

PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG PT. J & T EXPRESS KOTA CIREBON PERSPEKTIF HUKUM ISLAM

Reka Rosalina, Nursyamsudin dan R. Agus Abikusna
Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon
Email: *rosalinakuu@gmail.com, nursyam1978@gmail.com*
dan *a.abikusna@gmail.com*

Abstract

One of the services which the most influences into human life at this time are commodity delivery services. Based on the fact, there are a lot of commodity delivery services in Indonesian. One of them is PT. Global Jet Express (J & T Express) which is an express company that serves shipping commodities or documents to all cities in Indonesian and abroad. This study uses qualitative research, the data collected using interview, observation, documentation and then analyzed by descriptive analysis method. The results of this study: 1) Transactions or agreements conducted by PT. J&T Express and consumer is ijarah contract because the consumer indicated providing wages as a value of the service benefits provided by PT. J & T Express. 2) There is a default in this agreement that is the delivery estimated of commodities that are unsuitable, because of several factors that make the commodities late until the destination. But in the case of delays in the delivery of commodities provided by PT. J&T Express does not provide compensation. 3) Solving of dispute problem that occurs between PT. J & T Express of the Cipto branch of Cirebon City and consumer was settled by deliberation according to Islamic law, base on the agreement of both so that can express their opinions until tranquillity.

Keywords: *Protection, Consumer Services, Shipping, Goods, and Ijarah.*

Abstrak

Salah satu pelayanan jasa yang sangat mempengaruhi kehidupan manusia pada saat ini adalah jasa pengiriman barang. Berdasarkan kenyataan ini banyak sekali jasa pengiriman barang yang terdapat di Indonesia. Salah satunya adalah PT. Global Jet Express (J&T Express), sebuah perusahaan express yang melayani pengiriman barang ataupun dokumen ke seluruh kota di Indonesia maupun luar negeri. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi kemudian dianalisis dengan metode deskriptif analisis. Adapun hasil penelitian ini 1) Transaksi atau perjanjian yang dilakukan oleh PT. J&T Express dan pengguna jasanya yaitu akad ijarah, karena apa yang dilakukan oleh pihak konsumen ini yaitu dengan memberikan upah sebagai nilai dari manfaat jasa yang diberikan oleh PT. J&T Express. 2) Adapun bentuk wanprestasi dalam perjanjian ini adalah estimasi pengiriman barang yang tidak sesuai, karena beberapa faktor yang menjadikan barang terlambat sampai tujuan. Tetapi dalam hal keterlambatan pengiriman barang ini PT. J&T Express tidak memberikan ganti rugi apapun. 3) Penyelesaian persengketaan yang terjadi antara PT. J&T Express cabang Cipto Kota Cirebon diselesaikan secara musyawarah sesuai hukum Islam, dengan kesepakatan kedua belah pihak agar semuanya dapat mengemukakan pendapat sehingga tercapai kata damai.

Kata Kunci: *Perlindungan, Konsumen Jasa, Pengiriman, Barang, dan Ijarah.*

LATAR BELAKANG

Salah satu pelayanan jasa yang sangat mempengaruhi kehidupan manusia pada saat ini adalah jasa pengiriman barang. Berdasarkan kenyataan ini banyak sekali jasa pengiriman barang yang terdapat di Indonesia. Salah satunya adalah PT. Global Jet Express (J&T Express) yang mana adalah sebuah perusahaan *express* yang melayani pengiriman barang ataupun dokumen ke seluruh kota di Indonesia maupun luar negeri.

Proses pengiriman barang oleh PT. J&T Express dimulai pada saat konsumen datang ke agen PT. J&T Express dengan membawa suatu/sejumlah barang yang telah disiapkan untuk dikirim. Kemudian pihak PT. J&T Express mengecek kelengkapan barang tersebut, dari jumlah barang yang akan dikirim tersebut maka akan dikeluarkan suatu dokumen atau surat perjanjian pengiriman barang yang selanjutnya harus ditandatangani oleh konsumen/pengirim, yang berarti bahwa konsumen telah menyetujui syarat-syarat atau klausul-klausulnya baik mengenai syarat, ketentuan, akibat, dan resiko dari pengiriman barang tersebut.

Dalam setiap transaksi tentu di dalamnya terkandung sebuah perikatan bagi pihak yang melakukan transaksi tersebut. Dalam hal ini setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi pihak-pihak yang membuatnya. Hal ini selaras dengan asas itikad baik yaitu pihak-pihak yang melakukan perjanjian haruslah melakukannya dengan itikad baik dengan tidak mengganggu hak dan kewajiban pihak lain. Yang dalam hal ini tidak terlepas dari transaksi yang dilakukan oleh PT. J&T Express dengan pengguna jasa pengiriman yang dalam bertransaksi haruslah menguntungkan dan tidak boleh ada yang merasa dirugikan.

Namun realitanya, dalam penyelenggaraan jasa pengiriman ini seringkali terjadi wanprestasi. Adapun bentuk wanprestasi yang sering terjadi dalam penyelenggaraan jasa pengiriman PT.

J&T Express seperti misalnya rusaknya barang pengiriman, keterlambatan pengiriman barang, bahkan sampai hilangnya barang. Mengenai hal ini tentunya tidak lepas dari penyelenggaraan jasa yang dilakukan oleh PT. J&T Express, Cipto, Cirebon dalam penyelenggaraannya pernah mengalami hal hal tersebut dan bahkan hal ini kerap kali terjadi. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan pertanyaan sebagai berikut, yaitu *pertama*, bagaimana perjanjian antara konsumen dan PT. J&T Express cabang Cipto Kota Cirebon menurut perspektif Islam? *Kedua*, bagaimana pelayanan atas hak konsumen oleh PT. J&T Express cabang Cipto Kota Cirebon dalam keamanan barang kiriman menurut perspektif Islam? Dan *ketiga*, bagaimana penyelesaian apabila terjadi sengketa antara konsumen dan PT. J&T Express cabang Cipto Kota Cirebon dalam perspektif Islam?

LITERATURE REVIEW

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul pada penelitian ini, diantaranya pertama, Aisyah Ayu Musyafah, et.al., berjudul “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap keterlambatan barang jika ditinjau dari pelaku usaha, peran pemerintah sampai pada tahap penyelesaian. Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah perlindungan konsumen khususnya dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman barang. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan analisis kualitatif yang kemudian diperoleh hasil bahwa penggantian kerugian berbeda pada masing-masing perusahaan penyedia jasa pengiriman barang. Perbedaan terletak dari permasalahan pengiriman seperti kerusakan barang, kehilangan barang serta keterlambatan. Kerugian immateriil yang

dialami oleh konsumen dalam hal terjadi keterlambatan barang ternyata belum dapat diganti kerugiannya. Hal ini dikarenakan dasar pelaku usaha memenuhi prestasi adalah sebuah kontrak baku yang mana terdapat pembatasan jika pelaku usaha tidak berbuat sesuai yang diperjanjikan dan menyebabkan kerugian immateriil, maka hal itu termasuk dalam kategori wanprestasi. Bentuk ganti kerugian wanprestasi adalah sesuatu yang dapat dinilai dengan materi sesuai dengan yang sudah disepakati sebelumnya pada kontrak dan konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi yang bersifat immateriil.¹

