

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, kita hidup pada zaman komunikasi yang didukung oleh teknologi. Disini, komunikasi manusia tak lagi sekedar memanfaatkan media-media tradisional untuk memperlancar interaksi dan relasi, tetapi komunikasi yang didukung oleh media berteknologi sehingga terjadi peningkatan kapasitas komunikasi. Konsekuensi dari peningkatan kapasitas komunikasi adalah harga yang harus dibayar kepada teknologi pendukung komunikasi. Artinya, konsep komunikasi mengarah kepada bisnis yang ujung-ujungnya menjadi peluang bagi para perancang dan pengembang teknologi. Globalisasi telah menjadi topik penting selama bertahun-tahun hingga saat ini. Dalam hal kapan dan dimana globalisasi itu dimulai merupakan satu hal yang masih menjadi perdebatan sampai sekarang. Dalam fase globalisasi terkini di era modern, dimulainya globalisasi terjadi setelah tahun 1960-an Ketika banyak hal yang telah memberikan kontribusi pada proses globalisasi; seperti transportasi yang maju baik di darat, laut dan udara; perkembangan komunikasi yang semakin masif dan modern, yang diikuti kemajuan teknologi informasi dan internet yang semakin meluas sampai keseluruh wilayah di dunia.¹

Pengaruh teknologi terhadap kehidupan manusia melanda pula kehidupan organisasi. Saat ini, sebagian besar organisasi formal mulai menyusun kembali untuk mengubah kerja mereka yang berbasis teknologi komunikasi. Ada banyak alasan bagi perubahan tersebut, namun yang pasti inovasi teknologi komunikasi kedalam organisasi dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, baik bagi organisasi sendiri maupun bagi para pelanggan yang dilayani. Didalam masyarakat yang sudah maju di cita-citakan dimana kebutuhan sandang-pangan akan tersedia dengan harga yang sangat terjangkau, fasilitas yang memadai serta penyediaan sarana jasa komunikasi dan ekspedisi

¹ Hermawanto, Ariesani. Globalisasi, Revolusi Digital dan Lokalitas: Dinamika Internasional dan Domestik di Era Borderless World 2020

jasa atau jasa kurir atau jasa pengiriman yang memadai merupakan kebutuhan yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat dan individu masing-masing. Persepsi masyarakat juga disini dapat mempengaruhi ke eksistensinya dalam suatu perusahaan, yang mana peran masyarakat sangatlah penting apalagi perusahaan yang menyediakan berbagai kebutuhan untuk membantu masyarakat. Baik tidaknya suatu perusahaan dapat mempengaruhi masyarakat untuk selalu setia dalam memilih perusahaan tersebut untuk membantu dirinya dalam menjalankan kegiatan pada kehidupan sehari-harinya.²

Memasuki era yang sudah modern ini, lembaga usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi dan ekspedisi jasa diharapkan mampu menghadapi tantangan persaingan yang kian hari semakin ketat, perkembangan teknologi yang semakin canggih, tuntutan mutu produk dan mutu pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, untuk menunjang kelancaran dan kelangsungan hidup suatu lembaga usaha untuk industri terutama yang berhubungan dengan masyarakat, yang mendorong dan menunjang terlaksananya pembangunan nasional, maka tidak terlepas dari adanya fasilitas jasa komunikasi dan jasa pengiriman yang biasa di sebut dengan ekspedisi jasa atau jasa kurir.

Dan J&T Express merupakan sebuah perusahaan multinasional yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. Perusahaan ini umumnya bergerak di bidang ekspedisi. Dalam membangun infrastruktur, J&T juga menggandeng Garuda Indonesia Cargo untuk jalur udara, idEA (*Indonesian E-Commerce Association*) sebagai asosiasi e-commerce di Indonesia, Asperindo (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia), dan juga Shopee yang mendorong pertumbuhan pengiriman J&T Express.

Dengan perkembangan jasa ekspedisi ini tidak terlepas dari masalah-masalah yang ada, seperti hilang paket atau tidak sampainya paket sesuai

² Cargo Sumber Urip, Peran Teknologi pada Bisnis Ekspedisi di Era Digital <https://sumberuripcargo.com/peran-teknologi-pada-bisnis-ekspedisi-di-era-digital/> November 2005 (diakses pada 20 Maret 2023, pukul 19.55).

dengan estimasi yang telah di tentukan dengan begitu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema “*Ta’widh Atas Kehilangan Objek Ekspedisi Pada J&T Siliwangi 2*”.

Bisnis ekspedisi dalam bidang layanan jasa pengiriman barang berkembang dengan pesat, karena semakin banyak konsumen yang membutuhkan jasa pengiriman barang baik barang dalam jumlah besar maupun kecil. Untuk itu perusahaan ekspedisi berusaha memberikan pelayanan prima melalui berbagai bentuk pengiriman barang, baik melalui jalur darat, laut dan udara. Setiap cost yang harus dibayar konsumen berbeda-beda harganya untuk berbagai bentuk ongkos kirim. Lazimnya pihak ekspedisi berusaha memberikan proteksi terhadap objek kiriman yang telah diserahkan kepada pihak ekspedisi. Biasanya dalam setiap ongkos kirim yang dibebankan oleh perusahaan kepada pihak konsumen telah dimasukkan komponen asuransi sebagai bentuk proteksi terhadap objek kiriman.

