

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di jaman yang serba canggih, jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan oleh manusia. Manusia akan lebih menyukai hal-hal yang serba instan, karena mereka mengikuti perkembangan teknologi di era globalisasi. Oleh karena itu, bagi mereka yang menginginkan kemudahan dan kenyamanan, penggunaan jasa pengiriman barang dapat menjadi sebuah alternatif yang tepat ketika mengirimkan suatu barang apabila menyangkut keterjangkauan dalam suatu wilayah. Jasa pengiriman barang sangat penting bagi mereka yang selalu mengirimkan barang dari suatu daerah ke daerah yang lain. Faktor efisiensi yang ditawarkan perusahaan pengiriman barang akan memudahkan pekerjaan manusia. Namun pengiriman barang tersebut tidak selamanya berjalan lancar, salah satunya adalah apabila terjadi keterlambatan barang ditempat tujuan yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh pihak perusahaan. Pengguna layanan jasa pengiriman barang akan merasa dirugikan karena dengan adanya keterlambatan barang pihak tersebut dengan membayar biaya tertentu untuk memperoleh layanan jasa, konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi ketika terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang, maka seseorang dapat memperoleh perlindungan hukum.¹

Di J&T Express Bakalan Krapyak Kudus melayani pelanggannya untuk melakukan pengiriman paket, dokumen, barang, e-commerce, pengiriman belanja online dan lainnya. Di J&T Express Bakalan Krapyak Kudus juga melayani cek no. resi, cek pengiriman, cek status pengiriman dan lainnya. Terdapat beberapa pilihan pake pengiriman yang ditawarkan J&T Express Bakalan Krapyak Kudus seperti paket kilat 1 hari sampai pengiriman reguler untuk lama pengiriman di estimasi 3-5 hari tergantung dari jaraknya. Ongkir atau ongkos kirim yang dikenakan untuk pengiriman barang bervariasi tergantung dari berat dan besarnya barang, paket pengiriman yang dipilih, serta jarak

¹ Nadia Andina Putri, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang', *Jurnal Hukum Bisnis Fakultas HUKum Universitas Udayana*, 5.2 (2017), 1-5.

pengiriman. J&T Express Kabupaten Kudus juga mendukung sistem tracking paket online yang dapat dilakukan melalui website dan aplikasinya dengan memasukkan nomor resi J&T Express.²

Hukum Ekonomi Syariah merupakan seperangkat aturan yang terkait dengan kegiatan ekonomi dalam upaya memenuhi kebutuhan manusia, baik dalam aspek komersial maupun non-komersial, yang didasarkan pada prinsip-prinsip hukum Islam.³ Selain peraturan yang tercantum dalam Hukum Ekonomi Syariah, pemerintah juga berupaya untuk melindungi hubungan antara produsen dan konsumen dengan menetapkan suatu aturan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Angka 1 dikeluarkan oleh pemerintah yang menyatakan bahwa segala bentuk tindakan yang menjamin adanya kepastian hukum bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen yang merupakan definisi dari perlindungan konsumen.⁴ Salah satunya pemerintah melindungi hak-hak konsumen dengan mengembangkan aturan yang disesuaikan dengan situasi yang sedang dihadapi.

Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan sebuah regulasi yang relatif baru dan belum begitu dikenal dan dipahami oleh masyarakat Indonesia secara luas. Meskipun ada desakan untuk pembentukan regulasi yang komprehensif bagi konsumen sejak lama, namun praktik monopoli dan kurangnya perlindungan konsumen telah menempatkan konsumen pada posisi yang rendah dalam menghadapi para pelaku usaha di Indonesia. Kekurangan alternatif yang tersedia bagi konsumen telah menjadi suatu fakta yang umum dalam dunia industri di Indonesia.⁵

Pada umumnya, sebelum melakukan pengiriman barang, terdapat sebuah kesepakatan antara pihak penyedia jasa pengiriman

²IDAlamat, 'Proses Pengiriman J&T KUDUS' <<https://idalamat.com/alamat/106162/jt-express-kudus-01-kudus-jawa-tengah>>, diakses tanggal 1 November 2022, Jam 19.39 WIB.

³ Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqih Mu'amalah Di Lembaga Keuangan Syariah Dan Bisnis Kontemporer* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019),1.

⁴ Republik Indonesia, 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dengan', *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1985 Tentang Jalan*, 2003.1 (1999), 1–5 <https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf>, diakses tanggal 01 November 2022, Jam 12.02 WIB.

⁵ Ahmad Yani Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm 1.

dengan pihak pengirim barang. Kesepakatan tersebut mengacu pada prinsip-prinsip umum yang terdapat dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta) mengenai syarat sah suatu perjanjian. Sebagaimana halnya dengan perusahaan-perusahaan penyedia jasa pengiriman barang lainnya, PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) juga telah menerapkan asuransi dalam pengiriman barang.⁶

