

**KEBIJAKAN GANTI RUGI PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T EXPRESS) DITINJAU DARI HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh:

**FEMI IZAYANTI**  
**1218052**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2023**

**KEBIJAKAN GANTI RUGI PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T EXPRESS) DITINJAU DARI HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh:

**FEMI IZAYANTI**  
**1218052**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2023**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Femi Izayanti

NIM : 1218052

Judul Skripsi : Kebijakan Ganti Rugi PT. Global Jet Express (J&T Express) Ditinjau dari Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari skripsi ini ternyata plagiat, penulis bersedia mendapat sanksi akademik yaitu dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini telah dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 24 Januari 2023

Yang Menyatakan,



**FEMI IZAYANTI**

**NIM. 121852**

## NOTA PEMBIMBING

**Achmad Umardani, M. Sy**  
Perum Griya Wirapurna No B12  
Menjangan Bojong, Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Femi Izayanti

Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan  
c.q Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah

di -

### Pekalongan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Femi Izayanti

NIM : 1218052

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Judul : **KEBIJAKAN GANTI RUGI PT. GLOBAL JET EXPRESS  
(J&T EXPRESS) DITINJAU DARI HUKUM ISLAM DAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dengan permohonan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 24 Januari 2023  
Pembimbing,



Achmad Umardani, M.Sy.  
NIP. 198403282019031002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**  
**FAKULTAS SYARIAH**

Alamat : Kampus 2 Jl. Pahlawan Km 5 Kajen Kab. Pekalongan , Telp. 082329346517  
Website : fasya.uingusdur.ac.id | Email : fasya@iainpekalongan.ac.id

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudari:

Nama : **FEMI IZAYANTI**  
NIM : **1218052**  
Judul Skripsi : **KEBIJAKAN GANTI RUGI PT. GLOBAL JET EXPRESS (JET EXPRESS) DITINJAU DARI HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Telah diujikan pada hari Selasa, tanggal 7 Maret 2023 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Pembimbing

**Achmad Umardani, M.Sy.**  
NIP. 198403282019031002

Dewan Penguji

Penguji I

**Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A**  
NIP. 197306222000031001

Penguji II

**Bunga Desyana Pratami, M.Kn.**  
NIP. 199412262020122015

Pekalongan, 7 Maret 2023

Disahkan oleh  
Dekan



**Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A**  
197306222000031001

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan karya ini sesuai dengan SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Mo. 158/1997 dan No. 0543 b/U/1987. Transliterasi digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Pedoman transliterasi tersebut adalah sebagai berikut:

### A. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang didalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = A		أ = ā
إ = I	أ ي = Ai	إ ي = ī
أ = U	أ و = Au	أ و = ū

## C. Ta' Marbutah

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة      Ditulis      *mar'atun jamilah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة      Ditulis      *fatimah*

## D. Syaddad (Tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا      Ditulis      *rabbana*

البر      Ditulis      *al-bir*

### E. Kata Sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh huruf “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس Ditulis asy-syamsu

الرجل Ditulis ar-rajulu

السيدة Ditulis as-sayyidah

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan duhubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر Ditulis *al-qamar*

البديع Ditulis *al-badi'*

الجلال Ditulis *al-jalil*

### F. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apotrof /'/.

Contoh:

أمرت Ditulis *umirtu*

شيء Ditulis *syai'un*

## **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini secara khusus saya persembahkan kepada Almarhum Ayah saya yang selalu memperjuangkan dan memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya, kepada Ibu saya yang selalu memberikan do'a terbaik, serta kakak dan adik saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya.*

## **MOTTO**

*“Semakin kita bersedia bertanggung jawab atas perbuatan-perbuatan kita,  
semakin banyak kredibilitas yang kita miliki”*

## ABSTRAK

Penelitian skripsi ini dilatar belakangi oleh adanya permasalahan yang dialami oleh konsumen J&T Express ketika pengiriman barang seperti permasalahan keterlambatan pengiriman paket barang, kerusakan dan kehilangan paket barang. Ketika salah satu permasalahan tersebut dialami oleh konsumen, tentu konsumen akan mengalami kerugian. Apabila konsumen mengalami kerugian, tentunya J&T Express bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Namun pada beberapa kasus, J&T Express masih belum memenuhi tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha atas kerugian konsumen. Penelitian ini menganalisis penerapan ganti rugi dengan rumusan masalah yaitu bagaimana penerapan ketentuan ganti rugi J&T Express terhadap permasalahan paket barang rusak atau hilang dan bagaimana tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap ketentuan ganti rugi yang diterapkan oleh J&T Express. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai pengetahuan tambahan dan sebagai bahan rujukan dalam melaksanakan aktivitas ekonomi khususnya dalam menerapkan ganti rugi berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi serta angket. Data-data penelitian yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yaitu melalui tahap reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ditemukan terdapat beberapa konsumen yang pernah mengalami permasalahan seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan paket barang dan atau kehilangan paket barang saat menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express. Permasalahan pengiriman barang yang dialami oleh konsumen seperti yang telah disebutkan akan mendapatkan ganti rugi kecuali permasalahan keterlambatan pengiriman barang karena paket barang milik konsumen akan tetap dikirimkan. Meskipun konsumen yang mengalami kerusakan paket barang atau kehilangan paket barang mendapatkan ganti rugi, namun dari hasil penelitian terdapat beberapa konsumen yang mendapatkan ganti rugi tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku di J&T Express.