Kedua, penelitian Desy Ary Setyawati, et.al., yang berjudul “Perlindungan bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik”. Penelitian ini menyoroti tentang penyalahgunaan keadaan yang sering dilakukan oleh pihak pelaku usaha, yang masuk dalam katagori pelanggaran terhadap Pasal 4 UUPK tentang hak-hak konsumen. Penyalahgunaan keadaan juga dapat dilakukan oleh pihak pelaku usaha dengan mencantumkan klausula baku tidak sesuai dengan Pasal 18 UUPK tentang larangan pencantuman klausula baku. Akibat dari penyalahgunaan keadaan dari pihak pelaku usaha mengakibatkan pihak konsumen mengalami kerugian dan mengakibatkan terjadinya wanprestasi. Selain UUPK dalam transaksi elektronik mengenai perlindungan terhadap konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE). UUITE menjelaskan tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang terdapat dalam Pasal 9 UUITE yang menyatakan bahwa, “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan

informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Pasal ini menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan informasi yang sebenarnya mengenai toko online miliknya dan informasi terkait pencantuman klausula baku untuk menghindari terjadinya wanprestasi antara pihak konsumen dan pelaku usaha. Dalam kondisi seperti ini sepatutnya negara hadir terutama dalam wujud hukum yang mengatur dan memberi perlindungan kepada konsumen, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 1 angka 1 UUPK menyebutkan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²

Dan ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Demy Amelia A. Manalip dalam “Perlindungan Konsumen terhadap Tanggung Jawab Pengangkut atas Pengangkutan Barang Melalui Pesawat”. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana ketentuan yang mengatur fungsi pesawat udara negara berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 terhadap pengangkutan barang dan bagaimana tanggung jawab penyedia jasa titipan kepada konsumen yang barang/kargonya dimuat menggunakan pesawat udara negara memintakan ganti kerugian akibat hilang, musnah atau rusak selama dalam pengawasan pengangkut. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normative, penelitian menghasilkan, *pertama*, pengawasan dari pemerintah dalam memberikan perlindungan terhadap keselamatan dalam pengiriman barang dan jasa titipan dapat dilihat jelas dalam Undangundang Nomor 38 tahun 2009 tentang POS sedangkan tanggungjawab pengangkutan angkutan udara diatur dalam Peraturan Menteri Nomo 77 tahun 2011.

¹ Aisyah Ayu Musyafah, et.al., “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”, *Jurnal Law Reform*, Vol. 14, No. 2 (2018).

² Desy Ary Setyawati, et.al., “Perlindungan bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik”, *Syah Kuala Law Journal*, Vol. 1, No. 3 (Desember, 2017).

Kedua, tanggung jawab penyedia jasa titipan apabila terjadi kerugian akibat kerusakan barang titipan tersebut sering kali tidak sesuai dengan nilai barang/kargo tersebut, dan pengirim/konsumen tidak dapat menuntut lebih karena telah tertera pada surat “tanda terima titipan” dari penyedia jasa titipan tersebut, terkecuali memiliki perjanjian kerjasama yang terpisah dari tanda terima tersebut maka konsumen dapat menuntut penggantian secara lebih layak.³

Penelitian-penelitian terdahulu mengenai perlindungan konsumen penyusun jadikan sebagai pedoman untuk pembandingan dan pembeda agar menghasilkan hal-hal baru yang lebih berkualitas. Dari seluruh penelitian terdahulu dapat diketahui beberapa perbedaan, diantaranya tempat penelitian, waktu penelitian, dan objek penelitian, serta keistimewaan dalam penelitian ini tidak hanya akan membahas mengenai bagaimana prosedur yang dilakukan oleh PT. J&T Express ketika melakukan transaksi tetapi akan membahas juga mengenai bagaimana sifat dan sikap, serta sopan santun antara kedua belah pihak yang mana akan lebih nyaman dalam bertransaksi, dan komunikasi akan jauh lebih baik.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif deskriptif, yaitu menggambarkan permasalahan dengan cara mengumpulkan data, dokumen dan informasi yang aktual. Data-data yang diperoleh diinterpretasikan dalam bentuk pemaparan kemudian dianalisis untuk lebih lanjut untuk kemudian ditarik kesimpulan.⁴ Pendekatan ini menggunakan pendekatan

kualitatif yaitu bersumber dari hasil kepustakaan dan wawancara yang dilakukan terhadap pihak perusahaan yang bersangkutan yaitu perusahaan jasa pengiriman barang J&T Express cabang Cipto dengan menggunakan metode penelitian normatif-empiris.

Sumber data yang dimaksudkan adalah semua informasi baik yang merupakan benda nyata, sesuatu yang abstrak, peristiwa/gejala baik secara kuantitatif ataupun kualitatif.⁵ Dalam skripsi ini, peneliti menggunakan dua sumber data utama, yaitu data primer dan sekunder.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan oleh peneliti, diantaranya adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, agar mampu mendapatkan informasi yang tepat antara teori yang didapat dengan praktek yang ada di lapangan. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan tanya jawab yang berkaitan langsung dengan penelitian ini. Peneliti menggunakan metode wawancara terstruktur dimana peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan. Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁶ Dengan tatap muka (*face to face*) antara si pencari informasi dengan sumber informasi (*interviewer*). Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Penulis datang ke PT. J&T Express cabang Cipto Kota Cirebon untuk mencari informasi dan secara langsung mengamati dan mencatat apa yang ada di PT. J&T Express dari pihak yang bersangkutan, yaitu para pegawai PT. J&T Express dan konsumen jasa pengiriman barang yang menggunakan jasa perusahaan

³ Demy Amelia A. Manalip, “Perlindungan Konsumen terhadap Tanggung Jawab Pengangkut atas Pengangkutan Barang Melalui Pesawat”, *Lex Privatum*, Vol. III, No. 2 (Juni, 2015).

⁴ Alimuddin Tuwu, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1993), 71.

⁵ Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), 44.

⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2008), 240.

J&T Express. Adapun dokumentasi adalah catatan peristiwa baik berbentuk tulisan, atau karya-karya yang monumental.⁷ Dokumentasi yang dilakukan berguna untuk melengkapi data yang didapatkan. Dokumentasi digunakan untuk mengambil data tertulis yang sudah ada seperti struktur organisasi perusahaan J&T Express cabang Cipto Kota Cirebon, contoh bukti pembayaran konsumen, resi konsumen dan brosur perusahaan. Bukti-bukti ini dapat dijadikan sebagai referensi penulis dan untuk menguatkan penulis dalam membahas judul skripsi ini.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data secara deskriptif, artinya peneliti menggambarkan dan menjelaskan kondisi dan situasi yang ada di lapangan yaitu di perusahaan jasa pengiriman barang PT. J&T Express cabang Cipto Kota Cirebon. Teknik ini digunakan untuk menjelaskan data yang peneliti dapatkan, baik dengan wawancara (*interview*), dan dokumentasi selama menjalankan penelitian di perusahaan jasa pengiriman barang cabang Cipto Kota Cirebon.

