

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGIRIMAN
BARANG MELALUI *DELIVERY* PERSPEKTIF HUKUM ISLAM
(Studi Pada PT Maxim Bandar Lampung)**

SKRIPSI

**RIDHO SEPTIAGO
1921030549**



Program Studi: Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2023 M**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGIRIMAN
BARANG MELALUI *DELIVERY* PERSPEKTIF HUKUM ISLAM
(Studi Pada PT Maxim Bandar Lampung)**

SKRIPSI

Oleh

**RIDHO SEPTIAGO
1921030549**

Program Studi: Hukum Ekonomi Syariah

**Pembimbing 1 : Dr. Eko Hidayat, S.Sos., M.H.
Pembimbing 2 : Dani Amran Hakim, S.H., M.H**

**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2023 M**

ABSTRAK

Perlindungan bagi konsumen merupakan suatu hal yang seharusnya sudah menjadi kewajiban dalam kegiatan transaksi antar badan usaha dan perorangan. Dalam konteks transportasi online, salah satu layanan yang ditawarkan oleh Maxim Indonesia ialah *Delivery*. Pada praktek yang terjadi, *delivery* merupakan layanan yang sering terjadi pelanggaran hukum. Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen sudah seharusnya mendapat perlindungan hukum untuk melindungi kepentingannya. Konsumen seringkali merasa dirugikan akibat permasalahan pengiriman barang oleh *driver* yang tidak bertanggung jawab. Seharusnya hal demikian tidak terjadi karena sudah dilindungi oleh UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Konsumen yang mengalami permasalahan dalam proses pengiriman barang melalui *delivery* seperti barang yang dibawa kabur oleh *driver* tentu saja mengalami kerugian materiil. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan konsumen dalam pengiriman barang melalui *delivery* di Maxim Bandar Lampung dan perlindungan konsumen dalam pengiriman barang melalui *delivery* di Maxim Bandar Lampung perspektif Hukum Islam. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan konsumen dalam pengiriman barang melalui *delivery* di Maxim Bandar Lampung dan perlindungan konsumen dalam pengiriman barang melalui *delivery* di Maxim Bandar Lampung perspektif Hukum Islam.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan lapangan (*field research*), dan bersifat deskriptif serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Perlindungan konsumen yang diberikan oleh Maxim Bandar Lampung kepada *customer* nya yang mengalami kerugian atas hilangnya barang yang diakibatkan karena *driver* membawa kabur barang tersebut, *customer* belum mendapatkan hak-hak nya yang sesuai dengan pasal Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi ataupun penggantian. Dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak Maxim Bandar Lampung terhadap pengiriman barang kurang sesuai dengan hukum Islam. Hukum Islam

memandang perihal tanggungjawab atas hilangnya barang dibebankan kepada pihak pengelola jasa pekerjaan atau pelaku usaha untuk bertanggungjawab sepenuhnya atas hilangnya barang tersebut yang disebabkan oleh *driver* yang membawa kabur barang tersebut, tetapi pada kenyataannya pihak Maxim hanya melakukan pemblokiran akun *driver* dan tidak ada ganti rugi kepada customer.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pengiriman Barang, Hukum Islam

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ridho Septiagio

NPM : 1921030549

Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Perlindungan Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui Delivery Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus pada PT. Maxim Bandar Lampung)**” Adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali bagian bagian yang telah di rujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, September 2023

Penulis,



Ridho Septiagio
NPM. 1921030549



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Telp (0721)703289

PERSETUJUAN

Judul : **Perlindungan Konsumen Terhadap Pengiriman Barang Melalui *Delivery* Perspektif Hukum Islam (Studi pada PT. Maxim Bandar Lampung)**

Nama : **Ridho Septiago**

Npm : **1921030549**

Jurusan : **Hukum Ekonomi Syariah**

Fakultas : **Syariah**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 20 September 2023

Pembimbing I

Dr. Eko Hidayat, S.Sos., M.H.

NIP. 197512302003121002

Pembimbing II

Dani Amran Hakim, S.H., M.H.

NIP. 199204202022031002

Mengetahui

Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah

Khoiruddin, M.S.I

NIP. 197807252009121002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp (0721) 78088

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Pengiriman Barang Melalui *Delivery* Perspektif Hukum Islam (Studi pada PT. Maxim Bandar Lampung)”**, disusun oleh **Ridho Septiago**, NPM: 1921030549, Program Studi **Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)**, Telah diujikan dalam sidang Munaqasah di Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Rabu, 18 Oktober 2023.

TIM MUNAQASAH

Ketua Sidang : **Juhratul Khulwah, M.S.I.** (.....)

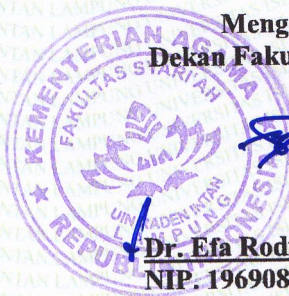
Sekretaris : **Li'izza Diana Manzil, S.H.I., M.H.** (.....)

Penguji I : **Dr. H. Jayusman, M. Ag.** (.....)

Penguji II : **Dr. Eko Hidayat, S.Sos., M.H** (.....)

Penguji III : **Dani Amran Hakim, S.H., M.H** (.....)

**Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah**



Dr. Efa Rodiah Nur, M.H
NIP. 196908081993032002

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً

عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.

(QS. An-Nisaa: 29)

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah Swt atas segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beserta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, semoga kelak kita diberikan syafaatnya di yaumul akhir.

Sebagai wujud ungkapan terimakasih yang terdalam, maka penulis persembahkan skripsi ini sebagai tanda bukti dan cinta yang tulus kepada :

1. Kedua orang tua ku tercinta, Bapak Muhidin dan Ibu Ermawati, dua orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang telah berusaha memberikan kasih sayang, pengorbanan dan bimbingan yang tak terhingga nilainya, serta doa yang selalu mengiringi setiap langkahku selama ini.
2. Adikku Suci Nabila yang telah memberikan semangat dan perhatian untuk segera menyelesaikan skripsi.
3. Almamater UIN Raden Intan Lampung, Fakultas Syariah yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman terbaik selama saya menuntut ilmu.