**Kata Kunci: ganti rugi, kehilangan, kerusakan.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT., karena atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi ini telah selesai. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum Jurusan Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah IAIN Pekalongan. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid;
2. Bapak Dr. Akhmad Jalaludin, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid;
3. Bapak Tarmidzi, M.S.I. selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid;
4. Ibu Jumailah, M.S.I. selaku Dosen Wali Studi yang senantiasa memberikan nasihat dan motivasi;
5. Bapak Achmad Umardani, M.Sy. selaku Dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
6. Bapak Fathurrohman Selaku Staff J&T Express yang telah meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam skripsi ini;

7. Kedua Orang Tua dan keluarga tercinta, Almarhum Ayah, Ibu, Adik serta Kakak saya yang telah memberikan dukungan material dan moral;
8. Sahabat satu jurusan HES Azizah, Ayu, Tisa dan Dwi yang telah menemani, membantu dan memberikan pencerahan selama proses penyusunan skripsi;
9. Sahabat penulis Afi dan Zulfa yang senantiasa memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini;
10. Konsumen J&T Express yang telah bersedia membantu untuk melengkapi data penelitian skripsi;
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 24 Januari 2023



Femi Izayanti

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
E. Kerangka Teoritik .....	5
F. Penelitian Yang Relevan .....	8
G. Metode Penelitian.....	11
H. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II. TINJAUAN TA'WIDH DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN</b>	
A. Ganti Rugi (Ta'widh).....	18
B. Hukum Perlindungan Konsumen .....	28
<b>BAB III. KEBIJAKAN GANTI RUGI J&amp;T EXPRESS</b>	
A. Gambaran Umum J&T Express .....	44
B. Penerapan Kebijakan Ganti Rugi J&T Express .....	51

**BAB IV. ANALISIS KEBIJAKAN GANTI RUGI J&T EXPRESS  
BERDASARKAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN**

- A. Penerapan Kebijakan Ganti Rugi J&T Express Terhadap Permasalahan  
Paket Barang Hilang atau Rusak..... 64
- B. Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang  
Perlindungan Konsumen terhadap Penerapan Ketentuan Ganti Rugi J&T  
Express Pada Paket Barang Hilang atau Rusak ..... 69

**BAB V. PENUTUP**

- A. Simpulan ..... 87
- B. Saran..... 88

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Konsumen J&T Express yang mengalami permasalahan pengiriman .....	2
Tabel 3.1 Data Konsumen J&T Express yang mengalami permasalahan pengiriman .....	53
Tabel 3.2 Data Konsumen J&T Express yang mengalami keterlambatan pengiriman .....	53
Tabel 3.3 Data Permasalahan Konsumen J&T Express .....	54

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Pedoman Wawancara dengan J&T Express

Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan staff J&T Express

Lampiran 3: Surat pengantar dan ijin penelitian

Lampiran 4: Dokumentasi penelitian

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Jasa pengiriman barang saat ini menjadi sebuah layanan yang diperlukan pada era globalisasi bagi orang-orang yang menginginkan solusi praktis untuk mengirim barang ke tempat tujuan dengan jarak yang jauh. Di Indonesia, perusahaan jasa pengiriman barang dikenal dengan perusahaan ekspedisi. Perusahaan ekspedisi adalah layanan publik yang memudahkan pengiriman paket ke tempat tujuan dengan kilat serta aman. Barang yang bisa dikirimkan melalui jasa pengiriman barang sangat beragam antara lain dokumen, logistik, alat elektronik dan lain sebagainya. Saat ini perusahaan jasa pengiriman barang sudah menyediakan alternatif pengiriman barang melalui beberapa rute yaitu udara, laut dan darat. Sejauh ini, sudah banyak perusahaan pengiriman barang seiring berkembangnya jaman dan telah mengalami peningkatan dengan menggunakan kemajuan teknologi, salah satu perusahaan tersebut adalah J&T Express.

Dalam proses pengantaran barang melalui layanan pengiriman barang tidak selamanya berjalan dengan lancar dan aman. Terkadang paket yang dikirim tidak seperti yang dikehendaki atau datang lebih lambat dari perkiraan waktu yang telah ditentukan. Selain ketidaktepatan waktu datangnya barang, kemungkinan-kemungkinan buruk berpotensi terjadi ketika kita menggunakan jasa pengiriman barang seperti hilangnya barang

saat proses pengiriman ataupun barang yang diantarkan rusak, hal-hal tersebut terjadi pada beberapa konsumen J&T Express yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1

Data konsumen J&T Express yang mengalami permasalahan pengiriman

No	Nama Konsumen	Keluhan
1.	Indah	Kehilangan paket barang
2.	Hildaningtyas	Kehilangan paket barang
3.	Diyah Fitriani	Keterlambatan pengiriman
4.	Dinda	Kehilangan paket barang

Sumber: Penelitian penulis.

J&T Express diketahui mempunyai ketentuan mengenai ganti rugi apabila terjadi permasalahan seperti paket yang hilang ataupun rusak selama proses pengiriman. Ketentuan mengenai sistem ganti rugi oleh J&T Express adalah apabila barang yang dikirimkan telah diasuransikan, maka pemberian ganti rugi atas barang hilang atau rusak adalah maksimal 20.000.000 (dua puluh juta rupiah) atau sesuai dengan nilai barang. Apabila barang yang dikirim tidak diasuransikan maka pemberian ganti ruginya adalah maksimal 10 kali lipat dari tarif ongkos kirim, sedangkan lebih dari itu perusahaan akan menolak untuk membayar ganti rugi.<sup>1</sup> Jumlah pemberian ganti rugi pada barang yang tidak diasuransikan dirasa kurang adil terlebih jika barang yang dikirim memiliki nilai yang besar, maka nilai ganti tersebut tentunya tidak dapat menutup kerugian.

Idealnya, J&T Express sebagai perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab penuh terhadap kerugian yang

---

<sup>1</sup>J&T Express. "Syarat dan Ketentuan Pengiriman" <https://jet.co.id/information/terms> (diakses tanggal 9 Juli 2022).

dialami konsumen berupa rusaknya barang ataupun kehilangan. Hal ini selaras dengan pedoman hukum Islam maupun hukum positif. Wahbah Azzuhaili mengungkapkan bahwa “*ta’widh* (ganti rugi) adalah menutup kerugian yang ditimbulkan karena pelanggaran atau kesalahan”. Andai kata seseorang mendapatkan kerugian atas barang atau hilangnya manfaat atas barang maka ia dapat menuntut ganti rugi dengan nilai yang sama atas barang tersebut.<sup>2</sup> Menurut Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan”. Kemudian Pada Pasal 19 Ayat (2) menyebutkan bahwa “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santuan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”<sup>3</sup>

Mempertimbangkan latar belakang yang sudah dipaparkan, penulis memiliki ketertarikan untuk mengetahui lebih banyak bagaimana J&T Express menerapkan ketentuan pemberian kompensasi kepada konsumen atas kerugian pada paket yang rusak atau hilang serta meninjau ketentuan ganti rugi tersebut berdasarkan hukum islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>2</sup> Wahbah AzZuhaili, “Fiqih Islam Wa Adillatuhu Jilid 6,” terjemahan Abdul Hayyie Al-Kattani dkk. (Depok: Gema Insani, 2011), h. 671.