Untuk mendapatkan pemahaman yang sama antara perusahaan ekspedisi dengan konsumennya, biasanya pihak manajemen menetapkan ketentuan tertentu dalam kontrak perjanjian pengiriman ataupun edaran yang dapat dipahami oleh konsumennya. Hal tersebut perlu dilakukan untuk mengurangi friksi dan perbedaan pendapat di antara konsumennya, hal ini penting dilakukan karena bisnis ekspedisi ini selalu didasarkan pada kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan ekspedisi baik tentang keutuhan barang yang dikirim, ketepatan waktu penyampaian barang maupun keselamatan barang hingga sampai ke tempat alamat yang dituju.

Jasa pengiriman barang dan konsumen memiliki hubungan yang saling mempengaruhi.³ Setiap konsumen yang melakukan pengiriman barang melalui perusahaan ekspedisi sangat menginginkan pelayanan yang memuaskan yaitu dengan pengiriman barang yang cepat dan jaminan keamanan paket. Peran perusahaan pelayanan merupakan salah satu proses penting dalam

³ Ajeng Denia Putri, Suwandi “Rencana Pengembangan Bisnis Ekspedisi”, *Journal of Entrepreneurship, Management, and industry (JEMI)* Vol. 2, No.1, (2019), hlm. 69.

meningkatkan value perusahaan bagi konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan berdampak terhadap loyalitas konsumen dengan cara pemakaian kembali jasa ekspedisi yang disediakan perusahaan.

Dengan adanya penyedia jasa ekspedisi tersebut tidak terlepas dari kelalaian dan ketidak sengajaan yang mengakibatkan objek ekspedisi hilang ataupun mengalami kerusakan, yang dimana ini menjadi kerugian bagi pengguna jasa ekspedisi, dan tentunya penyedia jasa ekspedisi harus bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan objek ekspedisi tersebut.

Pada mekanismenya, pengiriman barang yang dilakukan oleh jasa ekspedisi secara keseluruhan memang mempunyai kesamaan diantaranya yaitu cara pengemasan dan isi barang yang harus sesuai dengan ketentuan, sehingga tidak semua objek bisa dikirim melalui jasa ekspedisi, pada penelitian ini, penulis akan berfokus pada barang yang dapat dikirim melalui jasa ekspedisi, khususnya jasa ekspedisi J&T. Pada dasarnya pengiriman objek ekspedisi melalui berbagai tahap yaitu:

Pertama, pihak ekspedisi harus mengetahui apa objek yang akan dikirim tanpa terkecuali, karena pada hal ini pihak ekspedisi akan mengetahui kisaran harga barang yang akan dikirim, karena tidak sedikit ada objek ekspedisi yang hilang, namun tidak diketahui oleh pihak ekspedisi, sehingga pihak ekspedisi tidak akan bertanggung jawab atas barang yang hilang selain yang tercantum pada pengiriman.

Kedua, pihak ekspedisi wajib memastikan penggunaan asuransi jika nominal harga objek berharga atau bernilai, karena jika pengguna layanan jasa ekspedisi menolak untuk diasuransikan, maka jika terjadi kerusakan ataupun kehilangan terhadap objek ekspedisi, pihak ekspedisi tidak akan bertanggung jawab penuh atas kerusakan atau kehilangan tersebut. Asuransi J&T adalah jaminan ganti rugi yang diberikan kepada nasabah jika terjadi risiko kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman. J&T asuransi bersifat wajib

jika paket yang dikirim berupa objek atau dokumen berharga. Besaran ganti rugi yang diberikan perusahaan pun disesuaikan dengan jenis paketnya.

Untuk dapat mengasuransikan objek ekspedisi J&T, ada beberapa syarat dan ketentuan yang perlu diperhatikan. Berikut adalah beberapa di antaranya:

1. Biaya asuransi maks. Rp1 juta
2. Biaya asuransi dokumen maks. Rp100 ribu.
3. Biaya ganti rugi jika barang rusak atau hilang maks. Rp20 juta
4. Biaya ganti rugi jika dokumen rusak atau hilang maks. Rp2 juta

Perlu dipahami bahwa asuransi paket J&T hanya diwajibkan untuk jenis barang dan dokumen berharga saja. Artinya, ditujukan untuk nilai paket 10 kali lipat lebih besar dari biaya pengiriman.

Artinya, jika biaya pengiriman antar kota Rp9 ribu, maka nilai paket yang dapat diasuransikan adalah Rp90 ribu. Jika barang atau dokumen bernilai di bawah Rp90 ribu, maka nasabah dapat memilih untuk mengasuransikan paketnya atau tidak.