Ketika melakukan transaksi jual beli, baik secara langsung maupun online, terdapat perikatan antara penjual dan pembeli. Perjanjian ini harus memberikan manfaat bagi kedua belah pihak, yaitu penjual dan pembeli yang dikenal sebagai konsumen. Asas itikad baik berkaitan dengan pelaksanaan perjanjian dengan kepercayaan dan keinginan beritikad baik sesuai landasan.⁷ Hal ini juga berhubungan dengan pembuatan perjanjian menurut Pasal 1338 Ayat (3) (KUHPerduta) yang menyangkut itikad baik pada kontrak. Dalam hal pengiriman barang tertentu, transaksi harus menguntungkan kedua belah pihak dan tidak mengabaikan hak-hak konsumen. Seringkali, konsumen mengalami kerugian seperti keterlambatan pengiriman barang oleh penyedia jasa pengiriman, yang dapat mengakibatkan wanprestasi dan melanggar hak-hak konsumen yang harus dilindungi.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai perlindungan konsumen atas keterlambatan barang yang terjadi di J&T Express Bakalan Krapyak Kudus, serta upaya yang dilakukan oleh J&T Express Bakalan Krapyak Kudus untuk menyelesaikan keterlambatan barang tersebut. Sebab kasus inilah yang sering terjadi pada konsumen. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian tentang **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG MENURUT PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH (Studi Kasus Di J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut :

⁶ H. Abdul Muis, *Hukum Asuransi Dan Bentuk Bentuk Perasuransian* (Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2005), hlm 30.

⁷ M. Yahya Harahap, *Segi Segi Hukum Perjanjian* (Bandung: PT. Alumni, 1986), hlm 32.

- 1 Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang dan kerusakan barang di J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus?
- 2 Bagaimana perlindungan hukum konsumen bagi pengguna jasa ekspedisi di J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus?
- 3 Bagaimana bentuk perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang menurut hukum ekonomi syariah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, tujuan dari penelitian ini dilakukan sebagai berikut :

- 1 Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang dan kerusakan barang di J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus.
- 2 Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum konsumen bagi pengguna jasa ekspedisi di J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus.
- 3 Untuk memahami cara perlindungan konsumen yang tersedia terkait keterlambatan pengiriman barang menurut hukum ekonomi syariah.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat (kegunaan) antara lain :

1 Manfaat Teoritis

Hasil pada penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan mengenai perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang menurut hukum ekonomi syariah sehingga bisa dijadikan sebagai bahan (sarana) referensi pada penelitian sebelumnya.

2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana mengimplementasikan ilmu yang sudah didapat selama perkuliahan dan menambah pengetahuan peneliti mengenai analisis permasalahan berdasarkan teori yang ada.

b. Bagi Jasa Ekspedisi

Hasil dari penelitian ini bagi jasa ekspedisi dapat dijadikan sebagai bahan (sarana) evaluasi lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen sehingga jasa ekspedisi

memperoleh gambaran untuk menetapkan perlindungan dalam mempertahankan konsumen (pelanggan) serta dapat menarik konsumen dan lebih meningkatkan pelayanannya.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dirancang sedemikian supaya mendapat gambaran dari setiap konsumen yang saling berkaitan sehingga memungkinkan dilakukan penelitian yang alami dan sistematis. Penulis akan menyusun penulisan skripsi berikut ini secara sistematis.

1 Bagian Awal

Bagian awal penulisan pada penelitian ini, meliputi : halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, penyertaan keaslian skripsi, abstrak, halaman motto, halaman persembahan, pedoman transliterasi Arab-Latin, kata pengantar, halaman daftar isi, daftar tabel, serta daftar gambar.

2 Bagian Isi

Bagian ini meliputi sebagian besar dari lima bab yaitu mulai bab I sampai dengan bab V yang mana kelima bab tersebut akan saling berkaitan, diantaranya :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menjabarkan mengenai latar belakang (alasan) dilakukan penelitian ini, selanjutnya peneliti akan merumuskan permasalahan yang hendak diselesaikan sehingga tujuan dan manfaat (kegunaan) dari penelitian dapat tercapai, serta sistematika penulisan yang akan digunakan untuk meneliti mengenai perlindungan konsumen terhadap keterlambatan barang menurut perspektif hukum ekonomi syariah.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti menjabarkan mengenai teori-teori yang sesuai pada penelitian ini. Di dalamnya juga terdapat tinjauan umum yang terdiri dari pengertian perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, upaya perlindungan hukum terhadap konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Tinjauan hukum juga terdiri dari,

pengertian perlindungan hukum, dasar hukum perlindungan konsumen, bentuk-bentuk perlindungan hukum, perlindungan hukum konsumen terhadap hukum ekonomi syariah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian berisi uraian tentang metode pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini bersifat yuridis empiris, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta mengkaji apa yang terjadi di masyarakat. Kemudian mendapatkan informasi utama secara langsung dari wilayah atau lokasi tertentu. Mengenai kejadian yang pernah terjadi dalam masyarakat tentang bagaimana perlindungan konsumen khususnya pengguna jasa ekspedisi yang telah mengalami keterlambatan barang.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab hasil penelitian dan pembahasan berisi tentang gambaran obyek penelitian, deskripsi pada penelitian, dan analisa sebagai data pendukung sifat deskriptif karena penelitian ini berhubungan dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen sebagai objek dalam penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab penutup ini berisi mengenai jawaban atas rumusan masalah dari juga saran atau pemasukan dari peneliti.

3 Bagian Akhir

Bagian akhir berisi mengenai daftar pustaka (referensi), lampiran penelitian dan catatan riwayat hidup.