KONSEP DASAR

Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument* (Belanda). Pengertian dari *consument* atau *consumer* itu tergantung posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.⁸

Pakar ekonomi syari'ah Muhammad dan Alimin mencoba memberikan pengertian konsumen berdasarkan konsep Islam terhadap hukum harta kekayaan

adalah setiap orang, kelompok badan hukum pemakai suatu harta benda dan jasa karena adanya hak yang sah baik dia dipakai untuk pemakai akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya. Jadi dalam ekonomi syari'ah yang dimaksud dengan konsumen tidak hanya terbatas pada orang perorangan saja tetapi juga mencakup badan usaha seperti yayasan, CV, perusahaan perorangan dan badan usaha-usaha lain baik yang berbadan hukum atau yang bukan berbadan hukum.⁹

Secara yuridis menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang dimaksud dengan konsumen, yaitu:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.¹⁰

Sedangkan berbicara mengenai pelaku usaha, Nabi Muhammad Saw. adalah pelaku usaha yang dapat dijadikan tauladan karena keberhasilan beliau dalam mengelola usaha sangat berhubungan dengan perilaku atau akhlak beliau. Allah dengan sifat Rahman dan Rahimnya tidak membiarkan manusia dalam kesesatan yang nyata tanpa seorang pembimbing, dengan demikian Allah mengutus Nabi Muhammad Saw., sebagai teladan dan contoh bagi umat manusia. Salah satunya adalah Nabi Muhammad Saw. sebagai pelaku ekonomi dan bisnis, di mana akhlak beliau dapat dijadikan contoh untuk mendapatkan kesuksesan dalam menjalankan usaha, karena dengan kemuliaan akhlak yang beliau miliki dapat menjalin hubungan yang harmonis antara

⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 317.

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), 27.

⁹ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPF UGM, 2004), 129.

¹⁰ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

pelaku usaha dengan konsumen, atau pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya.¹¹

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.¹²

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah lain yang kurang lebih sama artinya, yaitu pelaku usaha yang diartikan sebagai berikut:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.¹³

Konsepsi Hak Konsumen dan Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen tertuang dalam Pasal 4. Menurut Hukum Islam ada enam hak konsumen yang

membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha,¹⁴ yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan.
2. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat.
3. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa.
4. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan.
5. Hak untuk mendapat ganti rugi akibat negatif dari suatu produk.
6. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.

Sedangkan hak pelaku usaha tercantum dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha sebagai salah satu pihak yang terlibat dalam transaksi mempunyai hak-hak,¹⁵ sebagai berikut:

1. Hak 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 beriktikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di 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.¹⁶

Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Kewajiban konsumen dalam hukum Islam tidak dijelaskan secara spesifik, namun

¹¹ Aulia Muthia, *Hukum Perlindungan Konsumen, Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), 55.

¹² Janus Sidablok, *Hukum Perlindungan di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014), 13.

¹³ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁴ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, 235-239.

¹⁵ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁶ Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan* (Malang: UIN-Malang Press, 2009), 357.

demikian sebagai bentuk keseimbangan dan keadilan penulis dapat menjelaskan sebagai berikut:¹⁷

1. Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa.
2. Mencari informasi dalam berbagai aspek dari suatu barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau digunakan.
3. Membayar sesuai harga atau nilai yang telah disepakati dan dilandasi rasa saling merelakan (*taradhin*), yang terealisasi dengan adanya ijab dan qabul (*sighat*).
4. Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha tercantum dalam pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999, antara lain:

1. Beritikad baik dalam kegiatan usahanya,
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan, penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan,
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar-benar 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 kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan/atau jasa yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan,
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
7. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian bila barang dan/atau jasa

yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁸

Pengertian Perjanjian dalam Islam

Dalam al-Qur'an setidaknya ada dua istilah yang berkaitan dengan perjanjian, yaitu *al-'aqadu* dan *'ahd* (*al-'ahdu*), al-Qur'an memakai kata pertama pertalian *ijab* (pernyataan melakukan ikatan) dan *qabul* (pernyataan menerima ikatan) dengan kehendak syariah yang berpengaruh pada obyek perikatan atau perjanjian,¹⁹ sedangkan kata yang kedua dalam al-Qur'an berarti masa, pesan, penyempurnaan dan janji atau perjanjian.²⁰ Janji hanya mengikat bagi orang yang bersangkutan, sebagaimana yang ada dalam surat al-Imran ayat 76, disebutkan;

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ

Artinya: *Sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat) nya dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa*²¹

Ayat ini adalah sambungan dari ayat sebelumnya, Allah Swt. memberitakan perihal orang-orang Yahudi bahwa di antara mereka ada orang-orang yang khianat; dan Allah Swt. memperingatkan kaum mukmin agar bersikap waspada terhadap mereka, jangan sampai mereka terperdaya.²²

Dengan demikian istilah akad dapat disamakan dengan istilah perikatan, sedangkan kata *al-'ahdu* dapat dikatakan sama dengan perjanjian, yang dapat diartikan sebagai suatu pernyataan dari seseorang untuk mengerjakan atau tidak

¹⁸ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁹ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), 101.

²⁰ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian dalam Islam* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010), 22.

²¹ QS. Al-Imran (3): 76.

²² Imam As Suyuthi, *Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir: Bersumber dari Mukhtasar Tafsir Ibnu Katsir karya Syaikh Muhammad Ali ash-Shabuni* (Bandung: Jabal, 2018), 178.

¹⁷ M. Yusri, "Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam", *ULUMUDDIN*, Vol. V, No. III (Desember, 2009): 14.

mengerjakan sesuatu, dan tidak ada sangkut pautnya dengan kemauan pihak lain.

Semua perikatan (transaksi) yang dilakukan oleh kedua belah pihak atau lebih, tidak boleh menyimpang dan harus sejalan dengan kehendak syariat. Dalam hukum Islam perjanjian merupakan hubungan yang terjadi tidak dengan Allah tetapi sesama manusia juga atau yang sering disebut dengan muamalah. Dalam muamalah sendiri terdapat prinsip-prinsip yang ada di dalamnya antara lain,²³ yaitu:

1. Pada dasarnya segala bentuk muamalah adalah mubah, kecuali yang ditentukan lain oleh al-Qur'an dan sunnah Rasul.
2. Muamalah dilakukan atas dasar suka rela tanpa mengandung unsure paksaan.
3. Muamalah dilakukan atas dasar pertimbangan yaitu mendapatkan manfaat dan menghindari mudharat dalam hidup masyarakat.
4. Muamalah dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan, menghindari unsur penganiayaan dan juga mengambil kesempatan dalam kesempatan.

Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi.²⁴ Hukum perlindungan konsumen mengatur tentang hak-hak konsumen sebagai hak pribadi masyarakat. Hak-hak konsumen ini merupakan hak keperdataan yang dilindungi oleh peraturan perundang-undangan. Sebagai hak keperdataan, konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui saluran-saluran hukum perdata dan institusi hukum perdata yang disediakan oleh Negara. Secara jelasnya jika seseorang konsumen dilanggar haknya dan itu menimbulkan kerugian baginya, konsumen

²³ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)* (Yogyakarta: UII Press, 2000), 10.