Biaya asuransi pengiriman barang J&T menggunakan rumus perhitungan 0.2 persen dari biaya invoice. Jadi, kembali lagi disesuaikan dengan nilai paketnya. Agar lebih jelas, perhatikan contoh perhitungan Asuransi Pengiriman J&T berikut ini:

$$(0.20\% \times \text{Rp}2 \text{ juta}) + \text{Rp}5 \text{ ribu (biaya penanganan)} = \text{Rp}11 \text{ ribu}$$

Maka, dapat disimpulkan bahwa untuk nilai paket Rp2 juta, biaya asuransi pengiriman barang J&T yang harus dibayarkan adalah Rp11 ribu.⁴

Ketiga, pengguna jasa ekspedisi harus memastikan objek ekspedisi sudah dikemas dengan rapih dan aman, sehingga tidak akan terjadi kerusakan pada objek ekspedisi yang akan dikirimkan, kemudian pihak ekspedisi juga

⁴ Editor (2022) Asuransi Pengiriman Terbaik di Indonesia 2022 diakses pada 20 Agustus 2023 di <https://lifepal.co.id/asuransi/pengiriman/#J%20and%20T>

memastikan objek ekspedisi sudah dikemas dengan rapih dan aman, namun jika sudah dikemas dengan rapih dan aman masih terjadi kerusakan, maka hal ini menjadi tanggung jawab pihak ekspedisi, terlebih jika menggunakan asuransi maka akan ditanggung sepenuhnya oleh pihak ekspedisi dengan cara claim kerusakan yang dilaporkan oleh pengguna jasa ekspedisi tersebut.

Dengan begitu segala bentuk kehilangan atau kerusakan pada objek ekspedisi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka dari itu pengguna jasa ekspedisi harus lebih teliti dan mengetahui perjanjian dan persetujuan dalam menggunakan jasa ekspedisi.

Jasa ekspedisi dalam literatur fikih muamalah dikategorikan kedalam Ijarah bil Amal. digunakan untuk memperoleh jasa dari seseorang dengan membayar upah atas jasa yang diperoleh. Pada dasarnya, Ijarah bil Amal. pihak yang disewakan jasanya harus spesifik, seperti pengantar barang dan juga sebagainya. Adapun salah satu bentuk implementasi akad Ijarah bi al-'amāl. yang menjadi objek kajian ini adalah perusahaan ekspedisi bertanggung jawab mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat tertentu. Pihak perusahaan ekspedisi dengan pihak konsumen membuat suatu perjanjian kesepakatan antara para pihak yang kemudian melahirkan hak dan kewajiban. Hal itu menuntut pihak perusahaan ekspedisi untuk berhati-hati dalam melaksanakan kewajibannya untuk mencegah terjadinya risiko yang menyebabkan kerugian bagi perusahaan ekspedisi. Berdasarkan pendapat para fuqaha, jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa (perusahaan) haruslah sesuatu yang dibolehkan menurut ajaran islam dan tidak diharamkan. Kejelasan halal dan haram dalam menjalankan bisnisnya sangatlah diperlukan untuk diketahui oleh pihak pengguna jasa.⁵ Para pihak yang terlibat dalam Ijarah bi al'amāl. memiliki kewajiban yaitu bertanggung jawab untuk melakukan seluruh kewajibannya agar memperoleh hak yang telah disepakati diawal perjanjian. Hal tersebut

⁵ Sefta Ayu Maslukhi "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pengelolaan Bisnis Ekspedisi (Studi kasus di PT.Lintas Nusantara Perdana Cabang Wlingi Blitar 2016)", Skripsi, (Tulungagung: Fakultas Syariah dan Hukum IAIN Tulugagung, 2016), hlm. 4

untuk meminimalisir terjadinya sengketa antara pihak penyedia jasa dan pihak pengguna jasa.⁶

Adapun menurut Abu Hanifah, Zufar, Hasan bin Ziyad, Ulama Hanabilah dalam pendapat yang sah menuturkan bahwa tanggung jawab pekerja umum adalah bersifat amanah. Oleh karena itu, pekerja umum tidak bertanggung jawab atas barang yang rusak dan hilang ditangannya kecuali karena pelanggaran dan kelalaiannya. berdasarkan hukum asal, seseorang tidak wajib mengganti kecuali kerusakan barang disebabkan oleh pelanggaran dan kelalaiannya. Yang artinya segala kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian pihak ekspedisi menjadi tanggung jawab ekspedisi tersebut dan dikategorikan sebagai *ta'widh* atau ganti rugi, Islam merupakan syariat yang paripurna. Ia tidak mengatur aspek ubudiyah semata, melainkan juga aspek muamalah, jinayah, dan bahkan pidana. Tak terkecuali dengan ganti rugi. Untuk yang terakhir ini, umumnya fuqaha' salaf (klasik) menyebutnya dengan istilah 'arsyun. Syekh Wahbah al-Zuhailly (fuqaha' kontemporer) menyebutnya sebagai *Ta'widh* dengan definisi:

