

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tidak perlu diragukan lagi bahwa hukum Islam benar-benar tepat dalam segala zaman, hal tersebut dapat dibuktikan dengan semakin banyaknya kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Selain kebutuhan yang sifatnya pokok serta terdapat kebutuhan tambahan yang semakin didukung oleh perkembangan zaman maka semakin banyak pula kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh manusia untuk semakin memudahkan dalam beraktifitas dari waktu ke waktu. Salah satu bukti nyata bahwa manusia ingin selalu ingin mudah dalam menjalankan aktifitasnya yakni menggunakan pelayanan jasa pengiriman barang atau ekspedisi pengiriman barang yang banyak kita dapati dalam kehidupan sehari-hari.

Pada proses pengiriman barang yang tentunya merupakan hal yang sangat *familiar* untuk saat ini, para perusahaan ekspedisi menjalankan pengiriman barang atau sering kita sebut paket yang mempunyai bentuk serta isi yang berbeda sesuai dengan keinginan para *shipper* (pengirim). Dalam mengaplikasikan sebuah kegiatan ini tentunya harus didasari oleh saling rasa percaya antara pengirim paket dengan perusahaan ekspedisi yang mereka pilih. Disinilah peran ajaran Islam dalam mengatur semua aspek kehidupan manusia khususnya dalam bidang pelayanan jasa pengiriman paket barang atau dokumen. Islam mengajarkan kepada pemeluknya untuk saling menjaga, menghargai dan menghormati serta menjunjung tinggi harkat dan martabat sesama manusia.

Terlebih lagi untuk mengetahui tentang rasa tanggungjawab seorang muslim terhadap muslim lainnya atau cara berperilaku dengan non muslim, Islam begitu banyak mengajarkan kepada umatnya mengenai bagaimana cara berperilaku yang baik dan tidak merugikan manusia lainnya, Islam juga menuntut seorang muslim untuk memiliki rasa

tanggungjawab, berikut adalah garis besar rasa tanggungjawab yang patut kita ketahui diantaranya:

1. Tanggungjawab seorang muslim kepada sang Khaliqnya yakni Allah SWT, tanggungjawab muslim dalam hal ini adalah untuk berjanji selalu beribadah kepada-Nya dan mentaati seluruh perintah-perintah-Nya serta menjauhi apa saja yang menjadi bagian larangan-larangan-Nya. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an yang terdapat pada Surat Al-Isra' ayat 36.

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

Artinya : “Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungjawabannya” (Q.S. Al-Isra' : 36).¹

2. Tanggungjawab kepada sesama manusia atau sering kita sebut dengan bermuamalat, begitu jelasnya Islam mengatur bagaimana seorang muslim dalam bermuamalat yang baik dan benar. Dalam bermuamalat hendaknya tidak merugikan sesama manusia dan tidak menyakitkan hati manusia lainnya, sesama manusia diajarkan dalam Islam untuk saling percaya, menjaga, menghormati serta menghargai manusia lainnya. Inilah tanggungjawab yang cukup besar yang harus tertanam dalam hati seorang muslim serta dapat mengaplikasikan dalam bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an yang terdapat pada Surat An-Nisa' ayat 29.

¹ Alqur'an dan Terjemahnya, Depag RI, hlm. 429

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (Q.S. An-Nisa’ : 29).²

Kemajuan teknologi informasi saat ini sedang menggiring dunia pada perkembangan baru dari masa ke masa termasuk pengiriman paket barang, pelayanan dari perusahaan jasa pengiriman barang ini sangatlah penting karena membantu manusia dalam memudahkan aktifitas dan lebih menghemat waktu dan tenaga. Salah satu jasa pengiriman barang di Indonesia yang benar-benar terpercaya serta tepat waktu dalam pengiriman serta tanggungjawab penuh yakni jasa pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Banyak prestasi dan pujian terhadap ekspedisi ini, selain tepat waktu ketika proses pengantaran juga keamanan kondisi barangnya juga benar-benar terjaga.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah salah satu perusahaan jasa pengiriman paket yang berskala nasional yang melayani pengiriman paket barang antar kota ke seluruh wilayah Indonesia serta melayani pengiriman paket sampai mancanegara. Dalam penulisan skripsi ini penulis mengambil sampel penelitian di salah satu cabang PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang berada di wilayah Kabupaten Kudus. Penulis akan meneliti sejauh mana tanggungjawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) terhadap pengiriman paket yang bermasalah atau hal yang tidak diinginkan oleh pengirim dan penerima.

² Alqur’an dan Terjemahnya, Depag RI, hlm. 122

Tanggungjawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus terhadap pengiriman dan penerimaan barang sangatlah besar dan menyangkut kualitas dari pelayanan itu sendiri. Makna dari sebuah tanggungjawab itu sendiri yakni bahwa PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus benar-benar siap menerima dan menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya serta benar-benar melayani dengan penuh rasa tanggungjawab. Dalam hal ini berarti bahwa konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang baik, mendapatkan keamanan atas barang yang telah dititipkan dan yang telah diterima.