RIWAYAT HIDUP

Penulis, Ridho Septiago merupakan anak pertama dari dua bersaudara, yang lahir dari pasangan Bapak Muhidin dan Ibu Ermawati. Penulis dilahirkan di Sukarame, pada tanggal 09 September 2000. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah :

1. Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Harapan Jaya, pada tahun 2007-2013
2. Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 1 Bandar Lampung, pada tahun 2013-2016
3. Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Bandar Lampung, pada tahun 2016-2019
4. Kemudian pada tahun 2019, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi Negeri Program Strata 1 (S1) di UIN Raden Intan Lampung Syariah Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah).

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengiriman Barang Melalui *Delivery* Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus pada PT. Maxim Bandar Lampung)”. Shalawat beriringan salam tak lupa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan pengikutnya sampai akhir hayat.

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pendidikan program Strata Satu (S1) di Fakultas Syariah, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H). Dengan selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara rinci penulis mengungkapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. H. Wan Jamaludin, M.Ag., Ph.D., selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Efa Rodiah Nur, M.H, selaku dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung beserta staff dan jajarannya.
3. Bapak Khoiruddin, M.S.I selaku ketua jurusan dan Ibu Susi Nur Kholidah, M.H., selaku sekretaris jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) yang penuh kesabaran memberikan pengarahannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Eko Hidayat, S.Sos., M.H, selaku pembimbing I dan Bapak Dani Amran Hakim, S.H., M.H, selaku pembimbing II yang telah sabar dan ikhlas memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menulis skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Civitas Akademik Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung.

6. Pimpinan dan karyawan perpustakaan Syariah dan perpustakaan UIN Raden Intan Lampung yang telah membantu memberikan referensi, data dan lainnya.
7. Seluruh responden penelitian yang telah memberikan izin serta berpartisipasi membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Intania Rahmawati, S.Sos. sebagai partner saya, terimakasih telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, yang menemani meluangkan waktunya, mendukung dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal kata menyerah untuk meraih apa yang menjadi impian saya.
9. Seluruh teman-teman Jurusan Muamalah angkatan 2019 khususnya kelas H.
10. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
11. *Last but not least*, terimakasih untuk diri saya sendiri yang telah bekerja keras, tidak menyerah dan mau terus berusaha.

Penulis hanya bisa mendoakan, semoga amal baik Bapak/Ibu serta teman-teman mendapatkan balasan dan pahala dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan masukan kepada yang membacanya.

Bandar Lampung, September 2023
Penulis

Ridho Septiago

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Fokus dan Subfokus Penelitian	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
H. Metode Penelitian	15
I. Sistematika Pembahasan	26

BAB II LANDASAN TEORI

A. Perlindungan Konsumen	29
1. Pengertian Konsumen	29
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	29
3. Tujuan dan Asas Perlindungan Konsumen	30
4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	32
B. Jasa Pengiriman Barang	37
1. Pengertian Jasa Pengiriman Barang	37
2. Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang	38
3. Jasa Pengiriman Barang Menurut Hukum Islam	40

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
1. Sejarah Berdirinya Maxim	45
2. Visi dan Misi Maxim	46
3. Jasa Layanan Aplikasi Maxim	47
4. Cara Mendaftar Menjadi Driver Maxim	49
B. Perlindungan Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui Delivery	50

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

A. Analisis Perlindungan Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui Delivery di Maxim Bandar Lampung	57
B. Perlindungan Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui Delivery di Maxim Bandar Lampung Perspektif Hukum Islam.....	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Rekomendasi	66

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penegasan judul merupakan salah satu bagian yang penting dalam penulisan proposal. Penegasan judul memudahkan dalam memahami isi skripsi. Diharapkan dengan adanya penegasan judul ini agar tidak ada kesalahpahaman terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan agar meminimalisir terjadinya perbedaan tafsiran dikalangan pembaca dalam membaca skripsi ini.

Adapun judul skripsi ini adalah “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengiriman Barang Melalui *Delivery* Perspektif Hukum Islam (Studi pada PT Maxim Bandar Lampung)”.

Oleh karenanya, perlu adanya uraian mengenai definisi terkait judul skripsi ini, yaitu sebagai berikut :

Perlindungan Konsumen, adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen. Menurut Mochtar Kusumaatmadja, perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan juga berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia.¹

¹ Wahid Yaurwarin, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembeli Konsumen Pembeli Makanan Berbuka Puasa yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan (Kajian UU No. 8 Tahun 1999),” *Jurnal*

Pengiriman barang, adalah kegiatan mendistribusikan produk baik itu berupa barang atau jasa dari produsen kepada konsumen. Pengiriman adalah kegiatan pemasaran yang bermanfaat dalam memudahkan dalam penyampaian produk dari produsen kepada konsumen. Kegiatan pengiriman menciptakan arah saluran pemasaran atau pengiriman. Menurut Lembaga Logistik Indonesia, pengiriman barang adalah menyiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ke tempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen atau catatan pemesanan dan pengiriman dengan kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barang.

Delivery, adalah suatu layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam pemesanan suatu barang atau layanan jasa. *Delivery* merupakan sekumpulan proses manajerial yang memiliki tujuan utama yaitu customer dari semua layanan, yang menjamin bahwa layanan tersebut dapat digunakan sesuai dengan fungsinya untuk mendukung kegiatan bisnis.

Perspektif Hukum Islam, Perspektif adalah suatu sudut pandang atau pandangan.² Pandangan yang dimaksud disini adalah pandangan terhadap kondisi sekarang ataupun yang akan datang yang berpedoman pada pandangan Hukum Islam. Hukum Islam adalah hukum yang bersumber dari agama Islam dan sudah menjadi bagian dari Islam.³ Hukum Islam bertujuan untuk memelihara lima masalah pokok dalam kehidupan manusia, atau

Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis, Vol. 1 No. 1 (2020): 39, <https://doi.org/10.51135/PublicPolicy.v1.i1.p35-46>.

² Bunyana Sholihin, *Metodologi Penelitian Syariah* (Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2018), 11.

