

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tanggungjawab

Tanggungjawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggungjawab menurut kamus Bahasa Indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.

Tanggungjawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggungjawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Prinsip tanggungjawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.¹

Dalam Islam, tanggungjawab dikenal dengan istilah *Mas'uliyah*. *Mas'uliyah* atau *Accountability* ialah prinsip yang menuntut seorang pekerja supaya senantiasa berwaspada dan bertanggungjawab atas apa yang dilakukan atau dibelanjakan karena mereka akan di periksa dan dipersoalkan bukan sekadar di dunia malah di hari pembalasan. Tanggungjawab meliputi beberapa aspek, yakni : tanggungjawab antara individu dengan individu (*mas'uliyah al-afrad*), tanggungjawab dengan masyarakat (*mas'uliyah al-mujtama'*) serta tanggungjawab pemerintah (*mas'uliyah al-daulah*) tanggungjawab ini berkaitan dengan baitul mal.² Manusia dengan masyarakat diwajibkan melaksanakan kewajibannya demi terciptanya kesejahteraan anggota masyarakat secara keseluruhan. Tanggungjawab

¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Grasindo, 2000) hlm. 59

² Abd. Shomad, *Hukum Islam*, (Jakarta: Kencana, 2010) hlm.78

dengan masyarakat inilah yang berhubungan dengan tanggungjawab perusahaan ekspedisi terhadap proses pengiriman barang. Karena tanggungjawab ini berhubungan dengan masyarakat luas dan tak terhingga.

Tanggungjawab disini bukan hanya tentang mengantarkan paket barang dengan selamat kepada alamat tujuan (penerima paket barang) namun juga menjaga agar isi dalam paket tersebut tetap dalam keadaan baik-baik saja dan juga memberikan rasa aman bagi pengguna jasa perusahaan pengiriman paket barang. Karena jika sekali saja perusahaan atau orang-orang yang bekerja kepadanya lengah dari tanggungjawab, maka perusahaan tersebut akan dengan mudah kehilangan kepercayaan pelanggannya. Maka untuk menghindari hal tersebut, tanggungjawab sangatlah dibutuhkan dalam menjaga hubungan antara perusahaan dengan pengguna jasa perusahaan pengiriman barang.

Tanggungjawab itu bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian kehidupan manusia, bahwa setiap manusia pasti dibebani dengan tanggungjawab. Apabila ia tidak mau bertanggungjawab, maka ada pihak lain yang memaksakan tanggungjawab itu. Dengan demikian tanggungjawab itu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi pihak yang berbuat dan dari sisi kepentingan pihak lain.

Tanggungjawab adalah ciri manusia beradab (berbudaya). Manusia merasa bertanggungjawab karena ia menyadari akibat baik atau buruk perbuatannya itu dan menyadari pula bahwa pihak lain memerlukan pengabdian atau pengorbanannya. Untuk memperoleh atau meningkatkan kesadaran bertanggungjawab perlu ditempuh usaha melalui pendidikan, penyuluhan, keteladanan, dan takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

B. Ekspedisi atau Pengangkutan

1. Pengertian Ekspedisi

Pengertian ekspedisi menurut bahasa yaitu pengiriman surat, perusahaan pengangkutan barang, perjalanan penyelidikan ilmiah ke suatu daerah yang kurang dikenal, pengiriman tentara untuk memerangi (menyerang, menaklukkan) musuh di suatu daerah yang jauh letaknya. Perusahaan yang memberikan jasa dalam pengumpulan, pengurusan, pergudangan, dan penyerahan barang (*forwarding agent*).

