

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Melalui upaya panjang dan kesungguhan yang telah penulis lakukan selama mengerjakan tugas akhir kuliah ini, penulis mendapatkan berbagai macam pengalaman dan ilmu yang sangat bermanfaat, maka dari itu hasil penelitian yang penulis dapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah penulis lakukan mengenai *Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Menurut Perspektif Hukum Ekonomi Syariah di Jasa Ekspedisi J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus*, maka akan ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1 Ada beberapa kasus yang terjadi di J&T Express Bakalan Krapyak yakni, *pertama* konsumen salah mengirimkan alamat tanggung jawabnya dengan cara menghubungi atau mengkonfirmasi konsumen jika alamat yang dikirimkan salah kemudian pihak J&T Express mengatur kembali atau memproses alamat yang sebenarnya sehingga bisa dikirimkan ke alamat konsumen, *kedua* kurir terlambat mengantarkan paket barang ke alamat konsumen tanggung jawabnya cara apabila waktu tidak memadai untuk mengantarkan paket barang kepada konsumen maka konsumen akan dikonfirmasi J&T Express Bakalan Krapyak apabila ada keterlambatnya paket barang ke alamat tujuan dan akan dikirim kembali di hari besoknya, dan *ketiga* banyaknya paket barang yang diterima di J&T Express Bakalan Krapyak Kudus sehingga terjadi overload pada gudang J&T Express Bakalan Krapyak Kudus dan banyak paket barang yang packingannya rusak tanggung jawabnya cara mempacking kembali paket barang tersebut yang sudah rusak supaya konsumen lebih puas dengan paket barang yang diterimanya dan langsung akan dikirimkan ke alamat konsumen.
- 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur perlindungan hukum bagi pengguna jasa terkait keterlambatan pengiriman barang, dimana konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi atas kerusakan atau keterlambatan pengiriman barang. Pasal 4 ayat 8 dari undang-undang tersebut menyatakan bahwa apabila jenis paket barang yang dikirim cepat kadaluarsa menjadi kurang manfaat jika diterima tidak tepat waktu semisal kita menyerahkan paket

barang ke jasa ekspedisi berupa makanan tetapi tidak langsung di data ulang untuk dikirim maka paket barang makanan akan cepat basi atau packingannya cepat rusak.

Dalam perspektif perlindungan konsumen, terdapat beberapa bentuk upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen dari keterlambatan pengiriman barang menurut hukum ekonomi syariah termasuk dalam akad Ijarah. Dalam hal ini, perusahaan ekspedisi berperan sebagai *muajjir*/pemberi sewa berupa jasa untuk mengantarkan paket barang dari pihak satu kepada pihak tiga yang di tuju. Sedangkan objek kontrak nya adalah upah yang di bayarkan *musta'jir*/penyewa kepada *muajjir*/pemberi sewa sebagai ganti atas manfaat yang di terima *musta'jir*/penyewa atas jasa yang di berikan oleh *muajjir*/pemberi sewa. Dalam hal ini, perusahaan ekspedisi berperan sebagai *al-ajir al-musyarak* dimana dirinya sebagai pemberi sewa yang menyewakan jasanya untuk orang banyak (khalayak ramai) dan harus bertanggungjawab atas kerusakan aset, walaupun bukan karena kelalaiannya. Apabila pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak pengirim sesuai yang telah disepakati sebelumnya dan diselesaikan menurut ketentuan yang berlaku, Pasal 23 dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa ketika pelaku usaha menolak dan tidak memberikan tanggapan, maka dapat digugat melalui penyelesaian sengketa.

B. Saran-Saran

Dalam perspektif hukum ekonomi syariah, perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang dapat dilakukan dengan memepertimbangkan prinsip-prinsip dasar syariah yang melindungi hak-hak konsumen. Keterlambatan pengiriman barang yang terjadi seharusnya tidak mengurangi hak konsumen untuk mendapatkan barang yang dibeli tepat waktu dan dalam kondisi yang baik. Oleh karena itu, pentingnya bagi penjual untuk memastikan ketersediaan barang dan pengiriman tepat waktu, serta memberikan kompensasi yang adil apabila terjadi keterlambatan.

Berikut adalah beberapa saran untuk perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang menurut perspektif hukum ekonomi syariah :

- 1 Konsumen harus memiliki kontrak yang jelas dan tegas dengan penjual. Kontrak tersebut harus mencantumkan jangka waktu pengiriman barang, ketentuan ganti rugi apabila terjadi

keterlambatan serta ketentuan lain yang berkaitan dengan transaksi tersebut.

- 2 Penjual harus memastikan bahwa barang yang dipesan telah siap dikirim dan diserahkan kepada kurir tepat waktu sesuai dengan yang disepakati dalam kontrak. Apabila terjadi keterlambatan, penjual harus memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu mengenai alasan keterlambatan tersebut.
- 3 Konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi apabila terjadi keterlambatan pengiriman barang. Kompensasi yang dimaksud bisa berupa pengembalian uang kepada konsumen atau pemberian diskon pada pembelian berikutnya.
- 4 Penjual harus bertanggung jawab penuh atas keterlambatan pengiriman barang dan harus memperbaiki kesalahan yang terjadi. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan kompensasi yang adil dan tepat waktu kepada konsumen.
- 5 Konsumen dan penjual dapat mengajukan sengketa ke pengadilan syariah apabila terjadi perselisihan mengenai keterlambatan pengiriman barang. Pengadilan syariah akan menyelesaikan sengketa tersebut dengan mengacu pada prinsip-prinsip hukum syariah yang berlaku