التعويض هو تغطية الضرر الواقع بالتعدي أو الخطأ

Artinya: "*Ta'widh* (ganti rugi) adalah upaya menutup kerugian yang terjadi dan disebabkan pelanggaran atau kesalahan,"⁷

Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT,

فمن اعتدى عليكم فاعتدوا عليه بمثل ما اعتدى عليكم. واتقوا الله واعلموا
أن الله مع المتقين

Artinya: "*Maka barangsiapa yang melakukan pelanggaran atas kalian maka lawanlah ia dengan semisal pelanggaran yang mereka*

⁶ Irzuqni "Sistem Ganti Rugi pada Jasa angkutan Darat Dalam perspektif akad Ijarah Bi Al-Amal (Studi di Terminal Mobil Barang Kabupaten Aceh Besar 2019)", Skripsi, (Banda Aceh:Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry, 2019), hlm. 2.

⁷ Al-Zuhailly Wahbah, *Nadhâriyatu al-Dlammân*, Beirut: Dâr al-Fikr, 1998 hlm. 82.

lakukan terhadap kalian. Lalu bertakwalah kalian kepada Allah. Ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah bersama dengan orang-orang yang bertakwa." (QS. Al-Baqarah: 194)⁸

Ayat ini sebenarnya menjelaskan tentang dua kubu yang saling bermusuhan. Sebagaimana ia melakukan pelanggaran atas kubu lainnya, maka sebesar nilai pelanggaran itulah sepatutnya perlawanan itu diberikan. Bila makna perlawanan ini kita tarik dalam realitas fiqih dan dalam situasi damai serta tidak sedang berperang, maka makna perlawanan yang dimaksud di atas bisa bermakna ganti rugi, atau denda, diyat dan sejenisnya. Tergantung jenis pelanggarannya dan akibat yang ditimbulkan.⁹ Hal ini merujuk pada hadis Nabi riwayat Thabrani:

كَانَ سَيِّدُنَا الْعَبَّاسُ بْنُ عَبْدِ الْمُطَّلِبِ إِذَا دَفَعَ الْمَالَ مُضَارِبَةً اشْتَرَطَ عَلَى صَاحِبِهِ أَنْ لَا يَسْئَلَكَ بِهِ بَحْرًا، وَلَا يَنْزِلَ بِهِ وَادِيًا، وَلَا يَشْتَرِي بِهِ دَابَّةً ذَاتَ كَبِدٍ رَطْبَةً، فَإِنْ فَعَلَ ذَلِكَ ضَمِنَ، فَبَلَغَ شَرْطُهُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ فَأَجَازَهُ (رواه الطبراني في الأوسط عن ابن عباس).

"Abbas bin Abdul Muthallib jika menyerahkan harta sebagai mudharabah, ia mensyaratkan kepada mudharib-nya agar tidak mengarungi lautan dan tidak menuruni lembah, serta tidak membeli hewan ternak. Jika persyaratan itu dilanggar, ia (mudharib) harus menanggung resikonya. Ketika persyaratan yang ditetapkan Abbas itu didengar Rasulullah, beliau membenarkannya." (HR. Thabrani dari Ibnu Abbas)¹⁰

⁸ Hasbi Ash-Shiddieqy, Tafsir Al-Qur'an Madjid An-Nur. (Jakarta: Cakrawala Publishing, 2011), 203.

⁹ Khoiron Mahbib, *Ganti Rugi, Bagaimana Aturannya dalam Islam?*. <https://islam.nu.or.id/ekonomi-syariah/ganti-rugi-bagaimana-aturannya-dalam-islam-ugcUE> (Di akses pada 14 Agustus 2023)

¹⁰ Abi 'abbas Zainuddin Ahmad, Al- tajrid Al-sharih Li Ahadits Al-jami' Al-Shahih BukhairAlBukhari, Dar bAl 'Ilmi, Surabaya, t.th, Hlm. 130.

Sedangkan menurut Fatwa DSN MUI Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tentang Ganti Rugi (*Ta'widh*)¹¹ dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Ganti rugi (*Ta'widh*) hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain.
- b. Besarnya ganti rugi ini tidak boleh dicantumkan dalam akad

Sedangkan Ash-Shahiban (dua sahabat Abu Hanifah) dan Ahmad dalam riwayat lainnya berpendapat bahwa tanggung jawab pekerja umum adalah bersifat tanggung jawab atau jaminan (*yad daman*). Oleh karena itu, ia bertanggung jawab.

Dengan begitu penulis ingin meneliti lebih dalam, bagaimana penanganan *ta'widh* atau ganti rugi atas kehilangan pada objek ekspedisi yang hilang pada jasa ekspedisi J&T karena masih sering terjadi kehilangan pada objek ekspedisi yang sudah menjadi tanggung jawab pihak ekspedisi dalam mengirimkan objek tersebut dengan aman dan sampai kepada penerima.