Sedangkan pengertian pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.³

Jasa pengiriman barang adalah suatu organisasi laba/perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam pengiriman barang. Akhir-akhir ini jasa pengiriman barang ini sangat diminati penggunaanya, karena dapat dipercaya, dan sangat memuaskan. Kita tidak perlu lagi repot untuk mengantar barang sampai ke tempat tujuan, karena kita hanya perlu pergi ke tempat-tempat cabang dari jasa pengiriman barang itu. Hanya dengan memberikan alamat tujuan yang lengkap, hitung berat barang, dan hitung jarak dari kota awal ke kota tujuan, dari situ dapat dihitung total biaya yang diperlukan untuk pengiriman barang. Semua dilakukan hanya dengan waktu yang singkat. Bagi penerima, mereka hanya menunggu saja dirumah atau ditempat yang dituju, nanti barang akan langsung sampai ke tempat tujuan tanpa perlu lagi bagi penerima barang untuk mengambil ke kantor cabang pengiriman jasa.

Karena semakin mudahnya melakukan segala pekerjaan sekarang ini. Saat ini segala semua pekerjaan dapat dilakukan dengan instan, tak perlu lagi repot untuk melakukan sebuah pekerjaan. Dapat

³ Sution Usman Adji, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1990) hlm.1

diambil contoh dalam hal pengiriman barang, mungkin dulu kalau ingin mengirim barang kita yang harus repot mengurus untuk keperluan ini itu. Kita harus pergi ke tempat pengiriman barang yang dulu sangat jarang sekali ada, mungkin di tiap kota cuma ada beberapa saja. Tapi karena sekarang segala keperluan dapat dilakukan dengan secara instan, hal tersebut tidak lagi menjadi sulit.

Sekarang ini juga sudah mulai banyak sekali bisnis-bisnis online, yang semua kegiatan jual beli tidak secara langsung, jadi karena kegiatan jual beli yang tidak dilakukan secara langsung akan membutuhkan jasa pengiriman barang, dan yang tidak mungkin apabila dari pihak penjual dan pembeli berbeda pulau, dan tidak memungkinkan bagi penjual untuk mengantar barangnya sendiri ke berbagai pulau. Jadi digunakannya lah jasa pengiriman barang. Yang sekarang sudah mulai banyak dipergunakan masyarakat Indonesia, bahkan dunia.

Apabila ia bertindak atas nama sendiri, maka yang berhak mengajukan gugatan adalah pihak ekspediter itu sendiri. Sebaliknya, apabila ekspediter dalam menjalankan tugasnya menggunakan nama pihak pengirim, maka pihak pengirim dapat langsung mengajukan gugatan terhadap pihak pengangkut.⁴

2. Kedudukan Perusahaan Ekspedisi atau Pengangkutan

Hukum Pengangkutan bila ditinjau dari segi keperdataan, dapat kita tunjuk sebagai keseluruhannya peraturan-peraturan, di dalam dan di luar kodifikasi (Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata)) ; Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD)) yang berdasarkan dan bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan hukum yang terbit karena keperluan pemindahan barang-barang dan/atau orang-orang dari suatu ke lain tempat untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dari perjanjian-

⁴ Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia Jilid 2*, (Jakarta : Rajawali, 1981) hlm. 61

perjanjian tertentu, termasuk juga perjanjian-perjanjian untuk memberikan perantara mendapatkan.⁵

Baik di dalam KUHPerdara maupun KUHD, baik yang sudah dikodifikasikan maupun yang belum, yang berdasarkan atas dan bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan yang terbit karena keperluan pemindahan barang-barang dan/atau orang-orang dari suatu ke lain tempat untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dan perjanjian-perjanjian tertentu, termasuk di dalamnya perjanjian-perjanjian untuk memberikan perantara mendapatkan pengangkutan/ekspedisi.⁶

a. Tanggungjawab Pengangkut

Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim. Perjanjian Pengangkutan bersifat timbal balik, artinya kedua belah pihak mempunyai hak dan kewajiban masing-masing kewajiban pihak pengangkut adalah menyelenggarakan barang dan/atau orang ke tempat tujuan dengan selamat. Sebaliknya, sebagai pihak pengirim barang berkewajiban untuk membayar ongkos angkutan yang telah disepakati. Hal ini yang kemudian menjadi hak pihak pengangkut. Sedangkan hak pengirim adalah menerima barang yang dikirim dengan keadaan utuh.