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## **B. Rumusan Masalah**

Menimbang latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis merumuskan pokok masalah dalam bentuk pertanyaan berikut:

1. Bagaimana penerapan ketentuan ganti rugi J&T Express terhadap permasalahan paket barang rusak atau hilang?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap ketentuan ganti rugi yang ditetapkan J&T Express?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berikut adalah tujuan dari diadakannya penelitian ini:

1. Untuk mengetahui penerapan ketentuan ganti rugi J&T Express terhadap permasalahan pengiriman paket barang rusak atau hilang.
2. Untuk meninjau ketentuan ganti rugi yang ditetapkan J&T Express berdasarkan hukum Islam dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Terdapat dua poin kegunaan dari penelitian yang akan dilakukan, yaitu:

1. Secara teoritis

Menjadi pengetahuan tambahan mengenai penerapan ganti rugi berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

2. Secara praktis

Menjadi rujukan dalam melaksanakan aktivitas ekonomi serta dapat dijadikan bahan untuk memperbaiki praktik pemberian kompensasi oleh pelaku usaha bila terjadi kerugian.

## E. Kerangka Teoritik

### 1. Ta'widh

Wahbah Azzuhaili mengungkapkan bahwa “*Ta'widh* adalah menutup kerugian yang ditimbulkan karena pelanggaran atau kesalahan.”<sup>4</sup> *Ta'widh* (تعويض) ialah ganti rugi atau sesuatu yang dipertukarkan atau yang dipakai untuk mengganti sesuatu yang hilang, sedangkan rugi memiliki arti sesuatu yang dijual dibawah modal sehingga tidak menghasilkan keuntungan. Andai kata seseorang mendapatkan kerugian atas barang atau hilangnya manfaat atas barang maka ia dapat menuntut ganti rugi dengan nilai yang sama atas barang tersebut.<sup>5</sup> Ganti rugi sebagaimana yang dikemukakan oleh ulama kontemporer Wahbah Azzuhaili, pada umumnya sejalan dengan maksud dan tujuan ganti rugi dalam hukum positif, yaitu suatu kewajiban yang diimban oleh orang yang melanggar hukum dan merugikan orang lain akibat kesalahannya.<sup>6</sup>

Dalam Fatwa DSN-MUI No.43/DSN-MUI/VIII/2004 disebutkan bahwa “ketentuan umum yang berlaku terhadap ganti rugi dapat berupa: menutup kerugian dalam bentuk benda (dharar, bahaya), memperbaiki benda yang dirusak menjadi utuh kembali seperti semula

---

<sup>4</sup> Iza Hanifuddin, “Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi”, *Jurnal Muslim Heritage* 5, no. 1 (2020): 9

<sup>5</sup> Wahbah AzZuhaili, “Fiqh Islam Wa Adillatuhu Jilid 6,” terjemahan Abdul Hayyie Al-Kattani dkk ..... h. 671.

<sup>6</sup> Amet Faisal Apriliady dkk, “Analisis Ta'Widh Terhadap Proses Penyelesaian Wanprestasi Barang Hilang Di Pt. Jne Kota Bandung,” *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 2020, h. 49, <https://doi.org/10.29313/syariah.v0i0.19372>.

selama memungkinkan, seperti mengembalikan benda yang dipecahkan menjadi utuh kembali. Apabila hal tersebut sulit dilakukan, maka wajib menggantinya dengan benda yang sama (sejenis) atau dengan uang”.<sup>7</sup> Berdasarkan kesepakatan fuqaha, cara atau standar penghitungan denda ganti rugi adalah apabila barang tersebut termasuk harta *mitsli*, maka dendanya berupa barang yang sebanding, dan jika barang tersebut berupa harta *qiimi*, maka denda akan berupa nilai harganya. Namun, jika tidak dapat menemukan barang yang sebanding maka harus membayar denda berupa nilai barangnya. Membayar denda dengan barang serupa lebih adil dan lebih mungkin untuk menanggung konsekuensi dan menebus kerugian yang diderita dengan membayar denda untuk barang-barang yang sebanding. Apabila tidak memungkinkan untuk mendapat barang yang serupa maka dapat membayar denda ganti rugi berupa nilai harga barang karena denda tersebut dapat digunakan untuk mengganti barang asli yang rusak atau hilang dan bisa digunakan untuk mendapatkan barang yang sepadan.<sup>8</sup>

## **2. Hukum Perlindungan Konsumen**

Hukum perlindungan konsumen adalah segenap asas serta kaidah hukum sebagai aturan dan pelindung konsumen dalam kegiatan perekonomian. Dalam konteks perlindungan konsumen, ada dua aspek yang terpisah, diantaranya adalah perlindungan terhadap kemungkinan

---

<sup>7</sup> Dewan Syariah Nasional MUI, Fatwa DSN-MUI No.43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti rugi (Ta'widh), h.4

<sup>8</sup> Wahbah Az-Zuhaili, “Fiqh Islam Wa Adillatuhu Jilid 6,” terjemahan Abdul Hayyie Al-Kattani dkk..... h. 674-675.

konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan yang disepakati dan perlindungan atas pemberlakuan syarat-syarat yang tidak menguntungkan bagi konsumen.<sup>9</sup> Selain memberikan perlindungan kepada konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai pelaku usaha.

Pengertian pelaku usaha menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Ayat (3) yakni “Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.” Melihat bunyi Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, maka beberapa yang termasuk dalam pelaku usaha diantaranya: Pedagang, Korporasi, Koperasi, Perusahaan, Distributor dan lain sebagainya.<sup>10</sup>

Berdasarkan Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 disebutkan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Melihat Pasal 19 Ayat (1), maka ganti rugi yang dimaksud adalah sesuai dengan pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang

---

<sup>9</sup> Zulham. “Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi”. (Jakarta: Kencana. 2017), h. 198

<sup>10</sup> Rosmawati. “Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen”. (Jakarta: Kencana, 2018) h.