³ Mohammad Daud Ali, *Hukum Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 42.

berupa tujuan-tujuan hukum Islam, *maqasid al-syariyah*, yaitu: 1) pemeliharaan terhadap agama, 2) pemeliharaan terhadap jiwa, 3) pemeliharaan terhadap akal, 4) pemeliharaan terhadap kehormatan, 5) pemeliharaan terhadap harta.⁴

Maxim, adalah sebuah perusahaan teknologi internasional yang menawarkan layanan transportasi online, dan menawarkan layanan tambahan seperti pesan-antar makanan dan barang, kargo dan lain-lain.⁵

Perlindungan Konsumen dalam Pengiriman Barang melalui *Delivery* Perspektif Hukum Islam, adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen didalam pengiriman fisik barang melalui delivery aplikasi Maxim dari *driver* ke *costumer* yang disesuaikan dengan dokumen atau catatan pemesanan dan pengiriman dengan kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barang menurut pandangan terhadap kondisi sekarang ataupun yang akan datang yang berpedoman pada pandangan Hukum Islam.

B. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan Negara kepulauan, oleh karenanya pengangkutan barang merupakan salah satu hal yang sangat penting. Negara Indonesia terdiri dari pulau-pulau sehingga pengangkutan dilakukan melalui darat, laut dan udara agar menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Untuk memenuhi

⁴ Ibnu Irawan, Jayusman, *Mahar Hafalan Al-Qur'an Perspektif Hukum Islam*, PALITA: *Journal of Social-Religion Research*, Vol. 04 No. 2, 2019, 127, <https://doi.org/10.24256/pal.v4I2.804>.

⁵ Wikipedia, "Taxi Maxim," Wikipedia.org, 2022, https://id.wikipedia.org/wiki/Taxi_Maxim.

kebutuhan hidup yang beragam manusia tidak mungkin sendirian, ia harus bekerja sama dengan orang lain, antara individu dengan individu lain atau antara produsen dengan konsumen.⁶ Pengangkutan merupakan sarana yang penting agar dapat mendorong terjadinya pembangunan ekonomi, terutama pengangkutan yang ada di darat.

Dengan berkembangnya zaman yang semakin cepat terutama dalam kegiatan berbelanja, kegiatan belanja mulai bergeser dari awalnya pembeli dan penjual harus bertemu langsung, sekarang menjadi berbelanja secara *online*. Oleh karena itu peningkatan pengguna jasa pengiriman barang menjadi pesat. Meningkatnya transaksi belanja *online* tentunya berbanding lurus dengan meningkatnya perjanjian yang dilakukan oleh masyarakat dengan penyedia jasa tersebut.⁷ Berkaitan dengan hal tersebut, dikhawatirkan akan banyak terjadinya kesalahan atau ketidaksengajaan yang dilakukan oleh jasa pengiriman barang dalam proses pengiriman barang.

Dalam menggunakan jasa pengiriman barang, masyarakat tentunya sudah sepakat terhadap perjanjian yang ditentukan oleh jasa pengiriman barang seperti biaya transaksi yang dibayarkan oleh *customer* yang sering disebut dengan ongkos kirim sesuai dengan alamat yang dituju. Jika seorang *customer* telah membayar biaya atas pengiriman barangnya dan

⁶ Umi Latifah, Yusuf Baihaqi, dan Jayusman, "Analisis Keputusan Musyawarah Nasional Lembaga Bahtsul Masail Nahdlatul Ulama Tahun 2019 Tentang Hukum Bisnis Multi Level Marketing," *Jurnal Asas*, Vol. 13 No. 02, 2021, <https://doi.org/10.24042/asas.v13i2.11276>

⁷ Farid Ahmadi, Sunyoto, Anindya Ardiansari, "Pengaruh Perdagangan Online terhadap Perilaku Masyarakat Kota Semarang," *Jurnal Riptek*, Vol. 12 No. 12 (2018): 109, <https://doi.org/10.35475/ripteck.v12i2.7>.

sudah menerima resi pengiriman, maka terjadilah perikatan antara customer dan penyedia jasa pengiriman barang dalam bentuk perjanjian pengiriman barang. Adapun dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang dimaksud dengan perjanjian adalah perbuatan dengan satu orang atau lebih yang mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Customer adalah orang yang membutuhkan barang atau jasa sesuai dengan keperluan dalam hidup bermasyarakat, bisa untuk dirinya sendiri, orang lain dan makhluk hidup lainnya. Konsumen bisa perindividu atau sekelompok masyarakat yang menganut hukum maupun makhluk hidup lain yang memerlukan barang atau jasa untuk dikonsumsi oleh yang bersangkutan atau barang dan jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan. Konsumen butuh hukum yang mengatur atau melindungi. Konsumen harus dilindungi, karena konsumen itu adalah pengguna barang atau jasa dari pelaku usaha, dan jika konsumen tidak dilindungi oleh hukum, maka pelaku usaha akan semena-mena dalam perbuatannya tersebut, dan jika pelaku usaha tersebut telah semena-mena secara tidak langsung konsumen telah dirugikan.⁸

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen sudah seharusnya mendapat perlindungan hukum untuk melindungi kepentingannya. Perjanjian yang sudah disepakati antara pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang sudah seharusnya dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak. Tetapi pada kenyataannya masih sering

⁸ Puteri Asyifa O.A, Melawati, Panji Adam, "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli," *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vo. 3 No. 1 (2021): 16, <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>.

ditemukan hambatan-hambatan dalam proses pengiriman barang. Perlindungan konsumen adalah semua upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁹ Adanya UUPK, konsumen diberikan hak untuk menuntut hak-haknya jika dirugikan oleh pelaku usaha. Begitu juga dalam Pasal 28 Undang-Undang No 38 Tahun 2009 tentang Pos yaitu mengenai penggantian kerugian atas kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan barang yang diterima. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur supaya yang bertujuan untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.¹⁰

Manfaat dari penegakan hukum perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kenyamanan terhadap konsumen, karena dengan dilaksanakannya suatu penegakan hukum perlindungan konsumen maka dampak hukum bagi pelaku usaha sebagai produsen tentunya berhati-hati karena adanya resiko hukum, secara tidak langsung para pelaku usaha akan berusaha untuk meningkatkan kualitas mutunya.¹¹

⁹ Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰ Kurniawan, "Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen" (Skripsi, Universitas: Brawijaya Press, 2015), 42.