Apabila pihak pengangkut tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya, maka pihak pengangkut harus bertanggungjawab, artinya pihak pengangkut harus memikul semua akibat yang timbul dari perbuatan penyelenggaraan pengangkutan baik karena kesengajaan ataupun kelalaian pihak pengangkut.

Bentuk nyata dari tanggungjawab pengangkut yaitu dengan memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang diderita pihak

⁵ Sution Usman Adji, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1990) hlm.5

⁶ *Ibid.*,

pengirim. Namun hal tersebut tidak berlaku mutlak. Ada beberapa batasan-batasan dalam pemberian ganti rugi tersebut, antara lain:

- 1) Kerugian itu merupakan kerugian yang dapat diperkirakan secara layak pada saat timbulnya kerugian.
- 2) Kerugian itu harus merupakan akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perbuatan dari perjanjian pengangkutan.

Dalam perjanjian pengangkutan juga terdapat hal-hal yang bukan menjadi tanggungjawab pihak pengangkut. Artinya, apabila timbul kerugian, maka pihak pengangkut bebas dari pembayaran ganti rugi. Beberapa hal yang tidak menjadi tanggungjawab pengangkut adalah:

- 1) Keadaan memaksa (*Overmach*);
- 2) Cacat pada barang atau penumpang itu sendiri;
- 3) Kesalahan atau kelalaian pengirim atau ekspediter;
- 4) Keterlambatan barang ditempat tujuan, yang disebabkan karena keadaan memaksa; dalam hal ini barang tidak musnah atau rusak.⁷

Menurut Saefullah Wiradipraja, ada tiga macam prinsip tanggungjawab pengangkut dalam hukum pengangkutan :

- 1) Prinsip tanggungjawab berdasarkan kesalahan;
- 2) Prinsip tanggungjawab berdasarkan praduga;
- 3) Prinsip tanggungjawab mutlak.⁸

Mengenai kedudukan ekspediter diatur dalam bagian II title V Buku 1 pasal 86 sampai pasal 90 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD). Pengertian ekspediter terdapat dalam pasal 86 ayat (1) KUHD, yaitu: “Ekspediter adalah seseorang yang pekerjaannya menyuruh orang lain untuk

⁷ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3*, (Jakarta : Djambatan, 1981) hlm. 35

⁸ Saefullah Wiradipradja, *Tanggungjawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, (Yogyakarta : Liberty, 1989) hlm.19.

menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan”.

Ekspediter mempunyai tugas yang berbeda dengan seorang pengangkut. Ekspediter hanya bertugas mencari pengangkut yang baik bagi pihak pengirim yang akan mengirimkan barangnya, dan tidak mengadakan pengangkutan sendiri. Dalam hal ini ekspediter berfungsi sebagai “perantara” dalam perjanjian pengangkutan.⁹

Seorang ekspediter memiliki tanggungjawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim kepadanya dalam kegiatan pengiriman barang seperti yang disebutkan dalam pasal 87 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), yaitu :

- 1) Menyelenggarakan pengiriman secepat-cepatnya dan dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim.
- 2) Mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut.

Menurut pasal 87 KUHD, tanggungjawab ekspediter hanya sampai saat barang-barang yang akan dikirim tersebut telah diterima oleh pengangkut. Namun, ekspediter juga memiliki tanggungjawab terhadap barang-barang yang telah dikirim. Pasal 88 KUHD menyatakan bahwa : “ia (ekspediter) juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya dibebankan oleh kesalahan atau keteledorannya”.

Jadi, apabila barang-barang yang telah dikirim mengalami kerusakan, dan dapat dibuktikan terdapat kesalahan atau kelalaian pihak ekspediter ketika barang masih berada

⁹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 1991) hlm. 36.

pada pihak ekspeditur, maka pihak ekspeditur dapat dituntut untuk mengganti kerugian yang terjadi.