²⁴ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2008), 864.

dapat mengajukan tuntutan (gugatan) secara perdata untuk mempertahankan atau mendapatkan kembali haknya itu. Tuntutan (gugatan) diajukan ke pengadilan menurut ketentuan hukum yang berlaku.²⁵

Prinsip dasar ekonomi syariah berdasarkan kajian fiqh, terdapat kaidah paling dasar dan paling utama dan disepakati oleh ulama empat mazhab,²⁶ yaitu:

الأَصْلُ فِي الْأَشْيَاءِ (فِي الْمُعَامَلَاتِ) الْإِبَاحَةُ، إِلَّا مَا دَلَّ الدَّلِيلُ عَلَى خِلَافِهِ

Artinya: *Hukum dasar mu'amalah adalah diperbolehkan, sampai ada dalil yang melarangnya.*"

Senada dengan pendapat di atas, Fakhruddin 'Utsman bin 'Ali al-Zaila'i dalam kitab Tabyin al-Haqaiq menyatakan bahwa:

Artinya: *Mu'amalah pada dasarnya adalah untuk menghalau kerusakan bagi umat manusia, maka tidak disyaratkan adanya dalil yang membolehkannya akan tetapi cukup dengan melihat zahirnya saja, ketika secara kasat mata ia diperbolehkan, maka berarti boleh, sampai ada alasan yang menganulir atau dalil yang melarangnya.*²⁷

Berdasarkan dua kaidah di atas, maka pada dasarnya manusia diberi kebebasan untuk mengembangkan model dalam kajian ekonomi syariah. Implikasi dari kebebasan dalam ekonomi syariah ini adalah kebebasan dalam inovasi dan pengembangan produk. Meskipun ada legitimasi dalam pengembangan ekonomi syariah, langkah-langkah dalam pengembangan model transaksi dan produk dalam konteks

²⁵ Junus Sidablok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 50.

²⁶ A. Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih: Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis* (Jakarta: Kencana, 2009), 130.

²⁷ Imam Mustofa, *Fiqh Mu'amalah Kontemporer* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), 10.

ekonomi syariah tetap harus mempunyai landasan dan dasar hukum yang jelas dari perspektif fiqh. Landasan hukum ini diperlukan agar pengembangan ekonomi syariah dengan segala produknya tidak berkembang liar dan keluar dari koridor Islam atau bahkan bertentangan dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah yang kental dengan norma-norma illahi yaitu aturan-aturan yang sudah ada di dalam Al-Quran ataupun Hadist.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Islam

Di dalam Islam, tanggung jawab pelaku bisnis memiliki dua dimensi, yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi ini dapat diidentifikasi,²⁸ sebagai berikut:

1. Adanya dimensi tauhid sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah Swt.
2. Adanya dimensi amanah sebagai khalifah di muka bumi bagi para pelaku bisnis.
3. Sumber daya tersedia berlimpah karena karunia Allah Swt. yang dilimpahkan ke muka bumi ini, yang harus digunakan dalam mencapai kesejahteraan bersama antara sesama manusia.
4. Harus saling tolong menolong dan bekerja sama serta membina saling mengasihi di antara semua manusia (*stakeholders*).
5. Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis.

Di dalam UUPK pertanggung jawaban pelaku usaha diatur pada bab VI yang dimulai dari Pasal 19 sampai Pasal 28. Hal-hal substansial yang diatur dalam bab VI ini adalah pertanggungjawaban pelaku usaha,²⁹ yaitu:

1. Memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang

²⁸ Muslich, *Bisnis Syari'ah Perspektif Mu'amalah dan Manajemen* (Yogyakarta: UPP STIM YPKN, 2009), 23.

²⁹ Bab VI Pasal 19-28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

2. Memberikan ganti rugi dalam waktu tujuh (7) hari setelah tanggal transaksi.
3. Pembuktian ada tidaknya unsure kesalahan dalam kasus pidana dan gugatan ganti rugi
4. Menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jurnal.
5. Memberikan jaminan atau garansi sesuai dengan perjanjian, dan
6. Pembuktian terbalik, yaitu pembuktian yang dibebankan kepada pelaku usaha.

Dalam hukum Islam pertanggungjawaban produsen terhadap konsumen dengan memberikan ganti rugi disebut *jawabir* (penutup masalah yang hilang). *Jawabir* diberlakukan terhadap pelaku kerusakan secara tersalah, tidak disengaja, lalai, sadar, lupa, dan bahkan terhadap orang gila serta anak-anak. Adapun macam-macam bentuk ganti rugi dalam Islam yaitu:³⁰

1. *Dlaman itlaf* ini merupakan ganti rugi yang berkaitan dengan kerusakan atas harta benda dan juga terhadap jiwa dan anggota tubuh manusia.
2. *Dlaman 'aqdin* yaitu terjadinya suatu akad atas transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab.
3. *Wad'u yadn* yaitu ganti rugi akibat kerusakan barang dari perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin dan anti rugi kerusakan barang yang masih ada di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam akad yang sah.
4. *Dlaman al-hailulah* (penahanan) yaitu perbatan atau kesepakatan yang menyebabkan seseorang membatasi orang lain untuk menggunakan atau berbuat terhadap hartanya.
5. *Dlaman al-maghrur* yaitu ganti rugi atau tanggung jawab karena kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan tipu daya (*al-gurur*).

³⁰ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, 235.

Konsepsi Masalahah

Maslahah berasal dari kata *shalaha* dengan penambahan “alif” di awalnya yang secara arti kata berarti “baik” lawan dari kata “buruk” atau “rusak”. Ia adalah mashdar dengan arti kata *shalah*, yaitu “manfaat” atau “terlepas daripadanya kerusakan”. Adapun secara terminologi terdapat beberapa definisi *masalahah* yang dikemukakan oleh ulama ushul fiqh, tetapi definisi tersebut mengadung esensi yang sama. Al-Ghazali menjelaskan bahwa menurut asalnya *mashlahah* itu berarti sesuatu yang mendatangkan manfaat (keuntungan) dan menjauhkan mudarat (kerusakan), namun hakikat dari *mashlahah* adalah memelihara tujuan syara’ (dalam menetapkan hukum). Para ahli ushul fiqh mengemukakan beberapa pembagian *masalahah*, jika dilihat dari beberapa segi. Dilihat dari segi kualitas dan kepentingan kemaslahatan itu, para ahli ushul fiqh membaginya pada tiga macam³¹, yaitu:

1. *Maslahah dhaririyah* adalah kemaslahatan yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh kehidupan manusia; artinya, kehidupan manusia tidak punya arti apa-apa bila satu saja dan prinsip yang lima itu tidak ada.
2. *Maslahah Hajiyyah* adalah kemaslahatan yang tingkat kebutuhan hidup manusia kepadanya tidak berada pada tingkat *dharuri*. Bentuk kemaslahatannya tidak secara langsung bagi pemenuhan kebutuhan pokok yang lima (*dharuri*), tetapi secara tidak langsung menuju kearah sana seperti dalam hal yang member kemudahan bagi pemenuhan kebutuhan hidup manusia.
3. *Maslahah tahsiniyah* adalah *masalahah* yang kebutuhan hidup manusia kepadanya tidak sampai tingkat *dharuri*, juga tidak sampai tingkat haji; namun kebutuhan tersebut perlu dipenuhi dalam

rangka member kesempurnaan dan keindahan bagi hidup manusia. *Maslahah* dalam bentuk *tahsini* tersebut, juga berkaitan dengan lima kebutuhan pokok manusia.