¹¹ Ali Mansyur, Irsan Rahman, "Penagakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional," *Jurnal Pembahasan Hukum*, Vol. 2 No. 1 (2015): 1-10, <http://dx.doi.org/10.26532/jph.v2i1.1411>.

Konsumen yang mengalami permasalahan dalam proses pengiriman barang melalui *delivery* seperti barang yang dibawa kabur oleh *driver* tentu saja mengalami kerugian baik materiil maupun imateriil. Seperti di aplikasi *facebook* pada *group* curhatan *driver*-konsumen Maxim Lampung terjadi beberapa kasus seperti permasalahan yang sudah dijelaskan. Sudah seharusnya *customer* mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha yaitu Maxim Indonesia sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi ataupun penggantian.

Peneliti mengetahui kasus tersebut melalui aplikasi *Facebook*. Salah satu kasusnya adalah seperti yang dialami oleh akun *Facebook* yang bernama Fay Elwings Birdfarm, beliau sebagai *customer* yang ingin membeli (*handphone*) di suatu toko *handphone* yang berada di Simpur Center Bandar Lampung, dan melakukan pengiriman *handphone* melalui aplikasi Maxim *Delivery*. Setelah dicek pada aplikasi Maxim status sudah diterima oleh penerima. Akan tetapi *customer* tidak sama sekali menerima barang tersebut, dan pada keesokan harinya bapak Fay mendatangi langsung ke kantor Maxim Bandar Lampung, tetapi tanggapan Staff Maxim Bandar Lampung hanya memblokir akun *driver* maxim tersebut. Tidak ada ganti rugi atau menyelesaikan permasalahan tersebut, padahal sudah ada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu Konsumen

untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi ataupun penggantian.¹²

Kasus selanjutnya berbeda dari kasus yang pertama, kasus yang pertama barangnya adalah elektronik tetapi kasus yang kedua ialah paket sayur beserta ongkos kirimnya. *Customer*nya adalah Ibu Sukmawati yang hendak membeli paket sayur secara *online* dan harga barangnya Rp.50.000 beserta ongkos kirim Rp.5.000, yang sudah di transfer oleh *customer* kepada Ibu Yunie Munaf kemudian si *customer* yang melakukan order pada Maxim *Delivery*. Dan ternyata *driver* Maxim yang membawa paket sayur itu tidak amanah, alhasil paket sayur tersebut hilang dibawa kabur oleh *driver* Maxim yang tidak bertanggung jawab.¹³

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti akan meneliti tentang bentuk perlindungan konsumen atas pengiriman barang melalui *delivery* berdasarkan perspektif hukum Islam, yang dilakukan oleh Maxim Bandar Lampung, dalam bentuk karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul Perlindungan Konsumen terhadap Pengiriman Barang Melalui *Delivery* Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus pada Maxim Bandar Lampung).

C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, agar penelitian ini lebih terarah dan mudah serta menghindari terjadinya perluasan masalah, maka penelitian ini akan memfokuskan mengenai perlindungan konsumen terhadap pengiriman barang melalui

¹² Fay Elwings Birdfarm, (Customer), “Tanggapan Staff Maxim,” *Wawancara dengan Penulis*, 14 Maret 2023.

¹³ Yunie Munaf, (Konsumen), “Driver Maxim yang Tidak Amanah,” *Wawancara dengan Penulis* 15 Maret 2023.

delivery pada Maxim Bandar Lampung. Adapun sub-fokus dalam penelitian ini ialah perlindungan konsumen dalam pengiriman barang melalui *delivery* di Maxim Bandar Lampung perspektif hukum Islam.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Perlindungan Konsumen Dalam Pengiriman Barang Melalui *Delivery* di Maxim Bandar Lampung ?
2. Bagaimana Perlindungan Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui *Delivery* di Maxim Bandar Lampung Perspektif Hukum Islam?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan ungkapan sasaran secara tegas apa yang ingin dicapai dalam melaksanakan penelitian ini. Adapun tujuan dalam penelitian ini sesuai dengan latar belakang diatas yaitu sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Perlindungan Konsumen Dalam Pengiriman Barang Melalui *Delivery* di Maxim Bandar Lampung.
2. Untuk Mengetahui Perlindungan Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui *Delivery* di Maxim Bandar Lampung Perspektif Hukum Islam.

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak yaitu sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran secara teori serta sebagai pedoman dalam kajian mengenai perlindungan konsumen terhadap pengiriman barang melalui *delivery* aplikasi Maxim.

2. Kegunaan Praktis

a). Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman di bidang pemberdayaan dan peneliti dapat menerapkan pengetahuan yang selama ini diperoleh kepada masyarakat.

b). Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi para konsumen pengguna aplikasi Maxim yang ingin melakukan pengiriman barang melalui *Delivery* Aplikasi Maxim.

c). Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan atau referensi bagi para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Erni Susilawati yang berjudul *“Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilangnya Barang Kiriman (Studi di PT JNT Cabang Cibaliung Pandeglang)”* (2020) Prodi Hukum

Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengiriman barang atas hilangnya barang kiriman JNT cabang Cibaliung, untuk menganalisis tanggung jawab JNT cabang Cibaliung atas hilangnya barang kiriman dan untuk menganalisis tanggung jawab JNT sesuai apa tidak dengan Hukum Islam. Masalah dalam penelitian ini adalah ada atau tidaknya pertanggung jawaban dari pihak JNT terhadap hilangnya barang kiriman.¹⁴

Perbedaan pada peneliti ini yaitu penelitian yang diteliti oleh Erni Susilawati meneliti tentang tanggung jawab JNT Cabang Cibaliung terhadap barang yang hilang, sedangkan penulis meneliti tentang tanggung jawab Maxim Bandar Lampung terhadap barang yang dibawa kabur oleh *driver* yang tidak bertanggung jawab.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Riyanto yang berjudul “*Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta dan TIKI Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)*” (2015) Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kali Jaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya perlindungan konsumen yang diberikan TIKI dan Lembaga Konsumen Yogyakarta terhadap konsumen

¹⁴ Erni Susilawati, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilangnya Barang Kiriman” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2020), 5.