Berhubungan dengan tanggungjawab ekspeditur tersebut, ada baiknya jika ekspeditur melakukan pendaftaran dan mencatat tentang jenis dan banyaknya barang-barang yang diterima untuk diangkut serta harga barang tersebut dalam suatu daftar harian (jurnal) seperti yang disebutkan dalam pasal 86 ayat (2) KUHD.

b. Perjanjian Pengangkutan Barang

Perjanjian pengangkutan ini, adalah *consensuil* (timbang balik) di mana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari dan ke tempat tujuan tertentu, dan pengirim barang (pemberi order) membayar biaya/ongkos angkutan sebagaimana yang disetujui bersama, di sini dapat dilihat kedua belah pihak mempunyai kewajiban yang harus ditunaikan antara lain :

- 1) Pihak Pengangkut Mempunyai kewajiban untuk mengangkut barang ataupun orang dari satu tempat ke tempat lain dengan selamat
- 2) Pihak Pengirim (pemakai jasa angkutan) berkewajiban menyerahkan ongkos yang disepakati serta menyerahkan barang yang di kirim pada alamat tujuan. Di tempat tujuan barang tersebut diserahkan kepada penerima yang mana dan alamatnya tercantum dalam surat angkutan sebagai pihak ketiga yang turut serta bertanggungjawab atas penerimaan barang.
- 3) Kedudukan pihak penerima barang karena sesuatu perjanjian untuk berbuat sesuatu bagi penerima barang

apakah barang itu diterimanya sebagai suatu hadiah (pasal 1317 KUH Perdata).¹⁰

c. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha

Pasal 4 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa Hak Konsumen adalah :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa
- 2) Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak–hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang–undangan lainnya.

¹⁰ Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1995) hlm 67

Pasal 5 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa Kewajiban konsumen adalah:

- 1) Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pasal 6 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

Hak pelaku usaha :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang–undangan lainnya.

Pasal 7 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta

memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;

- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan pada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tanggungjawab Pelaku Usaha :

Pasal 19 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

- 1) Pelaku Usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi

- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Prinsip tanggungjawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.¹¹

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

- 1) Kesalahan (*liability based on fault*);
- 2) Praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*);
- 3) Praduga selalu tidak bertanggungjawab (*presemption of nonliability*);
- 4) Tanggungjawab mutlak (*stich liability*);
- 5) Pembatasan tanggungjawab (*limitation of liability*).¹²

C. Jasa Pengiriman Barang Dalam Hukum Islam

Muamalah merupakan bagian dari rukun Islam yang mengatur hubungan antara seseorang dengan orang lain. Dalam hukum muamalat, Islam mempunyai prinsip-prinsip yang dirumuskan bahwa pada dasarnya segala bentuk muamalah adalah mubah kecuali sudah ditentukan oleh Al-

¹¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Grasindo, 2000) hlm. 59

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008) hlm. 92

Qur'an dan Sunnah. Dilakukan atas dasar suka rela tanpa mengandung unsur paksaan. Muamalah juga dilakukan atas dasar pertimbangan mendatangkan manfaat dan menghindarkan madharat dalam hidup bermasyarakat serta dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan, menghindari unsur penganiayaan, unsur pengambilan kesempatan.¹³ Seiring dengan perkembangan zaman, transaksi muamalah bukan saja miniatur dari ulama klasik, melainkan sekarang transaksi tersebut merupakan terobosan baru dalam dunia modern.

Dalam kasus ini, Jasa Pengiriman Barang dapat di kategorikan dalam Jual Beli Jasa. Jual Beli Jasa dalam Islam dikenal dengan istilah *Ijarah*. Secara etimologi, *Ijarah* adalah nama untuk upah (*Ujrah*). Sedangkan secara terminologi, *Ijarah* adalah kontrak atas jasa atau manfaat yang memiliki nilai ekonomis (*maqshudah*), diketahui, legal di serah-terimakan kepada orang lain dengan menggunakan upah yang diketahui.¹⁴ *Ijarah* juga bermakna jual beli manfaat atau dapat diartikan juga sebagai akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa dalam batasan waktu tertentu melalui pembayaran upah sewa tanpa di ikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang.¹⁵

Objek dalam akad *Ijarah* adalah manfaat itu sendiri, bukan bendanya. *Ijarah* merupakan menjual manfaat yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain dengan menggunakan ketentuan syari'at Islam. Kegiatan *Ijarah* ini tidak dapat dilepaskan dari kehidupan kita sehari-hari, baik di lingkungan keluarga maupun masyarakat sekitar kita.