Seputar Sengketa Konsumen

Salah satu alternatif penyelesaian sengketa konsumen adalah melalui jalur non litigasi yaitu melalui forum masyarakat antara pelaku usaha dengan konsumen yang untuk mencapai kesepakatan hal ini berdasarkan pasal 45 ayat 2 UUPK, yaitu:

“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.³²

Musyawahar merupakan salah satu prinsip dalam Islam dan manusia diperintahkan Allah Swt. untuk melaksanakannya. Karena pentingnya musyawarah dalam Islam. Allah Swt. berfirman dalam surat asy-Syura’ ayat 38, disebutkan:

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ
بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ

Artinya: Dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhan dan melaksanakan salat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah antara mereka; dan mereka menginfakkan sebagian dari rezeki yang Kami berikan kepada mereka.³³

PEMBAHASAN DAN DISKUSI

Perjanjian Antara Konsumen dan PT. J&T Express Cabang Cipto Kota Cirebon Menurut Perspektif Islam

Dalam Al-Qur’an setidaknya ada dua istilah yang berkaitan dengan perjanjian, yaitu *al-‘aqadu* dan *‘ahd (al-‘ahdu)*. Al-Qur’an memakai kata pertama pertalian *ijab* (pernyataan melakukan ikatan) dan *qabul*

³¹ Amir Syarifudin, *Ushul Fiqh Jilid 2* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 349-350.

³² Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³³ QS. Asy-Syura’ (42): 38.

(pernyataan menerima ikatan) dengan kehendak syariah yang berpengaruh pada obyek perikatan atau perjanjian,³⁴ sedangkan kata yang kedua dalam al-Qur'an berarti masa, pesan, penyempurnaan dan janji atau perjanjian.³⁵ Janji hanya mengikat bagi orang yang bersangkutan, sebagaimana yang ada dalam al-Qur'an surat Ali Imran ayat 76, yaitu:

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ

Artinya: *Sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat) nya dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa.*³⁶

Dengan demikian istilah akad dapat disamakan dengan istilah perikatan, sedangkan kata *al-ahdu* dapat dikatakan sama dengan perjanjian, yang dapat diartikan sebagai suatu pernyataan dari seseorang untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu, dan tidak ada sangkut pautnya dengan kemauan pihak lain.

Semua perikatan (transaksi) yang dilakukan oleh kedua belah pihak atau lebih, tidak boleh menyimpang dan harus sejalan dengan kehendak syariat. Dalam hukum Islam perjanjian merupakan hubungan yang terjadi tidak dengan Allah tetapi sesama manusia juga atau yang sering disebut dengan muamalah.

Dalam hukum Islam setiap jenis muamalah diperbolehkan dengan syarat harus berpedoman pada syariat Islam. Hal ini sebagaimana diatur dalam kaidah fiqh, yaitu:

الْأَصْلُ فِي الْأَشْيَاءِ (فِي الْمُعَامَلَاتِ) الْإِبَاحَةُ، إِلَّا مَا دَلَّ الدَّلِيلُ عَلَىٰ خِلَافِهِ

Artinya: *Hukum dasar mu'amalah adalah diperbolehkan, sampai ada dalil yang melarangnya.*³⁷

Berdasarkan kaidah ini segala macam transaksi dalam hukum Islam diperbolehkan asalkan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan tidak bertentangan dengan al-Qur'an dan Hadits. Oleh karena itu transaksi atau perjanjian yang dilakukan oleh PT. J&T Express dan pengguna jasanya diperbolehkan dalam hukum Islam karena tidak bertentangan dengan syariat Islam.

Transaksi yang dilakukan oleh PT. J&T Express dengan pengguna jasanya dalam hukum Islam maupun muamalah dapat dikatakan sebagai *ijarah*. *Ijarah* atau *Al-Ijarah* berasal dari kata *al-ajru*, yang arti menurut bahasanya ialah *al-iwadh*, arti dalam bahasa Indonesianya ialah ganti dan upah.³⁸ M. Ali Hasan mendefinisikan *ijarah* artinya upah, sewa, jasa, atau imbalan. Salah satu kegiatan manusia dalam muamalah adalah sewa-menyewa, kontrak, menjual jasa dan lain-lain.³⁹ Ulama Madzhab Hanafi mendefinisikan *ijarah* yaitu:

عقد على المنافع بعوض

Artinya: *Transaksi terhadap suatu manfaat dengan suatu imbalan.*⁴⁰

Ulama Madzhab Syafi'i mendefinisikannya;

عقد على منفعة مقصودة معلومة قابلة للبدال والإباحة

حقة بعوض معلوم

Artinya: *Transaksi terhadap manfaat yang dituju tertentu bersifat bila dimanfaatkan, dengan suatu imbalan tertentu.*

Adapun dasar hukum *ijarah* ulama fikih beralasan kepada firman Allah dalam surat at-Thalaq ayat 6, yaitu:

³⁷ A. Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih: Kaidah-kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis*, 130.

³⁸ Sohari Sahrani dan Ru'fah Abdullah, *Fikih Muamalah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 167

³⁹ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, 227.

⁴⁰ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, 227.

³⁴ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, 101.

³⁵ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, 22.

³⁶ QS. Al-Imran (3): 76

أَسْكِنُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِنْ وُجْدِكُمْ وَلَا
تَضَارُوهُنَّ لِتُضَيِّقُوا عَلَيْهِنَّ وَإِنْ كُنَّ أُولَاتٍ حَمْلًا
فَأَنْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّى يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ
فَأْتُوهُنَّ أَجُورَهُنَّ وَأَتَمُّوْا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ وَإِنْ تَعَاَسَرْتُم
فَسَرِّضْ لِهِنَّ الْآخَرَ

Artinya: *Tempatkanlah mereka (para isteri) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. Dan jika mereka (isteri-isteri yang sudah ditalaq) itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; dan jika kamu menemui kesulitan maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya.*⁴¹

Karena *ijarah* sendiri memiliki arti yaitu diantaranya sebagai jual beli jasa yang mengandung manfaat. Dan apa yang dilakukan oleh pihak PT. J&T Express dan konsumen ini yaitu dengan memberikan upah sebagai nilai dari manfaat jasa yang diberikan oleh PT. J&T Express, oleh karena itu transaksi yang dilakukan antara PT. J&T Express dengan konsumen ini dapat dikatakan sebagai *ijarah*.

Apa yang dilakukan oleh PT. J&T Express dan pengguna jasanya ini bisa dikatakan sebagai *sighat* akad secara tulisan meskipun bentuknya dengan menggunakan secara lisan karena terdapat bukti pembayaran adanya transaksi (resi) yang telah dilakukan antara pihak PT. J&T Express dan pengguna jasanya. Dengan adanya bukti transaksi ini pun bisa dijadikan sebagai alat untuk memberikan perlindungan bagi pengguna jasa PT. J&T

Express. Bukti pembayaran atau resi inipun dapat *memonitoring* paket atau barang kiriman sudah sejauh mana untuk sampai ke alamat tujuan.

Perjanjian yang telah dibuat dalam akad *ijarah* ini harus ditepati oleh kedua pihak, yang mana konsumen harus memenuhi kewajiban dalam membayar upah atau ongkos kirim sebagai pemenuhan hak produsen. Begitu sebaliknya produsen harus melaksanakan kewajiban sebagai pemenuhan hak konsumen dalam pengiriman barang dengan tepat waktu sesuai estimasi dan aman hingga akad *ijarah* berakhir.