Namun dalam realitanya, masyarakat menilai bahwa proses pengiriman dan penerimaan barang banyak juga yang mengalami keterlambatan. Petugas dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) mengestimasi waktu pengiriman barang pada *shipper* namun terkadang melebihi estimasi waktu yang telah ditetapkan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Dalam hal ini timbul adanya wanprestasi bahwa PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) tidak menepati janji dalam ketepatan waktu dalam proses pengiriman barang.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah perusahaan ekspedisi yang benar-benar memperhatikan keamanan paket dalam proses pengiriman barang, namun kenyataannya masih ada paket yang rusak ketika diterima oleh pelanggan. Khususnya banyak kita dapati paket yang rusak dalam bidang elektronik. Sebagaimana kita ketahui bahwa paket yang berisikan alat-alat elektronik merupakan hal-hal yang mudah rusak akibat benturan-benturan terhadap benda-benda lain.

Wacana diatas sangatlah perlu untuk dikaji lebih lanjut dan lebih diperdalam mengenai masalah apa saja yang mendasari hal-hal tersebut terutama apabila kita kaitkan dengan hukum Islam, karena dalam bermuamalat dianjurkan untuk saling menguntungkan terhadap sesama dan menghindari kerugian atau kekecewaan. Tanggungjawab dalam bermuamalat juga lebih ditekankan untuk tidak saling merugikan atau hanya menguntungkan sepihak saja.

Dari uraian diatas, penulis tertarik dan berkeinginan meneliti lebih lanjut tentang kaitannya pelayanan jasa pengiriman barang dalam perspektif hukum Islam dan disini penulis mengangkat judul **“ANALISIS PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (STUDI KASUS PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG KUDUS)”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan judul diatas, maka dalam penelitian ini akan difokuskan pada pembahasan tentang sebuah tanggungjawab dari perusahaan ekspedisi dalam menangani praktik pengiriman barang dalam perspektif hukum Islam.

C. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah sebagaimana telah dijabarkan diatas, maka terdapat beberapa pokok masalah yang hendak dikaji dan perlu diselesaikan, sehingga penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk tanggungjawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus terhadap pengiriman paket barang ?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap sistem ganti rugi atas barang yang cacat atau barang yang hilang yang selama ini diterapkan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kudus ?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui secara lengkap sejauh mana bentuk tanggungjawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus terutama masalah pengiriman barang dan apakah bentuk tanggungjawab tersebut benar-benar telah sesuai perspektif hukum Islam saat ini.

E. Kegunaan Penelitian

1. Untuk memberikan kontribusi pemikiran kepada pelaksana pengiriman dan pengangkutan paket barang yang telah diteliti dalam menjalankan tugasnya dan agar pelaksana benar-benar bertanggungjawab penuh atas kerugian konsumen pengguna jasa ekspedisi tersebut apabila di dalam prosesnya terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau salah satu pihak merasa dirugikan.
2. Memberikan sumbangsih pemikiran untuk perkembangan hukum Islam dalam menjawab berbagai persoalan dalam kehidupan bermasyarakat khususnya dalam hal tanggungjawab.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan untuk memberikan sumbangsih pemikiran dalam ilmu hukum Islam secara umum khususnya mengenai bentuk tanggungjawab dalam bidang pelayanan jasa pengiriman paket barang menurut Islam.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara realistis mengenai solusi yang dapat dilakukan apabila terjadi permasalahan hukum tentang bentuk tanggungjawab dalam hukum Islam
2. Manfaat Praktis
 - a. Guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Akhwal Syakhsiyah.
 - b. Memberi sumbangsih berupa pemikiran dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah ada untuk meningkatkan khazanah keilmuan.
 - c. Dapat menjadi pertimbangan bagi para pelaksana pengiriman jasa ekspedisi pengiriman paket barang di Kudus dalam melaksanakan tugasnya yang benar-benar sesuai dengan hukum Islam.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami keseluruhan isi dari skripsi ini, maka sistematika penulisannya akan disusun sebagai berikut :

1. Bagian Awal

Dalam bagian awal ini terdiri dari halaman judul, halaman nota persetujuan pembimbing, halaman pengesahan skripsi, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, dan abstrak.

2. Bagian Isi

Bagian isi ini terdiri dari beberapa bab yaitu :

Bab 1 : Pendahuluan

Dalam bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, focus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab 2 : Kajian Pustaka

Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu pengertian tanggungjawab, ekspedisi atau pengangkutan, jasa pengiriman barang dalam hukum Islam, hasil penelitian terdahulu dan kerangka berpikir.

Bab 3 : Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, alasan penggunaan metode penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan kredibilitas data.

Bab 4 : Hasil Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang deskripsi lokasi penelitian, hasil penelitian dan analisis dari hasil penelitian.

Bab 5 : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan, saran dan penutup.

3. Bagian Akhir

Dalam bagian ini berisi daftar pustaka, daftar riwayat hidup peneliti dan lampiran-lampiran.