Perlindungan Konsumen yaitu ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.<sup>11</sup> Melihat Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, diketahui dengan jelas bahwa tanggung jawab pelaku usaha mencakup seluruh kerugian yang dialami konsumen.<sup>12</sup>

#### **F. Penelitian yang relevan**

Penelitian relevan merupakan penelitian yang sudah dilakukan terlebih dahulu serta sudah dipublikasikan dimana topik yang diangkat pada penelitian tersebut berhubungan dengan masalah yang diajukan penulis. Berikut ini adalah daftar penelitian sebelumnya yang penulis gunakan:

Pertama, Penelitian yang dilakukan Nia Resti (2018) yang berjudul “Sistem Ganti Rugi Barang Hilang dan Rusak Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia Persero Padangsimpuan).” Penelitian Resti termasuk dalam kategori penelitian lapangan dengan metode analisis deskriptif menggunakan teori akad wadi’ah berdasarkan KHES. Fokus penelitian Resti adalah pelaksanaan sistem ganti rugi terhadap barang hilang dan rusak di PT. Pos Indonesia Persero Padangsimpuan. Resti menyimpulkan bahwa pembayaran ganti rugi yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Persero Padangsimpuan bertentangan dengan KHES dan tidak sesuai asas muamalah yang menjunjung tinggi nilai keadilan antara pengirim dan pelaku jasa.

---

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19

<sup>12</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo. “Hukum Perlindungan Konsumen”. (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada: 2004). h. 126

Perbedaan penelitian Resti dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat pada lokasi penelitian dan teori yang digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Resti berlokasi di PT. Pos Indonesia Persero Padangsimpuan sedangkan penelitian penulis akan dilakukan di J&T Express Buaran Pekalongan selatan. Selain itu, Resti menggunakan teori akad wadi'ah dalam penelitiannya sedangkan penulis akan menggunakan teori *Ta'widh* dan teori hukum perlindungan konsumen.

Kedua, Penelitian yang dilakukan Rama Dania Ritonga dan Salim Fauzi Lubis dari jurnal Tectum yang berjudul "Tanggung Jawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Tanjung Balai Terhadap Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi di Kantor PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE))." Penelitian Ritonga dan Lubis termasuk dalam kategori penelitian hukum empiris dengan analisis data kuantitatif. Fokus penelitian Ritonga dan Lubis adalah bentuk tanggung jawab PT. JNE ketika terjadi kerusakan barang saat pengiriman. Ritonga dan Lubis menyimpulkan bahwa bentuk tanggung jawab yang diberikan PT. JNE belum sesuai dengan Pasal 4 angka 8 dan Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Perbedaan penelitian Ritonga dan Lubis dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah pada lokasi penelitian. Penelitian Ritonga dan Lubis dilakukan di Kantor Jasa Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Tanjungbalai sedangkan penelitian penulis akan dilakukan di Kantor J&T Express Buaran Kota Pekalongan. Selain itu, Ritonga dan Lubis hanya

menggunakan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai bahan rujukan, sedangkan penulis selain menggunakan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 juga akan menggunakan sumber hukum Islam sebagai bahan rujukan.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan Muhammad Syaiful Arif (2021) dengan judul “Pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi terhadap kehilangan dan kerusakan barang menurut perspektif fiqh muamalah: studi kasus PT. JNE Cabang Malang”. Penelitian Arif termasuk dalam penelitian hukum empiris dengan pendekatan hukum sosiologis dan menggunakan konsep *dhaman*. Fokus penelitian Arif adalah bentuk tanggung jawab PT. JNE apabila terjadi kerugian berupa hilang dan atau rusaknya barang. Arif menyimpulkan bahwa bentuk tanggungjawab PT. JNE belum sesuai dengan konsep *dhaman* dalam hukum islam karena bentuk tanggungjawab yang diberikan hanya ganti rugi sebagian dari nilai barang.

Perbedaan penelitian Arif dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah lokasi penelitian dan teori yang digunakan. Penelitian yang dilakukan Arif berlokasi di PT. JNE Cabang Malang sedangkan penelitian penulis akan dilakukan di J&T Express Buaran Pekalongan selatan. Kemudian, Arif pada penelitiannya menggunakan konsep *dhaman* sedangkan penulis menggunakan konsep *Ta'widh* dan hukum perlindungan konsumen.

Keempat, Penelitian yang dilakukan Astri Siska Oktavinessa Manurung (2022) yang berjudul “Tanggung Jawab Pengusaha PT. Global

Jet Express Pontianak memberikan barang yang rusak dalam pengiriman di Pontianak.” Penelitian Manurung menggunakan metode hukum empiris. Fokus penelitian Manurung adalah proses pemecahan masalah antara konsumen dan pelaku usaha atas kerugian yang disebabkan oleh barang rusak selama pengiriman. Manurung menyimpulkan bahwa upaya tanggung jawab J&T Express dalam memecahkan masalah dengan konsumen dilakukan secara kekeluargaan, dengan tujuan menjaga hubungan positif antara perusahaan dengan pelanggannya.

Perbedaan penelitian Manurung dengan penelitian yang akan dilakukan penulis terdapat pada lokasi penelitian dan fokus penelitian. Penelitian Manurung dilakukan di PT. Global jet Express Pontianak sedangkan penelitian penulis akan dilakukan di J&T Express Buaran Kota Pekalongan. Penelitian yang dilakukan Manurung lebih fokus pada proses pemecahan masalah antara konsumen dengan pelaku usaha ketika terjadi kerusakan barang saat pengiriman, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis lebih fokus pada pemberian ganti rugi oleh J&T Express apabila terdapat paket yang hilang atau rusak.