Namun dalam prakteknya perjanjian dalam estimasi waktu pengiriman ini yang sering terjadi permasalahan, di PT. J&T Express sendiri angka keterlambatan pengiriman barang naik 7% tiap tahunnya dan naik hingga 20% ketika hari hari besar, seperti hari raya Idul Fitri.⁴² Dari hasil penelitian yang didapatkan di PT. J&T Express cabang Cipto Kota Cirebon, PT. J&T Express hanya memiliki satu produk pelayanan, yaitu regular premium. Yang mana tidak ada harga yang lebih murah atau lebih mahal untuk estimasi waktu pengiriman barang. Pengiriman satu pulau estimasi 3-4 hari, luar pulau 7 hari atau 1 minggu, dan luar negeri bisa sampai 2 minggu.

Secara singkat estimasi adalah perkiraan sampai barang yang dikirimkan melalui PT. J&T Express. Hal ini termasuk perjanjian antara produsen dan konsumen, yang mana produsen harus memenuhi hak konsumen untuk mengirimkan barang dalam waktu yang telah disebutkan atau dijanjikan pada saat produsen dan konsumen melakukan perjanjian.

Tetapi memasuki tahun ke empat J&T Express berdiri sering terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang. Seperti yang

⁴¹ QS. At-Thalaaq (65): 6.

⁴² Hasil wawancara bersama Restu Fimidila, sebagai Koordinator Administrasi di J&T Express Cabang Cipto Kota Cirebon, pada 27 Februari 2019.

dinyatakan oleh salah satu konsumen J&T Express Cabang Cipto Kota Cirebon.

“Padahal, saya sudah lama menggunakan jasa J&T Express ini, karena selain saya online shop, dulu J&T Express ini cepat sekali pengiraman barangnya bahkan lebih cepat dari estimasi pengiriman. Meskipun harganya lebih mahal dari jasa pengiriman lain. Karena saya melihat, ya jadinya saya berani. Tapi akhir-akhir ini sering banget telat”.⁴³

Hal itu dibenarkan oleh pihak J&T Express sendiri, seperti yang dikatakan oleh Bapak Restu bahwa keterlambatan terjadi ketika hari hari besar, seperti hari Raya Idul Fitri, Idul Adha, atau tahun baru. Karena kami tidak membatasi harus semaksimal apa barang yang kami kirimkan, jadi semuanya kami terima yang mengakibatkan *overload*. Juga memang akhir-akhir ini kami sering menerima komplain dari masyarakat mengenai keterlambatan pengiriman barang.⁴⁴

Pelayanan tepat waktu yang tertuang dalam komitmen pengiriman J&T Express yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, mengenai efisiensi waktu pengiriman dan pengambilan barang bahwa pengambilan barang harus dilakukan dalam kurun waktu 1 jam setelah pelanggan melakukan order dan barang harus sudah dikirim dalam kurun waktu 2 jam setelah masuk *drop point*. Maksudnya adalah ketika konsumen telah melakukan transaksi, barang yang akan dikirimkan harus sudah diambil atau di *pick up* satu jam setelahnya, dan ketika barang datang dari *gate way* ke *drop point*, 2 jam setelahnya harus sudah dikirimkan oleh kurir atau *salesman*.

Tetapi kenyataannya dalam praktek tidak seperti itu, seperti yang dikatakan oleh

Bapak Restu.⁴⁵ Bahwa pick up barang dari *drop point* ke *gate way* itu serentak setiap pukul 18.30 WIB yang mana tidak 1 jam setelah kami menerima orderan atau barang yang akan dikirimkan dari konsumen. Juga ada beberapa faktor yang menjadikan barang itu terlambat, diantaranya adalah:

1. Faktor cuaca.
2. Ketika hari-hari besar.
3. Kurangnya tenaga kurir atau *salesman* di tiap *drop point*.
4. Keterlambatan pengiriman barang juga terjadi pada konsumen sendiri.

Dalam memberikan perlindungan kepada konsumen salah satunya adalah dengan menepati janji yang dikatakan oleh pihak pelaku usaha kepada pengguna J&T Express, sebagaimana firman Allah;

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ

Artinya: *Sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat) nya dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa.*⁴⁶

Dalam ayat ini sudah jelas bahwasanya kita diperintahkan untuk menunaikan atau menepati akad/janji yang telah kita buat. Dengan adanya akad ini mendatangkan hak dan kewajiban masing-masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak dari konsumen dan pelaku usaha.

PT. J&T Express harus memenuhi hak konsumen untuk mengirimkan barang tepat waktu ke tempat tujuan, karena hal itu sudah disepakati dalam perjanjian ketika mereka melakukan akad *ijarah*. Dan seharusnya pengguna PT. J&T Express mendapatkan ganti rugi akibat dari barang kiriman, karena apa yang dilakukan oleh PT. J&T Express dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna PT. J&T Express. Yang kemudian dalam hukum Islam pun juga disebutkan bahwasanya dalam setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi pihak-pihak yang

⁴³ Hasil wawancara dengan Gia konsumen J&T Express, pada 27 Februari 2019.

⁴⁴ Hasil wawancara bersama Restu Femidila, sebagai Koordinator Administrasi di J&T Express Cabang Cipto Kota Cirebon, pada 27 Februari 2019.

⁴⁵ Hasil wawancara bersama Restu Femidila, sebagai Koordinator Administrasi di J&T Express Cabang Cipto Kota Cirebon, pada 27 Februari 2019.

⁴⁶ QS. Al-Imran (3): 76.

menyelenggarakannya karena tujuan dari transaksi adalah sebuah manfaat atau masalah dan bukanlah kemudharatan.

Dalam hal ini perlindungan konsumen PT. J&T Express yang diberikan oleh pihak PT. J&T Express berupa pelayanan informasi sebagaimana hak konsumen dalam Islam yaitu untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan. Pihak J&T Express memberikan informasi atau *memonitoring* sudah sejauh mana barang kiriman berada. Tetapi dalam hal ini pihak J&T Express tidak memberikan ganti rugi untuk keterlambatan pengiriman barang secara material, PT. J&T Express hanya menyampaikan permintaan maaf dan menjelaskan mengapa barang tersebut terlambat.⁴⁷

Pelayanan tepat waktu dalam pengiriman barang ke tempat tujuan memang sudah ada aturannya tetapi kurang dalam prakteknya. Dalam hal masalah keterlambatan ada beberapa penyebab yang menimbulkan barang kiriman terlambat sampai pada tujuan yaitu; karena keadaan cuaca buruk, karena mengalami *overload*, juga karena keterbatasan kurir atau *salesman* pengantar barang. Namun, hal ini pada dasarnya bukan menjadi halangan untuk memberikan jasa yang nyaman bagi konsumen, seharusnya PT. J&T Express dalam menyelenggarakan jasanya lebih berhati-hati lagi supaya hal ini tidak terulang lagi. Dan memperhitungkan perjanjian estimasi pengiriman barang dengan resiko-resiko yang mungkin terjadi.