D. Hasil Penelitian Terdahulu

Guna mengetahui secara luas mengenai sepaik terjang perusahaan-perusahaan ekspedisi yang berada diseluruh wilayah Indonesia yang

¹³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Kepraktek* (Jakarta: Tazkia Cendekia, 2001) Hlm: 160.

¹⁴ Tim Laskar Pelangi, *Metodologi Fiqih Muamalah*, (Kediri: Lirboyo Press, 2013) cet. II hlm. 278

¹⁵ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010) cet. II hlm. 153

memiliki cara yang berbeda dalam proses pengangkutan dan pengiriman barang namun tetap mengindahkan undang-undang dan ketentuan-ketentuan yang berlaku di Indonesia, penulis berusaha untuk membandingkan dengan hasil penelitian terdahulu mengenai tanggungjawab perusahaan ekspedisi yang ada di Indonesia, diantaranya yaitu :

1. Skripsi Satria Adjie Bayu Priangga, mahasiswa Yayasan Kesejahteraan Pendidikan Dan Perumahan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Fakultas Hukum Program Studi Ilmu Hukum Surabaya tahun 2012, dengan skripsi yang berjudul “Tanggung Gugat Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Yang Kehilangan Barang Ditinjau Dari Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di BPSK Kota Surabaya)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung gugat perusahaan jasa pengiriman barang terhadap konsumen yang telah dirugikan akibat kehilangan barang. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Sumber data diperoleh dari literatur-literatur, karya tulis ilmiah, dan perundang-undangan yang berlaku. Analisa data menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang berperan sebagai pelaku usaha dalam menjalankan usahanya mempunyai kewajiban dan tanggungjawab sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 7 dan pasal 19 Undang- Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang telah dirugikan akibat kehilangan barang yaitu melalui jalur non litigasi atau di luar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen karena melalui jalur ini konsumen dapat menyelesaikan sengketanya dengan waktu yang relatif cepat, biaya hemat, dan kerahasiaan konsumen terjamin.
2. Skripsi Andi Riyanto, mahasiswa Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga tahun 2015, dengan

judul skripsi “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta Dan TIKI Cabang Yogyakarta Di Lembaga Konsumen Yogyakarta). Adapun hasil penelitian ini menyatakan bahwa pihak LKY sebagai lembaga yang melindungi hak-hak konsumen menerima aduan dari Violetta yaitu konsumen dari TIKI, aduan yang diterima LKY berisi tentang kehilangan paket barang. TIKI melakukan kesalahan yaitu kelalaian dari pihak TIKI yang kurang berhati-hati dalam melaksanakan tugasnya sehingga menyebabkan paket barang hilang. Pihak TIKI melakukan hak-hak konsumen sesuai dengan pasal 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Upaya yang dilakukan TIKI Yogyakarta yaitu yang ada kotak baku dari pihak TIKI mengenai penggantian 10 kali biaya kirim merupakan kebijakan dan bukan merupakan nilai ganti rugi. Tindakan yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta sesuai dengan Pasal 47 UUPK yang pada intinya untuk mencapai kesepakatan yaitu dengan cara mediasi dengan nilai kerugian.

3. Skripsi Yuhanar Okta Savian, mahasiswa jurusan Muamalat Fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2010, dengan skripsi yang berjudul “ Tinjauan Hukum Islam Terhadap PT. POS Indonesia cabang Yogyakarta Dalam Pengiriman Paket Barang”. Dalam penelitian ini penyusun menggunakan teori *ijarah al amal* yang membahas tentang sewa menyewa jasa yang disini membahas tentang jasa pengangkutan dan pengiriman paket barang. Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bagaimana bentuk tanggungjawab dalam pengiriman paket barang oleh PT. POS cabang Yogyakarta. Pengangkutan dan pengiriman paket barang termasuk dalam kaidah *ijarah al amal* (sewa jasa). Dalam pelaksanaan dan pengangkutan paket barang yang dilakukan PT. POS Indonesia cabang Yogyakarta dapat dibenarkan sesuai hukum Islam. Dalam hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya tanggungjawab menyampaikan

barang dengan selamat dan bertanggungjawab jika terjadi kerusakan atau kehilangan.

