, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hasil penelitian terdahulu seputar layanan pengiriman barang dan layanan

pick up ekspedisi. Bab ini merupakan kajian literer dari beberapa literatur yang ada, yang dimaksudkan untuk memberikan penyajian teori yang dianut dan juga berkembang dalam kaitannya dengan permasalahan dalam penelitian.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari : (a) jenis penelitian, (b) lokasi penelitian, (c) sumber data, (d) teknik pengumpulan data, (e) teknik analisis data, (f) pengecekan keabsahan, (g) tahap-tahap penelitian. Dalam bab ini khusus pada metodologi yang nantinya digunakan peneliti agar penelitian berjalan dengan terstruktur dan baik.

### BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang paparan data hasil penelitian yang ada di J&T Srengat Blitar yang berisi tentang : Gambaran Umum Lokasi Penelitian, praktik yang digunakan dalam perlindungan konsumen yang dilakukan terhadap layanan pick up ekspedisi J&T.

### BAB V : PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat jawaban dari rumusan masalah yang terdiri dari : (a) pelayanan pick up pada Ekspedisi J&T Srengat Blitar, (b) perlindungan konsumen terhadap layanan pick up ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (c) perlindungan konsumen terhadap layanan pick up ditinjau dari Hukum Islam.

## BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini memuat simpulan dan saran-saran. Pada simpulan, uraian yang dijelaskan dalam model penelitian kualitatif adalah temuan pokok atau simpulan harus mencerminkan “makna” dari temuan tersebut sesuai rumusan masalah.