B. Rumusan Masalah

Dengan adanya masalah terkait kehilangan objek ekspedisi sehingga ada pihak yang di rugikan dan dari uraian latar belakang diatas, penyusun akan mengangkat pokok masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme ekspedisi J&T dalam mengirimkan barang?
2. Bagaimana penanganan objek ekspedisi yang hilang?
3. Bagaimana pelaksanaan *ta'widh* atas objek ekspedisi yang hilang atau tidak sampai kepada konsumen perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah?

C. Tujuan Penelitian

Dari hal-hal yang diuraikan diatas maka penulis membuat tujuan sebagai berikut:

¹¹ Alik, *Hukum ganti rugi barang perspektif negara dan islam* (Jakarta: MediaPustaka, 2018),

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengiriman barang pada ekspedisi J&T
2. Untuk mengetahui bagaimana penanganan objek ekspedisi yang hilang
3. Untuk mengetahui penanganan *ta'widh* atas objek ekspedisi yang hilang atau tidak sampai kepada konsumen perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Menambah khazanah keilmuan hukum ekonomi syariah dalam bidang yang berhubungan dengan mu'amalah.
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian lanjutan, dengan tema yang sama akan tetapi metode dan teknis analisa yang berbeda, sehingga dapat dilakukan proses verifikasi demi kelanjutan ilmu pengetahuan.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Memberikan informasi dan manfaat kepada masyarakat mengenai akad dalam menggunakan jasa ekspedisi dengan menggunakan tinjauan hukum ekonomi syariah, dengan harapan akan semakin sesuai dengan apa yang diharapkan semua pihak.
 - b. Penelitian ini bisa menjadi pengetahuan bagi perusahaan ataupun masyarakat dalam ganti rugi atas objek ekspedisi yang hilang pada ekspedisi J&T.

E. Studi Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Pada bagaian ini peneliti mencamtumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut

merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

Tabel 1.1 Studi Terdahulu

NO	Judul Skripsi	Persamaan	Perbedaan
1	<p>“Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang atas kehilangan barang pengiriman jual beli online via ekspedisi JNE Cabang Tangerang dihubungkan dengan Pasal 26 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” (Muhammad Irsyad 2021)¹²</p>	<p>Peneliti studi terdahulu dan penulis sama sama melakukan penelitian yang berkaitan dengan kehilangan barang</p>	<p>Jasa ekspedisi yang digunakan adalah JNE sedangkan jasa ekspedisi yang digunakan penulis adalah J&T</p> <p>Teori yang melandasinya adalah Undang Undang. Sedangkan teori yang penulis lakukan dalam melandasinya adalah Al-Qur'an dan Hadist</p> <p>Fokus dalam penelitian sebelumnya adalah Perlindungan konsumen sedangkan fokus penulis terhadap ganti rugi barang.</p> <p>Lokasi yang digunakan pada</p>

¹² Skripsi Irsyad, Muhamad Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang atas kehilangan barang pengiriman jual beli online via ekspedisi JNE Cabang Tangerang dihubungkan dengan Pasal 26 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sarjana thesis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung. (2021)

			penelitian sebelumnya adalah JNE Cabang Tangerang Sedangkan lokasi kami di J&T Siliwangi2
2	<p>“Persepsi Masyarakat dalam Perkembangan Teknologi Ekspedisi Jasa terhadap Eksistensi PT. POS Indonesia :Studi Komparatif pada Persepsi Masyarakat Kelurahan Cipadung terhadap PT. POS Indonesia dan JNE.” (Weni Pitriana 2018)¹³</p>	<p>Peneliti Studi Terdahulu dan penulis sama sama melakukan penelitian yang berkaitan dengan jasa Ekspedisi</p>	<p>Peneliti studi terdahulu dalam pembahasannya lebih terhadap persepsi masyarakat dalam berkembangnya teknologi ekspedisi Sedangkan penelitian ini pembahasannya terhadap penanganan <i>ta'widh</i> pada kehilangan barang.</p> <p>Subjek pada penelitian sebelumnya adalah masyarakat kelurahan Cipadung sedangkan subjek penelitian ini adalah konsumen yang mengalami kehilangan barang pada</p>

¹³ Skripsi Pitriana, Weni Persepsi Masyarakat dalam Perkembangan Teknologi Ekspedisi Jasa terhadap Eksistensi PT. POS Indonesia: Studi Komparatif pada Persepsi Masyarakat Kelurahan Cipadung terhadap PT. POS Indonesia dan JNE. Diploma thesis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung. (2018)