Violetta. Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya perlindungan konsumen yang diberikan oleh TIKI dan Lembaga Konsumen Yogyakarta terhadap konsumen Violetta.¹⁵

Perbedaan pada peneliti ini yaitu penelitian yang diteliti oleh Andi Riyanto meneliti tentang perlindungan konsumen violetta oleh TIKI dan Lembaga Konsumen Yogyakarta, sedangkan penulis meneliti tentang perlindungan konsumen terhadap pengiriman barang delivery di Maxim Bandar Lampung.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Shofwan yang berjudul “*Perlindungan Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus JNE Branch Office Bandar Lampung)*” (2020) Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang di PT. JNE Branch Office Bandar Lampung dan untuk memahami perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap perlindungan konsumen atas keterlambatan barang oleh PT. JNE Branch Office Bandar Lampung. Masalah dalam penelitian ini mengenai bentuk perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman

¹⁵ Andi Riyanto, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta dan Tiki Cabang Yogyakarta di Lembaga Yogyakarta)” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2015), 5.

barang berdasarkan Hukum Islam dan Hukum Positif, yang dilakukan di PT. JNE Branch Office Bandar Lampung.¹⁶

Perbedaan pada peneliti ini yaitu penelitian yang diteliti oleh Muhammad Shofwan meneliti tentang perlindungan konsumen karena keterlambatan barang, sedangkan penulis meneliti tentang perlindungan konsumen karena pengiriman barang yang dibawa kabur oleh *driver*.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Aisyah Ayu Musyafah, Hardayanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno dalam jurnal Law Reform yang berjudul “*Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*” (Vol. 14, No. 2, 2018) Prodi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengiriman barang serta menganalisis dan mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang. Masalah dalam penelitian ini mengenai pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa layanan pengiriman barang khususnya dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman barang.¹⁷

¹⁶ Muhammad Shofwan, “Perlindungan Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Kasus Kantor Cabang JNE Bandar Lampung)” (Skripsi, Universitas Raden Intan Lampung, 2021), 3.

¹⁷ Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang,” *Jurnal Law Reform*, Vol. 14 No. 2 (2018): 1, <https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20863>.

Perbedaan antara penelitian diatas dengan penelitian yang akan peneliti bahas adalah terletak pada rumusan masalah yang dipaparkan, dalam jurnal diatas membahas tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap pengiriman barang dan bentuk perlindungan karena keterlambatan barang, sedangkan penulis meneliti tentang tanggung jawab pihak Maxim terhadap konsumen yang barangnya dibawa kabur oleh *driver* dan bentuk perlindungan yang sesuai dengan perspektif hukum Islam.

5. Penelitian yang dilakukan oleh I Putu Gede Rama Erlangga Wijaya, I Wayan Novy Purwanto dalam jurnal Kertha Negara yang berjudul “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Terjadinya Kesalahan dan Keterlambatan dalam Pengiriman Barang*” (Vol. 8, No. 8, Tahun 2020) Fakultas Hukum, Universitas Udayana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengiriman barang, menganalisis dan mengetahui upaya yang dapat di tempuh konsumen terhadap kesalahan dan keterlambatan pengiriman barang sehingga diperlukannya pemahaman yang lebih lanjut mengenai aturan manakah yang dipergunakan dalam hal tersebut sehingga dapat diketahui oleh para konsumen yang menggunakan jasa pengiriman.¹⁸

Perbedaan antara penelitian diatas dengan penelitian yang akan peneliti bahas adalah pada jurnal diatas membahas

¹⁸ I Putu Gede Rama Erlangga Wijaya, I Wayan Novy Purwanto, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Terjadinya Kesalahan dan Keterlambatan dalam Pengiriman Barang,” *Jurnal Kertha Negara*, Vol. 8 No. 8 (2020): 2, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/73324>.

tentang upaya yang ditempuh konsumen terhadap kesalahan serta keterlambatan pengiriman barang, sedangkan penulis membahas tentang upaya konsumen dalam meminta hak atas barangnya yang telah dibawa kabur oleh *driver*.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹⁹ Untuk mempermudah dalam proses penelitian dan memperoleh hasil data dan informasi yang valid, maka dalam tulisan ini akan menggunakan metode penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dalam kancah yang sebenarnya.²⁰ Dikarenakan penelitian ini merupakan penelitian lapangan, peneliti mencari data-data yang bersumber dari lapangan. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data yang valid yang bersumber langsung dari lokasi penelitian yang berkaitan dengan permasalahan tersebut yaitu di Kantor Maxim Bandar Lampung.

b. Sifat Penelitian

¹⁹ Jayusman dkk, "Perspektif Masalah Mursalah Terhadap Pernikahan Suami pada Masa Iddah Istri Pasca Surat Edaran Dirjen Bimas Islam Nomor: P-005/DJ.III/Hk.00.7/10/2021 Tentang Pernikahan Dalam Masa Iddah Istri" *El-Izdiwaj: Indonesian Journal of Civil and Islamic Family Law*, Vol. 3, No. 2, 2022, 124, <https://doi.org.10.24042/el-izdiwaj.v3i2.14525>

²⁰ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Maju Mundur, 1996), 32.

Sifat penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah bersifat deskriptif, yaitu kegiatan pengumpulan data dengan menggambarkan sebagaimana adanya tanpa diiringi dengan alasan, pandangan atau analisa dari penulis itu sendiri.²¹ Metode deksriptif yaitu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, objek kondisi, suatu sistem pemikiran dan peristiwa yang terjadi saat ini. Tujuannya untuk membuat deskripsi, gambaran ataupun lukisan secara sistematis, factual dan akurat sesuai dengan fakta yang ada, serta memiliki hubungan dengan fenomena yang diselidiki.²² Pada umumnya penelitian deskriptif hanya melukiskan keadaan obyek atau persoalannya. Peneliti mengembangkan fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. Peneliti dalam penelitian ini menggambarkan fakta dan melakukan interpretasi yang cukup.

Dalam penelitian ini penulis menggambarkan dengan sebenarnya tentang perlindungan konsumen terhadap pengiriman barang melalui *delivery* Perspektif Hukum Islam pada Maxim Bandar Lampung.