### **G. Metode Penelitian**

Sebuah penelitian tidak dapat dipisahkan dari metode penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga analisis data. Metode penelitian adalah

metode yang dipakai untuk menyelesaikan persoalan atau permasalahan yang terjadi.<sup>13</sup> Penulis akan menggunakan metode berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Penulis menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Dalam konteks lain, penelitian hukum empiris dikenal sebagai penelitian hukum sosiologis atau penelitian lapangan. Penelitian ini mengandalkan data primer dan sekunder. Data primer dan sekunder yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik pengumpulan data.<sup>14</sup>

### **2. Pendekatan Penelitian**

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan dan memperoleh data berkualitas serta mendapatkan penjelasan yang lebih mendalam terkait permasalahan yang telah dirumuskan.

### **3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian dilakukan guna mencapai hasil yang memadai dan unggul.<sup>15</sup> Penelitian ini akan dilakukan di J&T Express cabang Buaran Pekalongan selatan. Tempat penelitian ini dipilih dengan sejumlah pertimbangan, diantaranya adalah lokasi tersebut menerapkan kebijakan ganti rugi dan lokasi

---

<sup>13</sup>Jonaedi Efendi dan Jhonny Ibrahim. "Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris". (Jakarta: Prenada Media, 2018) h. 2-3

<sup>14</sup>Jonaedi Efendi dan Jhonny Ibrahim. "Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris" ..... h. 149

<sup>15</sup> Rukin. "Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi". (Surabaya: JakadMedia Publishing, 2021), h. 66

tersebut pernah menerima klaim ganti rugi yang diajukan oleh konsumennya.

#### **4. Sumber Data Penelitian**

Data primer dan data sekunder adalah jenis data yang akan penulis gunakan, data tersebut diantaranya:

##### **a) Data Primer**

Data ini adalah data atau keterangan yang penulis dapatkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini akan penulis dapatkan dari narasumber yang berkaitan dengan kebijakan ganti rugi yang diterapkan oleh J&T Express. Narasumber tersebut diantaranya adalah sebagai berikut;

- a) Staff Admin J&T Express Pekalongan Selatan.
- b) Konsumen J&T Express yang pernah mengalami kerugian berupa paket hilang dan atau rusak serta pernah mengajukan klaim kerugian.

##### **b) Data Sekunder**

Data sekunder adalah informasi atau data yang diperoleh dari studi kepustakaan seperti buku, catatan, jurnal, atau majalah yang bersifat dokumentasi. Sumber data sekunder dalam penelitian ini antara lain adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kompilasi Hukum Islam, Buku-buku, dan Jurnal Penelitian hukum.

#### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam rangka melakukan penelitian, pengumpulan data dilakukan sebagai penunjang. Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data yang lengkap. Penulis akan menggunakan teknik sebagai berikut:

**a) Angket**

Angket dalam penelitian ini digunakan sebagai teknik awal untuk menemukan konsumen J&T Express yang mengalami permasalahan dalam pengiriman barang seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan paket barang dan atau kehilangan paket barang

**b) Wawancara**

Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data melalui tanya jawab dengan mempertemukan dua atau lebih orang untuk menggali data dan berbagi informasi.<sup>16</sup> Penulis akan melakukan wawancara dengan supervisor J&T Express Buaran untuk menggali informasi lebih mendalam terkait ketentuan ganti rugi yang diterapkan J&T Express serta wawancara dengan konsumen untuk mendapatkan sudut pandang lain mengenai praktik penerapan ganti rugi oleh J&T Express.

**c) Dokumentasi**

---

<sup>16</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D". (Bandung: Alfabeta. 2016)

Dokumentasi adalah salah satu metode atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan data serta keterangan yang dapat mendukung dan memperkuat hasil penelitian.<sup>17</sup> Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data tertulis yang berkaitan dengan ketentuan ganti rugi di J&T Express seperti brosur yang memuat informasi atau penjelasan tentang ketentuan ganti rugi dan profil J&T Express.

## 6. Teknik Analisis Data

Penulis akan menggunakan model Miles dan Huberman dalam menganalisis data. Analisis model ini dilaksanakan ketika proses penghimpunan data sampai proses penghimpunan data tersebut selesai dilakukan.<sup>18</sup> Prosedur analisis data model Miles dan Huberman memerlukan tiga langkah berikut yang harus diselesaikan:

### a) Mereduksi data

Mereduksi data adalah tahap meringkas data, memilah dan memusatkan pada data yang utama. Dalam tahap ini, penulis akan mengelompokkan data sesuai dengan fokus permasalahan agar mudah dalam menganalisis data. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara akurat sehingga memudahkan penulis dalam mengumpulkan data selanjutnya.<sup>19</sup> Reduksi data

---

<sup>17</sup> Nizamuddin, Dkk. "Metodologi Penelitian Kajian Teoritis dan Praktis Bagi Mahasiswa." (Bengkalis: Dotplus Publisher, 2021). h. 185

<sup>18</sup> Mardawani, "Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif". (Sleman: Deepublish, 2020), h. 65

<sup>19</sup> Mardawani, "Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif" .....h. 66

dilakukan setelah penulis mendapatkan data dari informan yaitu Staff admin J&T Express mengenai penerapan ganti rugi terhadap paket hilang dan atau rusak yang tidak diasuransikan, serta data dari konsumen yang pernah mengalami kerugian tersebut.

b) Penyajian data

Penulis akan menyajikan data dalam bentuk teks naratif atau bentuk deskripsi. Tujuan penyajian data ini adalah untuk memudahkan penulis dalam menjelaskan dan menarik kesimpulan dari data tersebut. Penulis akan menyajikan data berupa deskripsi mengenai ketentuan ganti rugi atas paket hilang atau rusak yang diterapkan J&T Express serta deskripsi informasi dari konsumen yang mengalami permasalahan kerusakan paket barang atau kehilangan paket barang terkait kompensasi atau ganti rugi yang diterima atas permasalahan yang dialami.

c) Penarikan kesimpulan

Tahap selanjutnya setelah mereduksi dan menyajikan data adalah penarikan kesimpulan. Penulis akan memaparkan simpulan hasil penelitian serta analisisnya.