			<p>proses pengiriman barang.</p> <p>Teori yang digunakan pada penelitian sebelumnya adalah Studi komparatif sedangkan teori yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif analisis</p> <p>Jasa Ekspedisi yang digunakan pada penelitian sebelumnya adalah PT POS Indonesia dan JNE sedangkan jasa ekspedisi pada penelitian ini adalah J&T</p>
3	<p>Tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap hukum <i>Ta'widh</i> (Ganti Rugi) barang yang rusak atau hilang saat pengiriman dihubungkan dengan UU no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen : Studi kasus di JNE Cabang Kota Cibiru. (Ade Aprina Batubara 2020)¹⁴</p>	<p>Studi sebelumnya sama membahas mengenai <i>Ta'widh</i> (ganti rugi) dan sama mengenai jasa ekspedisi</p>	<p>Studi sebelumnya dihubungkan dengan UU no 8 tahun 1999 sedangkan penelitian ini tidak menggunakan UU no 8 tahun 1999</p> <p>Penelitian sebelumnya menggunakan studi kasus jasa ekspedisi JNE</p>

¹⁴ Skripsi Batubara, Ade Aprina Tinjauan hukum ekonomi Syariah terhadap praktik pembulatan timbangan pada jasa pengiriman barang PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cibiru. (2020)

			sedangkan penelitian saat ini menggunakan jasa ekspedisi J&T
4	Tinjauan hukum ekonomi Syariah terhadap praktik pembulatan timbangan pada jasa pengiriman barang PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cibiru. (Muhammad Islah Siregar 2021) ¹⁵	Penelitian sebelumnya sama menggunakan tinjauan hukum ekonomi syariah dan menggunakan jasa ekspedisi	Penelitian sebelumnya berfokus pada praktik pembulatan sedangkan penelitian ini berfokus pada kehilangan dan kerusakan objek ekspedisi Penelitian sebelumnya meneliti jasa ekspedisi JNE sedangkan penelitian ini menggunakan jasa ekspedisi J&T
5	Pengaruh citra perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan: Studi pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Agen Cipadung Kota Bandung. (Arif Abdussalam 2016) ¹⁶	Penelitian sebelumnya dan penelitian ini sama sama meneliti tentang jasa ekspedisi,	Penelitian sebelumnya berfokus terhadap pengaruh citra Perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan sedangkan penelitian ini berfokus pada

¹⁵ Skripsi Siregar, Muhammad Islah Tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap hukum *Ta'widh* (Ganti Rugi) barang yang rusak atau hilang saat pengiriman dihubungkan dengan UU no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen : Studi kasus di JNE Cabang Kota Cibiru. (2021)

¹⁶ Skripsi Abdussalam, Arif *Pengaruh citra perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan*: Studi pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Agen Cipadung Kota Bandung. (2016)

			kehilangan dan kerusakan pada objek ekspedisi. Penelitian sebelumnya menggunakan jasa ekspedisi JNE sedangkan penelitian ini menggunakan jasa ekspedisi J&T
--	--	--	--

F. Kerangka Berfikir

Kemajuan teknologi berkembang sangat pesat. Khususnya pada proses komunikasi, terutama komunikasi massa, mengandalkan teknologi telematika khususnya pada teknologi ekspedisi jasa sebagai teknologi dalam proses kegiatan komunikasi. Sehingga, teknologi ekspedisi jasa ini membantu memudahkan manusia dalam hal berkomunikasi khususnya dengan mengirim barang, mengirim uang dan lain sebagainya. Perkembangan dan peranan sektor jasa yang makin besar di masa mendatang terutama didorong oleh kemajuan pesat dalam teknologi dan telekomunikasi dan informasi. Ekpedisi jasa masih selalu ada hingga zaman sekarang karena selalu dibutuhkan oleh masyarakat. Bisa kita bayangkan betapa berpengaruhnya bisnis jasa dalam dunia modern. Kini setiap konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk, tetapi juga segala aspek jasa / pelayanan yang melekat pada produk tersebut, mulai dari tahap prapembelian hingga tahap punabeli.

Dengan kemajuan ini tentunya masyarakat lebih mengutamakan perlindungan dan kepastian waktu dalam menerima paket tersebut, dengan begitu jasa ekspedisi harus lebih berhati hati dan lebih mengutamakan perlindungan paket Sebagaimana diatur pada UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan,

keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa; hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sebab-sebab ganti rugi dalam perspektif hukum Islam fiqh muamalat yang berkaitan dengan hukum perikatan Islam. Yaitu *al-ta'widh*, berasal dari kata *'iwadha* (عوض), yang berarti ganti atau kompensasi. Sedangkan *al ta'widh* sendiri secara bahasa berarti maengganti (rugi) atau membayar kompensasi. Adapun menurut istilah adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan. Ada beberapa faktor yang dapat dijadikan sebagai sebab adanya ganti rugi. Menurut Syamsul Anwar, ada dua macam sebab terjadinya ganti rugi (dhaman). Pertama, tidak melaksanakannya akad, dan kedua, alfa dalam melaksanakan akad. Yakni apabila akad yang sudah tercipta secara sah menurut ketentuan hukum itu tidak dilaksanakan oleh debitur, atau dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya (ada kealpaan), maka terjadilah kesalahan di pihak debitur, baik kesalahan itu karena kesengajaannya untuk tidak melaksanakan akad, atau kesalahan karena kelalaiannya. Kesalahan dalam ilmu fiqh disebut dengan *at-ta'addi*, yakni suatu sikap yang bertentangan dengan hak dan kewajiban dan tidak diizinkan oleh syarak.