2. Sumber Data

Menurut Lofland sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Sumber data merupakan faktor penting dalam metode pengumpulan data. Sumber data

²¹ Wardi Bachtiar, *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah* (Jakarta: Logos, 1997), 60.

²² Moh, Nasir. *Metode Penelitian* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 1995), 98.

terdiri dari dua macam yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*.²³ Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personal yang diteliti dan dapat juga berasal dari lapangan.²⁴

Dalam penelitian ini data primer diambil dari hasil observasi dan wawancara yang akan dilakukan peneliti ke responden.²⁵

b. Sumber data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolanya.²⁶ Data yang dikumpulkan merupakan suatu data yang telah ada sebelumnya dan tidak melalui penelitian langsung pada objek penelitiannya.

²³ Sony Faisal Rinaldi, Bagya Mujiyanto, *Metodologi Penelitian dan Statistik* (Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017), 91.

²⁴ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 57.

²⁵ Jayusman dkk, "Perspektif Masalah Terhadap Pembagian Keuntungan Pada Unit Usaha Kelompok Usaha Tani Desa Wates Timur Pringsewu", *Asas: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 14 No. 2, 2022, 15, <https://doi.org/10.24042/asas.v14i02.14134>.

²⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Teori dan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 173.

Sumber data sekunder adalah sumber yang diambil dari kepustakaan atau buku refrensi, jurnal, artikel dan karya ilmiah lainnya.²⁷

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek dan subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁸ Populasi merupakan suatu kumpulan yang bersifat menyeluruh dari suatu obyek yang merupakan perhatian peneliti. Obyek tersebut dapat berupa makhluk hidup, benda, sistem dan prosedur, fenomena dan lainnya.²⁹

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para staff di kantor Maxim Bandar Lampung yang berjumlah 5 orang dan customer yang mengalami permasalahan dalam pengiriman barang seperti yang ada di *Group* curhatan *driver*-konsumen Maxim yang berjumlah 5 orang. Sehingga jumlah keseluruhan populasi adalah 10 orang.

b. Sampel

Sampel adalah kelompok kecil yang diteliti dan merupakan bagian dari populasi sehingga sifat serta

²⁷ Muhammad Aulia Rachman, Jayusman, dan Heni Noviarita, “Peluang Dan Tantangan Pengembangan Perusahaan Rintisan Berbasis Koperasi Pekerja (Startup Coop) di Indonesia” *Jurnal Al-Wasith : Jurnal Studi Hukum Islam*, Vol. 6 No. 1, 2021, 4

²⁸ *Ibid*, 80.

²⁹ *Ibid*, 145.

karakteristik juga dimiliki oleh sampel.³⁰ Dari populasi yang akan diteliti supaya lebih spesifik perlu dilakukan pemilihan objek. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *non-probability sampling*, yaitu yang tidak memberi kemungkinan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Oleh karenanya, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 *costumer* dan 2 staff Maxim.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah awal dalam melakukan penelitian. Dalam melakukan penelitian *research* ada beberapa prosedur yang digunakan dalam memperoleh data dari lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga cara dalam mengumpulkan data, yaitu antara lain:

a. Observasi

Observasi merupakan poses pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan atau pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.³¹ Suatu kegiatan dikategorikan sebagai pengamatan dalam mengumpulkan data penelitian apabila memiliki kriteria yaitu antara lain pengamatan digunakan dalam penelitian dan telah direncanakan secara serius, pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian, serta pengamatan

³⁰ Sedarmayanti, Hidayat Syarifudin, *Metode Penelitian* (Bandung: Mandar Maju, 2002), 21.

³¹ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010), 136.

dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proporsi umum dan bukan dijelaskan sebagai suatu yang hanya menarik perhatian.³²

Dalam penelitian ini, metode observasi yang peneliti gunakan adalah observasi non partisipan yaitu peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.³³ Penulis menggunakan metode ini karena penulis tidak terlibat secara aktif hanya sebagai pengamat independen dalam kegiatan selama dilakukannya pengamatan. Penulis menggunakan pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang diteliti. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung di kantor Maxim Bandar Lampung.

Penulis menggunakan metode ini agar dapat mencatat lebih banyak atas fenomena yang ada di tempat penelitian, dan yang diteliti disini adalah mengenai bentuk perlindungan konsumen terhadap pengiriman barang melalui *Delivery* pada Maxim Bandar Lampung. Yang diamati dari penelitian ini adalah pertanggung jawaban dari pihak Maxim mengenai barang customer yang dibawa oleh *driver* yang tidak bertanggung jawab.

³² Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2008), 115.

³³ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, 146.

b. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden.³⁴ Wawancara merupakan metode pengumpulan data dalam bentuk wawancara atau Tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan. Sistematika wawancara berlandaskan pada tujuan peneliti.³⁵ Metode pengumpulan data yang dilakukan penelitian kualitatif lebih menekankan pada metode wawancara. Metode wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban.³⁶

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *interview* semi terstruktur atau wawancara bebas terpimpin yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan secara bebas kepada narasumber tetapi terarah pada jalur pokok permasalahan yang akan ditanyakan.³⁷ Wawancara akan sangat membantu peneliti dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, dimana peneliti

³⁴ Jayusman, Oki Dermawan “Fiqh Al-Ikhtilaf and Science: A Discourse of Preliminary Differences of Lunation In Indonesia”, *Jurnal Karsa*, Vol. 26 No. 2, 2018, 254, <https://doi.org/10.19105/karsa.v26i2.2001>

³⁵ Sutrisno Hadi, *Metode Research Jilid I* (Yogyakarta: Andi Offset , 1989), 4.

³⁶ Mardis, *Metode Penelitian Sebagai Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 64.

³⁷ Rachmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), 18.

memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden yang sudah ditentukan oleh peneliti dengan maksud menggali data dari dalam diri setiap individu yang bersangkutan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap staff yang ada di Kantor Maxim Bandar Lampung dan juga *customer* yang barangnya dibawa kabur oleh *driver* yang tidak bertanggung jawab tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah peneliti.³⁸ Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data terkait dengan surat-surat, pernyataan tertulis, dokumen dan bahan tertulis lainnya. Menurut Bogdan hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredible atau dapat dipercaya jika didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masyarakat atau autobiografi atau foto-foto, karya tulis akademik dan seni yang telah ada.³⁹

Teknik dokumentasi adalah salah satu cara untuk dijadikan bukti dari hasil penelitian, yaitu hasil dari penelitian yang kita peroleh dari narasumber.