## **H. Sistematika Penulisan**

Agar mendapatkan hasil yang baik dan mudah dipahami, maka pembahasan disusun secara sistematis, berikut adalah susunannya:

Bab Pertama, penulis akan mendeskripsikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, maksud dan kegunaan penelitian, kerangka

teoritik, metode penelitian dan sistematika penulisan sebagai pengantar pembahasan penelitian skripsi.

Bab Kedua, berisi penjelasan teori-teori terkait penelitian diantaranya adalah penjelasan mengenai *Ta'widh* dari ulama Wahbah Azzuhaili serta uraian mengenai hukum perlindungan konsumen.

Bab Ketiga, memuat pemaparan data dari hasil penelitian yang akan menjawab isu permasalahan yang tercantum pada rumusan masalah. Penulis pada bab ini akan mendeskripsikan hasil penelitian yaitu penerapan ketentuan ganti rugi oleh J&T Express kepada konsumen yang mengalami permasalahan kerusakan paket barang atau kehilangan paket barang.

Bab Keempat, bab ini akan menguraikan analisis dari hasil penelitian dengan menggunakan konsep dan teori-teori yang relevan. Hasil penelitian mengenai praktik penerapan ganti rugi yang ditetapkan J&T Express akan ditinjau dengan teori ganti rugi *ta'widh* serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Bab Kelima, diisi dengan hasil penelitian yang telah disimpulkan serta rekomendasi dari penulis.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. Penerapan ganti rugi J&T Express terhadap permasalahan paket barang rusak atau hilang yaitu apabila paket yang rusak atau hilang merupakan paket dari *e-commerce* dan atau paket reguler yang diasuransikan, maka ganti ruginya berupa uang sesuai dengan nominal atau nilai barang dari paket yang rusak atau hilang tersebut. Sedangkan jika paket barang yang rusak atau hilang merupakan paket barang reguler yang tidak diasuransikan, maka ganti ruginya berupa sepuluh kali biaya ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah. Namun, J&T Express dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian akibat kerusakan dan atau kehilangan paket barang masih belum sesuai dengan ketentuan ganti rugi yang telah ditetapkan.
2. J&T Express dalam menerapkan pemberian ganti rugi kepada konsumen atas permasalahan paket barang rusak atau hilang belum sesuai dengan hukum Islam berdasarkan pendapat Wahbah Azzuhaili dalam kitabnya *Nazariyah Al-Dhaman* yaitu menutup kerugian yang ditimbulkan karena pelanggaran atau kesalahan. Hal ini karena dalam pemberian ganti rugi oleh J&T Express kepada konsumen didasarkan pada ketentuan yang berlaku dan tidak sesuai dengan nilai kerugian yang asli. Sedangkan, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, J&T Express belum sesuai dengan Pasal 4

karena terdapat hak-hak konsumen yang belum terpenuhi diantaranya hak konsumen atas keamanan, hak konsumen atas keselamatan, hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan hak atas kompensasi.

## **B. Saran**

1. Bagi J&T Express sebagai pelaku usaha hendaknya memiliki itikad yang lebih baik dalam memberikan tanggung jawab kepada konsumen ketika terjadi permasalahan. Kemudian, J&T Express sebagai pelaku usaha disarankan untuk meningkatkan kualitas implementasi kebijakan atau ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Bagi masyarakat khususnya konsumen pengguna jasa pengiriman barang hendaknya untuk mengetahui dan memerhatikan dengan baik ketentuan apa saja yang berlaku untuk mengirimkan paket barang.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama dapat mengembangkan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pertimbangan pelaku usaha dalam menerapkan ketentuan ganti rugi kepada konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arto, Mukti dan Ermanita Alfiah. *Urgensi Dwangsom Dalam Eksekusi Hadanah*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Atabik dan Ahmad. *Kamus Kontemporer Arab-Indonesia, cet. VIII*. Yogyakarta: Multi Karya Grafika, 2003.
- Atmoko, Dwi dan Adhalia Septia Saputri. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2022.
- Atsar, Abdul dan Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Sleman: Deepublish, 2019.
- Baits, Ammi Nur. *Pengantar Kaidah Fiqih Kubro*. Bantul: Muamalah Publishing, 2020.
- Barakatullah, Abdul Halim. *Hak-hak konsumen*. Bandung: Nusa Media, 2019.
- Efendi, Jonaedi dan Jhonny Ibrahim. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Jakarta: Prenada Media, 2018.
- Hamid, Abd. Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: Sah Media, 2017.
- Kristiyanti, Celine tri siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama, 2015.
- Mardawani. *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif*. Sleman: Deepublish, 2020.
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada: 2004.
- Mufid, Moh. *Kaidah Fikih Ekonomi dan Keuangan Kontemporer: Pendekatan Tematis dan Praktis*. Jakarta: Kencana, 2019.
- Nizamuddin. Dkk. *Metodologi Penelitian Kajian Teoritis dan Praktis Bagi Mahasiswa*. Bengkalis: Dotplus Publisher, 2021.
- Poerwadarminta, WJS. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1999.

- Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Rukin. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Surabaya: JakadMedia Publishing, 2021.
- Sahroni, Oni, *Fikih Muamalah Kontemporer*. Jakarta: Republika, 2020.
- Senja, Ratu Aprilia dan Em Zul Fajri. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Difa Publisher, 2008.
- Sholihin, Ahmad Ifham. *Buku Pintar Ekonomi Islam*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Simorangkir, J.T.C. Edwin Rudy, dan Prasetyo. *Kamus Hukum*. Jakarta: Aksara baru, 1980.
- Sony, Toman dan Wilson R.G. Tambunan. *Hukum Bisnis*. Jakarta: Prenada Media, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2016.
- Sukarmi. *Cyberlaw: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-bayang Pelaku Usaha (Cyberlaw Indonesia)*. Bandung: Pustaka Sutra, 2008.
- Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2008.
- Syaikh Faishal bin Abdul Aziz Alu Mubarak, *Ringkasan Nailul Authar Jilid 3*. Terjemahan Amir Hamzah Fachrudin dan Asep Saefullah. Jakarta: Pustaka Azzam, 2012.
- Wulandari, Endah Tri dan Rifkiyati Bachri. *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Damera Press, 2022.
- Zaki, Muhammad Reza Syarifuddin. *Pengantar Ilmu Hukum dan Aspek dalam Ekonomi*. Jakarta: Prenada Media, 2022.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Islam Wa Adillatuhu Jilid 6*. Terjemahan Abdul Hayyie Al-Kattani dkk. Depok: Gema Insani. 2011.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana. 2017.