Sesuai dengan firman Allah SWT :

... وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ، إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا.

"...Dan penuhilah janji; sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawabannya." (Q.S Al-Isra 17:34)¹⁷

¹⁷ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Bandung: Jumanatul Ali Art, 2006), h 78.

Hadist Nabi riwayat Tirmizi dari Amr bin 'Auf:

الصُّلْحُ جَائِزٌ بَيْنَ الْمُسْلِمِينَ إِلَّا صُلْحًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا
وَالْمُسْلِمُونَ عَلَى شُرُوطِهِمْ إِلَّا شَرْطًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا.

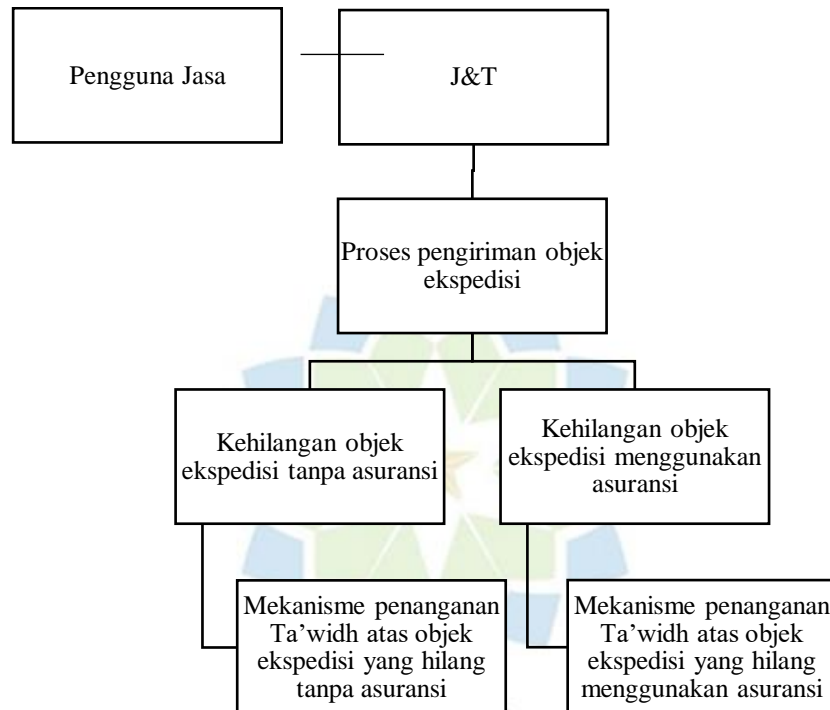
Artinya: "*Perjanjian boleh dilakukan di antara kaum muslimin kecuali perjanjian yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram; dan kaum muslimin terikat dengan syarat-syarat mereka kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram.*"

Dengan mekanisme yang sudah ditentukan sebelumnya pada proses pengiman objek ekspedisi tentunya pengguna jasa ekspedisi harus lebih teliti dan berhati-hati karena dalam ketentuannya sudah termasuk terhadap perjanjian dimana jika ada objek ekspedisi yang hilang maupun rusak, pihak penyedia jasa akan bertanggung jawab sesuai dengan perjanjian tersebut, dan pengguna jasa ekspedisi tidak perlu khawatir atas objek ekspedisi yang dikirim melalui jasa ekspedisi tersebut karena sudah diatur dalam undang-undang maupun Al-Quran dan Hadist yang dapat menjadi pegangan jika tidak ada tanggung jawab dari pihak penyedia jasa ekspedisi jika terjadi kehilangan maupun kerusakan.

Dengan begitu masyarakat atau konsumen mempunyai perlindungan hukum dan mempunyai kekuatan dalam hukum sehingga masyarakat lebih merasa sangat nyaman dalam menggunakan jasa ekspedisi. Dari persepsi masyarakat disini dapat mempengaruhi eksistensi dalam suatu perusahaan. Eksistensi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keberadaan, kehadiran yang mengandung unsur bertahan. Dengan demikian eksistensi merupakan keberadaan wujud yang Nampak, maksudnya yaitu eksistensi merupakan konsep yang menekankan bahwa sesuatu itu ada dan satu-satunya faktor yang membedakan setiap hal adalah fakta. Yang mana, baik buruknya suatu perusahaan tergantung dari persepsi masyarakat itu sendiri. Maka dari itu pentingnya perusahaan untuk mengetahui setiap pendapat yang diinginkan

masyarakat, agar terciptanya terobosan-terobosan baru guna mempertahankan suatu perusahaan untuk tetap dapat melayani masyarakat dengan baik.