³⁸ Nanang Martono, *Metode Penelitian Sosial: Konsep-konsep Kunci* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), 12.

³⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, 125.

⁴⁰Penulis menggunakan metode dokumentasi sebagai pelengkap yang diperlukan dalam memperoleh data dengan mencari hal-hal yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu data berupa arsip, video, foto yang menjelaskan mengenai gambaran umum lokasi penelitian.

5. Teknik Pengolahan Data

Secara garis besar, Miles dan Huberman dalam buku *Metodologi Penelitian Kualitatif*, menyatakan bahwa dalam membagi analisis data dalam penelitian kualitatif dalam tiga tahap yaitu kodifikasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.⁴¹

Setelah peneliti melakukan pengamatan dan wawancara serta dilengkapi dengan dokumentasi, maka langkah selanjutnya peneliti melakukan Analisa data. Dengan analisa data ini maka peneliti menggunakan pola berfikir induktif. Pola pikir induktif ini merupakan pola pikir yang berkaitan dari fakta-fakta atau peristiwa khusus yang kemudian dari fakta tersebut ditarik secara general yang bersifat khusus.⁴² Analisa data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini terdiri dari tiga alur yaitu :

⁴⁰ Jayusman dan Nurul Huda, "Perspektif Masalah Terhadap Pertimbangan Hakim pada Putusan Perkara Nomor: 1376/Pdt.G/2019/PA.Tnk Tentang Penetapan Hak Hadanah Kepada Ibu Kandung," *Ijtima'iyya: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, Vol. 14 No. 02, 2021, 250, <https://doi.org/10.24042/ijpmi.v14i2.10119>.

⁴¹ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif* (Depok: Rajawali Pers, 2017), 17.

⁴² Ibnu Irawan, Jayusman, dan Agus Hermanto, "Studi Fatwa Al-Lajnah Al-Daimah Li Al-Buhus Al-Ilmiyah Wa Al-Ifta': Kritik atas Larangan Mahar Pernikahan Berupa Hafalan Al-Qur'an," *Kodifikasia*, Vol. 13 No. 2, 2019, 304, <https://doi.org/10.21154/kodifikasia.v13i2.1834>.

a. Reduksi Data

Miles dan Huberman mengemukakan, reduksi data ini merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar, yang muncul dari catatan-catatan lapangan.⁴³ Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola dalam penelitian. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya jika diperlukan. Tujuan dari tahapan ini adalah untuk mencari tahu bentuk perlindungan konsumen terhadap pengiriman barang melalui delivery pada Maxim Bandar Lampung.

b. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif, yang sering digunakan dalam menyajikan data ialah teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan dalam memahami apa yang terjadi di lapangan.

c. Verifikasi/Menarik kesimpulan

⁴³ *Ibid*, 193.

Menurut Miles dan Huberman langkah terakhir dalam analisa data kualitatif adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan responden dengan makna yang terkandung dalam masalah secara konseptual.⁴⁴ Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Kesimpulan yang dikemukakan ini masih bersifat sementara dan sewaktu-waktu akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung dalam tahap pengumpulan data yang selanjutnya.

Setelah analisis data selesai maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif yaitu dengan menulis serta menggambarkan data-data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan terhadap permasalahan yang penulis teliti dengan memakai metode berfikir induktif yaitu cara berfikir yang berpijak dari fakta-fakta khusus, peristiwa-peristiwa konkrit, kemudian dari padanya disusun generalisasi yang mempunyai sifat umum.⁴⁵ Metode ini digunakan dalam pengumpulan data dari berbagai literature yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis teliti yaitu berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap pengiriman barang melalui *delivery* pada Maxim Bandar Lampung.

⁴⁴ Zaenal Arifin, *Penelitian Pendidikan, Metode dan Paradigma Baru* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), 172.

⁴⁵ Marzuki, *Metodologi Riset* (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), 4.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah rangkaian kegiatan pelatihan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah. Proses analisis data dengan metode kualitatif adalah dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya.⁴⁶

Dalam penelitian ini menggunakan analisa data yang bersifat kualitatif yaitu suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu “apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan juga perilakunya yang nyata, diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.”⁴⁷

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penelitian merupakan suatu rancangan susunan atau urutan dari penulisan skripsi untuk memudahkan dalam memahami isi dari skripsi ini, maka dalam sistematika penelitian, peneliti membagi dalam lima bab yaitu sebagai berikut :

Bab I berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari beberapa sub yaitu: penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan subfokus penelitian, rumusan masalah, tujuan

⁴⁶ Imam Supragoyo, Tobroni, *Metode Penelitian Sosial-Agama* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), 191.

⁴⁷ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Raja Grafindo, 1998), 12.

penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi tentang landasan teori. Adapun teori yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah, *pertama* teori perlindungan konsumen yang meliputi pengertian konsumen, pengertian perlindungan konsumen, tujuan dan asas perlindungan konsumen dan hak serta kewajiban konsumen dan pelaku usaha. *Kedua*, jasa pengiriman barang yang meliputi pengertian jasa pengiriman barang, tanggung jawab jasa pengiriman barang dan jasa pengiriman barang menurut perspektif Hukum Islam.

Bab III berisi tentang objek penelitian yang terdiri dari, *pertama* gambaran umum Maxim Bandar Lampung yang meliputi sejarah Maxim Bandar Lampung, visi dan misi Maxim Bandar Lampung, jenis-jenis layanan yang ada di aplikasi Maxim dan struktur organisasi Maxim Bandar Lampung, *kedua* sistem pelaksanaan pengiriman barang melalui delivery pada aplikasi Maxim, *ketiga* pendapat para konsumen pengguna jasa aplikasi Maxim.