## **Jurnal**

- Apriliady, Amet Faisal. DKK. "Analisis Ta'Widh Terhadap Proses Penyelesaian Wanprestasi Barang Hilang Di Pt. Jne Kota Bandung," *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 2020, h. 49, <https://doi.org/10.29313/syariah.v0i0.19372>.
- Fadly, Fabian. "Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat" *Jurnal Arena Hukum*6, No. 2 (2013): 250.
- Firmanda, Hengki. "Hakikat Ganti Rugi Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Perdata", *Jurnal Hukum Respublica*16, No. 2 (2017): 237.
- Hanifuddin, Iza. "Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi", *Jurnal Muslim Heritage*5, No. 1 (2020): 9.
- Hayati, Adis Nur dan Antonio Rajoli Ginting. "Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*15, No. 3 (2021): 514.
- Lubis, Marwan. "Studi Komparasi Ganti Rugi Menurut Hukum Perdata Dengan Hukum Islam", *Jurnal PPKn & Hukum*14, no. 1 (2019): 136.
- Miharja, Jaya. "Konsep Ganti Rugi Perpesktif Hukum Islam" *Jurnal Muamalat*8, No. 2 (2016): 136.
- Mth, Asmuni. "Teori Ganti Rugi Perspektif Hukum Islam", *Jurnal Millah*6, No. 2 (2007): 109.
- Muhajirin. "Implementasi Ganti Rugi (Ta'wid) dalam Akad Muamalah dan Korelasinya dengan Tanggungjawab dalam Hukum Perdata (*al-Mas'uliyah al-Madaniyah Mesir dan Syuria*), *Jurnal Ekonomi Islam*9, No. 2 (2018): 140.
- rianti, Ni Komang Ayu Nira Relies. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya *Horweighting* Ditinjau Dari Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" *Jurnal magister hukum udayana*6, No. 4 (2017): 529.
- Tohari, Chamim. "Analisis Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pemberian Ganti Rugi Atas Proyek Pengadaan Tanah Untuk Kepentingan Umum Perspektif Hukum Islam." *Jurnal Hukum Islam*17, No. 1 (2018): 71.
- Umboh, Arnando. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Hukum Positif Indonesia". *Jurnal Lex Privatum*16. No. 6. (2018)

### **Website**

J&T Express. “Syarat dan Ketentuan Pengiriman”. Diakses dari <https://jet.co.id/information/terms>

J&T Express. “Profil Perusahaan”. Diakses dari <https://jet.co.id/about/company>

J&T Express. “Informasi syarat dan ketentuan pengiriman”. Diakses dari <https://jet.co.id/information/packaging>

J&T Express. “Informasi paket”. dari <https://jet.co.id/information/packaging>

### **Wawancara**

Ali Mukti, diwawancarai oleh Femi Izayanti, 30 September 2022.

Dinda, diwawancarai oleh Femi Izayanti, 30 Agustus 2022.

Fathurrohman, diwawancarai oleh Femi Izayanti, J&T Express Buaran, 17 Oktober 2022.

Hilda Ningtyas, diwawancarai oleh Femi Izayanti, 30 September 2022.

Indah, diwawancarai oleh Femi Izayanti, 8 November 2022.

Nicky Rusli, diwawancarai oleh Femi Izayanti, 3 Desember 2022.

Tika Winahyu, diwawancarai oleh Femi Izayanti, 08 November 2022.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **Lampiran 1: Pedoman Wawancara dengan J&T Express**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Sudah berapa lama J&T Express Buaran beroperasi?
2. Apa saja layanan yang terdapat di J&T Express?
3. Bagaimana prosedur pengiriman paket barang di J&T Express?
4. Selaa beroperasi apakah pernah terjadi permasalahan seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan dan atau kehilangan paket barang?
5. Jika ada, apa saja hal-hal yang dapat menyebabkan terjadinya permasalahan?
6. Apakah ada hal-hal yang dilakukan untuk meminimalisir terjadinya permasalahan?
7. Apabila terjadinya permasalahan seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan dan atau kehilangan paket barang, apakah ada penggantian kerugian?
8. Bagaimana bentuk ganti ruginya?
9. Bagaimana langkah-langkah untuk melakukan klaim ganti rugi?
10. Mengapa terdapat perbedaan antara ganti rugi paket barang yang diasuransikan dengan paket barang yang tidak diasuransikan? Hal apa yang menjadi pertimbangan dalam menentukan kebijakan tersebut?

## **Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan staff J&T Express**

### **TRANSKIP WAWANCARA**

**Narasumber: Fathurrohman**

**Jabatan: Admin J&T Express Buaran**

1. Sudah berapa lama J&T Express Buaran beroperasi?

Kurang lebih sudah lima tahun.

2. Apa saja layanan yang terdapat di J&T Express?

Di J&T Express Buaran ini ada dua layanan pengiriman, yaitu layanan pengiriman reguler dan layanan pengiriman *e-commerce*.

3. Bagaimana prosedur pengiriman paket barang di J&T Express?

Pertama-tama tentunya harus dilihat dulu cara packing pakatnya sudah baik dan benar atau belum karena J&T ini ada SOP standarnya terkait packing barang, bisa dilihat di website resmi J&T. Kemudian paket diserahkan ke admin untuk ditimbang, jika sudah pelanggan membayar ongkir sesuai berat paket. Setelah membayar konsumen akan diberi resi pengiriman. Bisa juga memakai jasa *pickup* jika paket yang dikirimkan banyak jumlahnya.

4. Selama beroperasi apakah pernah terjadi permasalahan seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan dan atau kehilangan paket barang?

Pastinya pernah sesekali, baik itu paket terlambat kirim, paket rusak atau hilang.