Dari ketiga penelitian sebelumnya, masing-masing memiliki perbedaan yang mendasar. Pada skripsi Satria Adjie Bayu Priyanga lebih menekankan kepada perlindungan konsumen yang berdasarkan pada pasal 7 dan pasal 19 Undang-Undang no.8 Tahun 1999. Selanjutnya, pada skripsi Andi Riyanto, lebih menekankan pada penyelesaian masalah pada kasus kehilangan paket barang berdasarkan Pasal 47 UUPK yang pada intinya untuk mencapai kesepakatan yaitu dengan cara mediasi dengan nilai kerugian antar kedua belah pihak. Selanjutnya, pada skripsi Yuhanar Okta Savian, lebih menekankan pada tanggungjawab pengiriman paket barang PT. POS Indonesia dalam perspektif hukum Islam. Selanjutnya, pada skripsi yang peneliti buat, lebih menekankan pada bentuk tanggungjawab pengiriman paket barang dan ganti rugi kehilangan/kecacatan paket barang di PT. JNE cabang Kudus dalam perspektif hukum Islam.

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir harus menjelaskan pertautan secara teoritis antar variabel yang akan diteliti. Jadi harus dijelaskan hubungan antara *variable independent* dan *variable dependent* dan jika ada kedudukan variabel moderator dan intervening dalam penelitian.¹⁶

Proses pengiriman barang biasanya dilakukan oleh seseorang dengan cara mengantar barang yang akan dikirim tersebut menuju tempat tujuan. Seiring dengan berkembangnya zaman, mulai muncul ke permukaan perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Alfabeta : Jakarta , 2005) hlm. 32-33

pengiriman barang yang salah satunya adalah PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau yang biasa kita sebut dengan PT. JNE. Semakin banyaknya kebutuhan manusia di era teknologi ini, membuat adanya hubungan jarak yang jauh menjadi terasa dekat dengan dijumpai oleh internet. Ketika banyak orang yang memanfaatkan internet sebagai peluang bisnis online, semakin banyak pula orang yang memanfaatkan jasa perusahaan pengiriman barang untuk membantu melancarkan transaksi bisnis nya sehingga terjadi hubungan mutualisme antara pebisnis online, perusahaan ekspedisi dan pengguna jasa jual beli online.

Dalam kasus ini, peneliti memilih PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kudus sebagai tempat penelitian. Hal ini dilatarbelakangi oleh maraknya atau ramainya bisnis online yang berkembang di Kabupaten Kudus dan banyak di antara mereka mempercayai PT. JNE sebagai perusahaan jasa pengiriman barang yang membantu melancarkan proses transaksi bisnis online mereka. Peneliti ingin mengungkap bagaimana PT. JNE bisa dipercaya dan bertanggungjawab untuk mengantar paket-paket barang oleh masyarakat Kudus pada umumnya dan bagaimana PT. JNE mempertahankan eksistensinya di tengah-tengah maraknya perusahaan jasa pengiriman barang lainnya yang mulai banyak bermunculan juga tidak lupa tentang perspektif hukum Islam yang membahas tentang tanggungjawab-tanggungjawab yang dilakukan PT. JNE selama ini terhadap pengiriman barang.

Tanggungjawab disini bukan hanya tentang mengantarkan paket barang dengan selamat kepada alamat tujuan (penerima paket barang) namun juga menjaga agar isi dalam paket tersebut tetap dalam keadaan baik-baik saja dan juga memberikan rasa aman bagi pengguna jasa perusahaan pengiriman paket barang. Selain melakukan wawancara dengan orang-orang yang terkait dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan dasar SSP JNE atau Syarat Standar Pengiriman JNE sebagai

tolok ukur tanggungjawab PT. JNE terhadap proses pengiriman barang yang selama ini telah berjalan.