Pelayanan Atas Hak Konsumen Oleh PT. J&T Express Cabang Cipto Kota Cirebon dalam Keamanan Barang Kiriman Menurut Perspektif Islam.

Pada salah satu hak konsumen disebutkan bahwa untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat. Setiap transaksi tentunya tidak pernah terlepas dari

adanya resiko, baik dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Untuk memberikan pelayanan hak dalam hal ini adalah dengan tanggung jawab, Tanggung jawab adalah sesuatu yang timbul karena adanya hubungan hukum sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terkait.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Restu sebagai pihak dari PT. J&T Express cabang Cipto Kota Cirebon meskipun tahun ini PT. J&T Express sudah memasuki tahun ke empat berdiri tetapi dalam pelayanannya sering kali terjadi beberapa kesalahan, diantaranya adalah paket yang rusak, paket yang salah alamat, bahkan sampai hilang.⁴⁸

Di dalam Islam, tanggung jawab pelaku bisnis memiliki dua dimensi, yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Adanya dimensi tauhid sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah Swt.
2. Adanya dimensi amanah sebagai khalifah di muka bumi bagi para pelaku bisnis.
3. Sumber daya tersedia berlimpah karena karunia Allah Swt. yang dilimpahkan ke muka bumi ini, yang harus digunakan dalam mencapai kesejahteraan bersama antara sesama manusia.
4. Harus saling tolong menolong dan bekerja sama serta membina saling mengasihi di antara semua manusia (*stakeholders*).
5. Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis.

Di dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pertanggung jawaban pelaku usaha diatur pada bab VI yang dimulai dari Pasal 19 sampai Pasal 28. Hal-hal substansial yang diatur dalam bab VI ini adalah pertanggung jawaban pelaku usaha untuk:

⁴⁷ Hasil wawancara bersama Restu Famidila, sebagai Koordinator Administrasi di J&T Express Cabang Cipto Kota Cirebon, pada 27 Februari 2019.

⁴⁸ Hasil wawancara bersama Restu Femidila, sebagai Koordinator Administrasi di J&T Express Cabang Cipto Kota Cirebon, pada 27 Februari 2019.

1. Memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Memberikan ganti rugi dalam waktu tujuh (7) hari setelah tanggal transaksi.
3. Pembuktian ada tidaknya unsure kesalahan dalam kasus pidana dan gugatan ganti rugi
4. Menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual.
5. Memberikan jaminan atau garansi sesuai dengan perjanjian, dan
6. Pembuktian terbalik, yaitu pembuktian yang dibebankan kepada pelaku usaha.

Pengiriman barang yang sangat membutuhkan kehati-hatian dalam menjaga barang supaya selamat sampai tujuan adalah hal yang sangat berat tentunya karena seringkali terjadi kerusakan barang hingga hilangnya barang. Kesalahan dalam pengangkutan dan pengiriman barang adalah merupakan kelalaian pengangkut dalam menjaga barangnya namun tidak dipungkiri juga dapat disebabkan oleh faktor lain seperti bencana alam.

Dalam hukum Islam lebih khususnya *ijarah* dalam hal menjual jasa segala sesuatu yang dipekerjakan baik secara pribadi maupun kelompok mereka harus mempertanggungjawabkannya, ketika ada unsur kelalaian atau kesengajaan yang dilakukan oleh orang yang bekerja (petugas J&T Express). Dalam sebuah ayat al-Qur'an juga disebutkan:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya: *Dan sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang telah kamu kerjakan.*⁴⁹

Maksud dari penggalan ayat ini adalah bahwasanya setiap manusia akan dimintai pertanggung jawaban terhadap apa yang telah mereka lakukan. Oleh karena itu tanggung jawab merupakan suatu hal yang sangat penting dalam setiap transaksi karena

dengan adanya tanggung jawab ini maka akan tidak ada hak-hak mereka yang terbengkalai. Dengan adanya tanggung jawab ini merupakan sebuah sarana untuk memberikan perlindungan bagi pengguna jasa PT. J&T Express. Karena ketika haknya terpenuhi maka dapat dikatakan pengguna jasa PT. J&T Express telah terlindungi.

Juga dalam ayat lain produsen harus mempertanggung jawabkan amanat yang telah diberikan oleh konsumen, dalam hal ini memberikan perlindungan hak konsumen agar produsen menjaga barang kiriman dengan senantiasa aman. Allah Swt. berfirman:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya: *Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.*⁵⁰

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Restu, bahwa banyak konsumen yang komplain mengenai rusaknya barang kiriman, dan salah alamat. Juga dalam kasus lain pernah sampai paketnya hilang memang karena kelalaian kurir sendiri, seperti yang dikatakan oleh Bapak Restu.

Perlindungan yang diberikan oleh PT. J&T Express dalam hal keselamatan barang kiriman yaitu dengan asuransi. Tapi tidak semua barang dapat diasuransikan, seperti yang dijelaskan di bab sebelumnya beberapa barang yang tidak bisa diasuransikan yaitu barang elektronik *second*, surat-surat berharga, emas, dan uang. Tetapi dalam hal ganti rugi tidak hanya barang yang di asuransikan saja, mengenai barang yang tidak diasuransikan ganti rugi dilihat siapa dulu yang melakukan kesalahannya.

Barang yang menggunakan asuransi, J&T memberikan ganti rugi 100%, dari mulai harga barang dan ongkos kirim. Untuk barang kiriman yang tidak menggunakan asuransi, proses ganti rugi dilihat terlebih dahulu dimana barang itu rusak atau hilang. Jika barang hilang masih di area *drop point* atau kantor maka yang memberikan ganti rugi adalah pihak

⁴⁹ QS. Al-Muddassir (74): 38.

⁵⁰ QS. Al-Muminun (23): 8.

perusahaan, tetapi jika barang rusak atau hilang ketika sudah ada di tangan kurir, misalnya jatuh di perjalanan atau hal lainnya maka yang memberikan ganti rugi adalah pihak kurir. Yang mana untuk barang yang tidak menggunakan asuransi ganti rugi diberikan sebesar 10 kali lipat ongkir. Misalnya ongkir Rp 12.000, maka ganti rugi sebesar Rp 120.000.

Dalam hukum Islam pertanggungjawaban produsen terhadap konsumen dengan memberikan ganti rugi disebut *jawabir* (penutup masalah yang hilang). Salah satu hak konsumen pun adalah mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk. *Jawabir* diberlakukan terhadap pelaku kerusakan secara tersalah, tidak disengaja, lalai, sadar, lupa, dan bahkan terhadap orang gila serta anak-anak. Adapun macam-macam bentuk ganti rugi dalam Islam yaitu:⁵¹

1. *Dlaman itlaf*.
2. *Dlaman 'aqdin*
3. *Wad'u yadn*
4. *Dlaman al-hailulah* (penahanan)
5. *Dlaman al-maghrur*

Apabila dilihat dari hukum Islam pemberian ganti rugi ini termasuk kedalam *dlaman 'aqdin* yaitu terjadinya suatu akad atas transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab. Karena dalam hubungan antara pihak J&T Express dan dengan pengguna jasa yang dirugikan di dalamnya terdapat suatu akad yang telah mengikat. Tentunya pemberian ganti rugi tidak boleh dilakukan sewenang-wenang, maksudnya yaitu tanpa memperhatikan hak dari konsumen dan hanya ingin meraih keuntungan bagi pihak PT. J&T Express saja.