Dengan adanya uraian diatas, maka peneliti membuat kerangka pemikiran pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

G. Langkah – Langkah Penelitian

1. Metode Penelitian

Dalam Langkah penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan metode Deskriptif Analisis karena penulis dapat mengumpulkan data data yang sebenarnya terkait kehilangan terhadap objek ekspedisi pada J&T Siliwangi 2, kemudian data tersebut disusun dan diolah dan dianalisis sehingga dapat memberikan gambaran terhadap masalah yang ada dan menghasilkan kesimpulan.

Analisis deskriptif merupakan suatu metode analisis statistik yang bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dari kelompok subjek

tertentu. Analisis deskriptif dapat ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, tabel histogram, nilai mean, nilai standar deviasi dan lain. Manfaat yang diperoleh dari penggunaan analisis deskriptif adalah mendapatkan gambaran lengkap dari data baik dalam bentuk verbal atau numerik yang berhubungan dengan data yang kita teliti

Setelah kumpulan data dianalisis, peneliti dapat menginterpretasikan temuan sesuai dengan tujuan. Analisis berhasil jika kesimpulannya sesuai dengan yang diharapkan. Jika tidak, mereka harus mencari kelemahan dalam strategi mereka dan mengulangi proses ini untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data, Data adalah sekumpulan karakter (angka atau deskripsi) yang dikumpulkan dan diolah untuk berbagai macam tujuan, termasuk analisis. Berdasarkan jenisnya, data dibagi menjadi data primer dan sekunder. Sementara berdasarkan sifatnya, ada data kuantitatif dan kualitatif.

Pada penelitian ini data yang di pakai adalah kualitatif karena menghubungkan analisis yang dilakukan terkait dengan kehilangan objek ekspedisi dengan teori yang sudah peneliti dapatkan sebelumnya.

Sumber data menurut Suharsimi Arikunto adalah: “Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh”.¹⁸ penentuan metode pengumpulan data disamping jenis data yang telah dibuat di muka. Sumber data yang digunakan dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu bahan utama yang digunakan dalam membahas permasalahan. Dimana data primer ini diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala J&T dicabang tersebut.

b. Sumber data sekunder

¹⁸Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006, 172)

Sumber data sekunder yaitu data pelengkap yang menunjang data primer yang telah diperoleh. Data sekunder diperoleh dari buku, skripsi, tesis, jurnal, karya ilmiah lainnya, internet serta referensi yang dianggap berkaitan dengan topik penelitian.

c. Sumber Data Tersier

Data tersier yaitu data penunjang dari kedua data diatas yakni data primer dan data sekunder. Data ini diperoleh melalui kamus, ensiklopedia dan lain sebagainya yang masih ada keterkaitan dengan masalah yang diteliti.

Sumber data yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah menggunakan data Primer dan Sekunder.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Kepustakaan

Menurut Mestika Zed, Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.¹⁹ Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi dilakukan di J&T Siliwangi 2.

c. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Menurut Nana Sudjana observasi

¹⁹ Sugiyono, Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm.325

adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi pada penelitian ini dilakukan di J&T Siliwangi 2 agar peneliti dapat mengumpulkan data dan melakukan pengamatan lebih jauh terkait penelitian ini.

d. Wawancara

Menurut Sukardi Wawancara adalah percakapan antara periset, yaitu seseorang yang berharap mendapatkan informasi, dan informan, yaitu seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek.²⁰ Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan konsumen dan wawancara dengan pihak J&T agar mendapatkan informasi yang jelas terkait kehilangan objek ekspedisi pada ekspedisi J&T, sehingga peneliti dapat mengamati terkait penelitian ini.

4. Analisis Data

Untuk menghasilkan data, penulis melakukan penelitian secara objektif yang merujuk kepada rumusan masalah yang dibuat, dengan begitu penulis mendapatkan hasil, dari hasil tersebut penulis dapat mengolah data sesuai dengan rumusan masalah yang dibuat dan menentukan keputusan dalam penelitian ini

Analisis deskriptif merupakan teknik yang digunakan penulis untuk menganalisis data-data, yang dituangkan dalam bentuk kata-kata kemudian oleh penulis berusaha dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan yang realistis. Adapun langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data, setelah data diperoleh dan ditelaah kemudian data dikumpulkan serta informasi-informasi mengenai penanganan atas barang tidak sampai ke pelanggan.

²⁰ Sukardi, Metode Penelitian pendidikan, (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2003), hlm.45

- b. Menyeleksi data, memilih data yang sesuai dengan topik yang diperoleh di lokasi penelitian.
- c. Menganalisis data, menguraikan dan menghubungkan data yang diperoleh di lapangan dengan teori yang ada.
- d. Menyimpulkan, merupakan tahap akhir dari penelitian yang nantinya dilakukan penarikan kesimpulan dan diperoleh hasil akhir dari penelitian
- e. Tempat penelitian ini pada J&T Siliwangi 2 Jl. Raya Laswi, Manggahang, Kec. Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
- f. Waktu Penelitian ini pada 20 Maret 2023 pada pukul 14.56 bersama Kepala kantor J&T Siliwangi 2 Bapak Asep Hery.