5. Jika ada, apa saja hal-hal yang dapat menyebabkan terjadinya permasalahan?

Ada beberapa penyebab, untuk paket terlambat itu biasanya disebabkan karena *overload* paket, ini biasa terjadi ketika ada hari belanja nasional atau tanggal-tanggal tertentu seperti 11.11 atau 12.12. sedangkan paket rusak bisa

dikarenakan cara *packing* yang tidak sesuai standar. Lalu untuk paket hilang bisa jadi karena adanya kesalahan ketika sortir barang di gudang DC/DP.

6. Apakah ada hal-hal yang dilakukan untuk meminimalisir terjadinya permasalahan?

Pastinya kita selalu mengecek paket yang dikirim pelanggan, kita menanyakan isi dari paket pelanggan tersebut apa dan apakah cara packingnya sudah benar sesuai standar sop. Karena ada beberapa barang yang cara packingnya beda semisal barang elektronik atau pecah belah, ada juga barang yang harus dipacking kayu. Kita bisa saja melihat isi paket pelanggan untuk menyesuaikan cara packing namun seringkali pelanggan tidak mengizinkan.

7. Apabila terjadinya permasalahan seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan dan atau kehilangan paket barang, apakah ada penggantian kerugian?

Ada tetapi ganti rugi itu untuk paket yang rusak atau hilang, paket terlambat tidak ada ganti rugi.

8. Bagaimana bentuk ganti ruginya?

Paket rusak atau hilang agar dapat ganti rugi biasanya dicek dahulu apa kesalahannya, paket yang mengalami kerusakan atau hilang di *tracking* titik terakhir paket tersebut ada dimana. ganti ruginya sendiri untuk barang dari e-commerce menyesuaikan nilai rupiah yang tertera di resi. Sedangkan paket reguler di J&T ada standarnya, bila paket barang yang dikirim diasuransi maka ganti ruginya full sesuai nilai barangnya, sedangkan paket barang yang tidak diasuransikan maka ganti ruginya sepuluh kali biaya ongkir, ini sesuai dengan syarat dan ketentuan dari J&T Express yang bisa dilihat di website.

9. Bagaimana langkah-langkah untuk melakukan klaim ganti rugi?

Langkah-langkahnya pelanggan bisa menghubungi kita pihak J&T dengan menunjukkan resi pengiriman dan identitas serta nomor yang bisa dihubungi, selanjutnya dari kita akan meneruskan ke J&T pusat yang ada di Semarang untuk menyampaikan bahwa paket pelanggan dengan nomer sekian mengajukan ganti rugi atas paket rusak atau hilang, karena untuk ganti rugi ini sebenarnya yang mengurus J&T pusat yang di Semarang, kita hanya menyampaikan saja semacam perantara. Pelanggan juga bisa langsung menghubungi call center apabila mengalami permasalahan pengiriman paket.

10. Mengapa terdapat perbedaan antara ganti rugi paket barang yang diasuransikan dengan paket barang yang tidak diasuransikan? Hal apa yang menjadi pertimbangan dalam menentukan kebijakan tersebut?

Dalam menentukan ganti rugi kalau secara rincinya kurang paham bagaimana pertimbangannya karena memang langsung diurus oleh pusat yang di Semarang, yang pasti setelah menerima laporan ganti rugi untuk paket rusak atau hilang, J&T akan melakukan *tracking* dulu untuk identifikasi apakah paket rusak atau hilang ini disebabkan staff yang lalai atau kesalahan dari konsumen seperti *packing* yang tidak sesuai sop. Untuk ganti rugi paket yang tidak diasuransikan di syarat ketentuan J&T tertulis gantinya maksimal sepuluh kali biaya ongkir itu ditentukannya karena mengikuti peraturan pemerintah tentang pelaksanaan undang-undang pos, disana sudah diatur ganti ruginya, jadi bisa dibilang peraturan tersebut termasuk pertimbangan untuk menerapkan kebijakan ganti rugi di J&T.

### Lampiran 3: Surat pengantar dan izin penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161  
www.fasya.uingusdur.ac.id email: fasya@uinpekalongan.ac.id

Nomor : B-1201/In.30/TU.I.1/PP.09/10/2022 06 Oktober 2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Surat Ijin Penelitian Jurusan HES

Yth. Kepada  
J&T Express Pekalongan Selatan  
di-  
TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Femi Izayanti  
NIM : 1218052  
Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas : Syariah

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul

**"Kebijakan Ganti Rugi Oleh Jasa Pengiriman Barang PT. Global Jet Express (J&T Express) Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen"**

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dalam wawancara dan pengumpulan data penelitian dimaksud.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



a.n.Dekan



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



#### Lampiran 4: Dokumentasi penelitian



Wawancara dengan Fathurrohman, staff admin J&T Express Buaran

Lampiran: Daftar Riwayat Hidup

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Diri

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Femi Izayanti  
Tempat Tanggal Lahir : Pekalongan, 23 Februari 2000  
Agama : Islam  
Alamat : Kertijayan Gg.5, Buaran, Pekalongan

### Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Asrori (Alm)  
Pekerjaan : -  
Nama Ibu : Khoirun Nisa:  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Agama : Islam  
Alamat : Kertijayan Gg.5, Buaran, Pekalongan

### Riwayat Pendidikan

MIS Kertijayan ( Lulus Tahun 2012 )  
MTs S Hidayatul Athfal ( Lulus Tahun 2015 )  
SMK Syafi'i Akrom ( Lulus Tahun 2018 )  
S.1 UIN K.H. Abdurrahman Wahid ( Masuk Tahun 2018 )

Demikian daftar riwayat hidup penulis, dibuat dengan sebenar-benarnya.

Yang menyatakan,



**FEMI IZAYANTI**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Pahlawan – Rowolaku KM.5 Kajen, Pekalongan. Telp. (0285) 412575 Faks (0285) 423418  
Website : perpustakaan.uingusdur.ac.id | Email : perpustakaan@uingusdur.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Femi Izayanti  
NIM : 1218052  
Fakultas/Prodi : FAŞYA/ HUKUM EKONOMI SYARIAH

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir  Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

**“KEBIJAKAN GANTI RUGI PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T EXPRESS) DITINJAU DARI HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 28 Maret 2023



**Femi Izayanti**  
**NIM. 1218052**

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani  
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.