Kemudian apabila dilihat dari segi *masalah* yang ditinjau dari segi kualitas dan kepentingan tanggung jawab dengan pemberian ganti rugi ini merupakan *masalah al-dharuriyah* karena dalam *masalah al-dharuriyah* terdapat lima hal

yang harus dijaga yang sering kali disebut dengan masalah *al-khamsah*. Adapun kelima hal ini adalah menjaga agama, menjaga jiwa, menjaga akal, menjaga keturunan, dan menjaga harta. Dan pertanggung jawaban ini dengan pemberian ganti rugi dapat dimasukkan sebagai menjaga harta.

Oleh karena itu pelayanan PT. J&T Express dalam hal pelaksanaan hak konsumen mengenai keamanan barang telah sesuai dengan perspektif Islam. Dimana PT. J&T Express berusaha untuk menjaga keamanan dan keselamatan produk. Adapun ketika tidak sesuai dari apa yang telah dijanjikan, pihak PT. J&T Express dapat bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi akan hal itu.

Penyelesaian Persengketaan Antara Produsen dan Konsumen J&T Express Cabang Cipto Kota Cirebon Dalam Perspektif Islam.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam setiap transaksi atau perjanjian sering terjadi persengketaan. Sengketa yang dimaksud adalah sengketa antara konsumen dan produsen atau pelaku usaha (public atau privat) tentang produk, barang dan/atau jasa tertentu.⁵² Salah satu hak konsumen menurut hukum Islam adalah mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa. Oleh karena itu pelaku usaha wajib memberikan pelayanan penyelesaian sengketa kepada konsumen ketika terjadi persengketaan.

Ada beberapa cara untuk menyelesaikan persengketaan diantaranya adalah penyelesaian sengketa konsumen pergantian kerugian secara langsung, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), dan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi.

Penyelesaian sengketa konsumen pergantian kerugian secara langsung adalah

⁵¹ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, 235.

⁵² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2002), 229.

salah satu alternatif penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi yaitu melalui forum musyawarah antara pelaku usaha dengan konsumen yang untuk mencapai kesepakatan hal ini berdasarkan pasal 45 ayat 2 UUPK yaitu:

*Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.*⁵³

Allah berfirman dalam surat asy-Syura ayat 38, disebutkan:

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ
بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ

Artinya: *Dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhan dan melaksanakan salat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah antara mereka; dan mereka menginfakkan sebagian dari rezeki yang Kami berikan kepada mereka.*⁵⁴

Maksud dari ayat di atas adalah, kita dianjurkan untuk tidak memutuskan suatu urusan/sengketa secara sepihak. Kita harus memusyawarahkan semuanya diantara masing-masing pihak yang bersengketa agar dapat mengemukakan pendapat dan menemukan solusinya.

Sejauh ini pun penyelesaian persengketaan yang terjadi di J&T Express cabang Cipto kota Cirebon selalu dilakukan dengan jalan musyawarah. Cara penyelesaian sengketa di J&T Express sudah sesuai dengan apa yang dianjurkan oleh Islam. Selagi persengketaan atau permasalahan tersebut masih bisa diselesaikan dengan cara damai atau musyawarah maka hal itu lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian mengenai 3 (tiga) permasalahan yang dikaji pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan

sebagai berikut, *pertama*, bentuk perjanjian atau transaksi yang dilakukan oleh PT. J&T Express dan konsumennya adalah termasuk akad *ijarah*. Karena apa yang dilakukan oleh pihak konsumen ini yaitu dengan memberikan upah sebagai nilai dari manfaat jasa yang diberikan oleh PT. J&T Express. Salah satu perjanjian yang sering terjadinya wanprestasi oleh PT. J&T Express adalah dalam hal estimasi pengiriman barang. Namun tetap saja keterlambatan barang merupakan salah satu pelanggaran dalam perjanjian, karena estimasi sudah ada di dalam perjanjian dalam transaksi *ijarah* yang dilakukan pihak J&T Express dan pengguna jasanya.

Kedua, salah satu hak konsumen dalam hukum Islam salah satunya adanya keamanan produk dan lingkungan sehat. Dan bentuk dari pengamanan dalam barang kiriman yaitu dengan asuransi. Tetapi tanggung jawab J&T Express mengenai keselamatan barang tidak hanya dilakukan kepada konsumen yang mengasuransikan barangnya saja. Ketika terjadi permasalahan dalam keselamatan pengiriman barang J&T Express akan melakukan ganti rugi. Apabila dilihat dari hukum Islam pemberian ganti rugi ini termasuk kedalam *dlaman 'aqdin* yaitu terjadinya suatu akad atas transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab.

Dan *ketiga*, selama ini penyelesaian persengketaan yang terjadi antara konsumen dan pengguna jasa J&T Express cabang Cipto kota Cirebon selalu dilakukan dengan musyawarah. Sesuai dengan hukum Islam dalam surat asy-Syura ayat 38, yang mana maksud dari ayat tersebut adalah, kita dianjurkan untuk tidak memutuskan suatu urusan/sengketa secara sepihak. Kita harus memusyawarahkan semuanya diantara masing-masing pihak yang bersengketa agar dapat mengemukakan pendapat dan menemukan solusinya.

⁵³ Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵⁴ QS. Asy-Syura' (42): 38.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Abdul Ghofur. *Hukum Perjanjian dalam Islam*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010.
- As-Suyuthi, Imam. *Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir: Bersumber dari Mukhtasar Tafsir Ibnu Katsir karya Syaikh Muhammad Ali ash-Shabuni*. Bandung: Jabal, 2018.
- Basyir, Ahmad Azhar. *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*. Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Djakfar, Muhammad. *Hukm Bisnis Untuk Perusahaan*. Malang: UIN-Malang Press, 2009.
- Djazuli, A. *Kaidah-kaidah Fikih: Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Hasan, M. Ali. *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Manalip, Demy Amelia A. “Perlindungan Konsumen terhadap Tanggung Jawab Pengangkut atas Pengangkutan Barang Melalui Pesawat”, *Lex Privatum*, Vol. III, No. 2 (Juni, 2015).
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.
- Muhammad, dan Alimin. *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE UGM, 2004.
- Muslich. *Bisnis Syari'ah perspektif Mu'amalah dan Manajemen*. Yogyakarta: UPP STIM YPKN, 2009.
- Mustofa, Imam. *Fiqih Mu'amalah Kontemporer*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016.
- Musyafah, Aisyah Ayu, et.al. “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”, *Jurnal Law Reform*, Vol. 14, No. 2 (2018).
- Muthia, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen, Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2002.
- Pusat Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2008.
- Sahrani, Sohari dan Ru'fah Abdullah, *Fikih Muamalah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Setyawati, Desy Ary, et.al., “Perlindungan bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik”, *Syah Kuala Law Journal*, Vol. 1, No. 3 (Desember, 2017).
- Sidablok, Janus. *Hukum Perlindungan di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sukandarrumidi. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012.
- Syarifudin, Amir, *Ushul Fiqh Jilid 2*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Tuwu, Alimuddin. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1993.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Yusri, M. “Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam”, *ULUMUDDIN*, Vol. V, No. III (Desember, 2009).