Bab IV berisi tentang analisis penelitian yang meliputi perlindungan konsumen terhadap kerugian barang yang diambil oleh driver Maxim yang tidak bertanggung jawab dan perspektif Hukum Islam atas hilangnya barang delivery di Maxim Bandar Lampung

Bab V berisi tentang penutup yang meliputi kesimpulan serta rekomendasi dari peneliti.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Menurut Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Kepuasan dan ketidakpuasan serta ketidaknyamanan pelanggan atau konsumen adalah merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Istilah hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen merupakan istilah yang disamaartikan. Ada yang

mengatakan hukum konsumen adalah juga hukum perlindungan konsumen. Namun ada pula yang membedakannya, dengan mengatakan bahwa baik mengenai substansi maupun mengenai penekanan luas lingkungannya adalah berbeda satu sama lainnya.¹

3. Tujuan dan Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Menurut Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999, tujuan dari Perlindungan Konsumen ini adalah :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem Perlindungan Konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan ini sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

¹ N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen dan Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Panta Rei, 2005), 30.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yaitu menurut Pasal 2 UUPK adalah:

a. Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian hukum

dimaksud agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan Perlindungan Konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.²

4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Hak Konsumen

Dalam Pasal 4 UU Perlindungan diatur mengenai hak konsumen. Hak konsumen adalah :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa
- 2) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa Perlindungan Konsumen secara patut
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen

² Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 25-26.

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-undangan lainnya.

Beberapa rumusan tentang hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

- 1) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan
- 2) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar
- 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.³

Oleh karena itu, ketiga hak prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/ merupakan prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia.

³ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), 39.

b. Kewajiban Konsumen

Kewajiban-kewajiban konsumen dijelaskan yaitu untuk Membaca dan mengikuti petunjuk pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau demi keselamatan serta membayar barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar. Dan kewajiban konsumen ini dipertegas dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 5 yang berbunyi :

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

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008) 10

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa Perlindungan Konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.⁵

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa Perlindungan Konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diketahui oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.⁶

c. Hak Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adapun yang menjadi hak pelaku usaha yaitu antara lain :

⁵ *Ibid*, 39.

⁶ *Ibid*, 47.

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan
 - 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad 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 atau jasa yang diperdagangkan
 - 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- d. Kewajiban Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adapun yang menjadi kewajiban pelaku usaha yaitu antara lain :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi 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 tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri para pelaku usaha.⁷

B. Jasa Pengiriman Barang

1. Pengertian Jasa Pengiriman Barang

Jasa pengiriman barang merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak jasa tersebut. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, produk elektronik dan lain-lain. Alat transportasi yang digunakan untuk mengirim barang dapat melalui jalur darat, laut maupun udara. Jarak menjadi bagian penting untuk menentukan alat transportasi apa yang akan digunakan untuk mengangkut barang-barang kiriman tersebut.

⁷ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), 34.

Jasa pengiriman barang atau ekspedisi merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman paket dimana setiap pelanggan melakukan pembayaran biaya pengiriman sesuai dengan daerah tujuannya.⁸

Menurut Suyono pengertian *freight forwarding* (jasa pengiriman barang) adalah badan usaha yang bertujuan memberikan jasa pelayanan atau pengurusan atau seluruh kegiatan diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimodal transportasi baik darat, laut dan udara.

2. Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang

Perusahaan jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab mengirim barang konsumen sampai ke tempat yang telah di tentukan dan waktu yang telah di tentukan juga, dalam hal ini maka perusahaan jasa pengiriman barang haruslah memberikan jasa dan pelayanan yang sesuai dengan konsumen inginkan. Namun nyatanya banyak yang tidak sesuai dengan yang diinginkan konsumen di saat sampai ke tempat tujuan yang di tentukan. Hal ini tentu merugikan konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang tersebut.

⁸ Lionel Express, "Pengertian Jasa Pengiriman Barang dan Jenis-Jenisnya," Lionelexpress.com, 2023, <https://lionelexpress.com/jasa-pengiriman-barang/>.

Dalam melaksanakan pelayanan jasa melalui perusahaan yang melayani jasa pengiriman barang, pihak perusahaan berkewajiban menerima dan menyelenggarakan pengiriman barang dari tempat asal ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Mengingat perusahaan pengiriman barang bergerak dalam bidang jasa, maka factor penting yang patut di perhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa perusahaan tersebut karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa perusahaan tersebut akan sampai dengan selamat di tempat tujuan.

Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang, perusahaan pengiriman barang melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya. Akan tetapi dalam kenyataanya tetap ada pelaksanaan perusahaan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Pelaksanaan tanggung jawab perusahaan ekspedisi itu sendiri harus diterapkan sesuai ketentuan perundang-undangan atau dengan perjanjian yang sudah diperjanjikan sebelumnya. Dalam hukum ekspedisi dikenal tiga prinsip tanggung jawab, yaitu tanggung jawab karena kesalahan, tanggung jawab karena praduga,

dan tanggung jawab mutlak. Hukum ekspedisi Indonesia umumnya menganut prinsip tanggung jawab karena kesalahan dan praduga.⁹

3. Jasa Pengiriman Barang Menurut Hukum Islam

Dalam teori Fiqh Muamalah jasa pengiriman termasuk dalam akad ijarah. Akad ijarah merupakan pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa waktu tertentu dengan pembayaran sewa ujarah tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang atau jasa tersebut.¹⁰

Adapun penjelasan mengenai ijarah adalah sebagai berikut :

a. Pengertian Ijarah

Lafal al-ijarah dalam bahasa arab berarti upah, sewa, jasa, atau imbalan. Al-ijarah merupakan salah satu bentuk muamalah dalam memenuhi keperluan hidup manusia, seperti sewa-menyewa, kontrak , atau menjual jasa perhotelan dan lain-lain.¹¹

Ijarah menurut arti lughat adalah balasan, tebusan atau pahala. Menurut *syara'* berarti melakukan akad mengambil manfaat sesuatu yang diterima dari orang lain dengan jalan membayar

⁹ Muhammad Fiqri, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen” (Skripsi, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, 2022), 23.

¹⁰ Irma Devita Purnamasari, *Akad Syariah*, (Jakarta : PT. Mizan Pustaka, 2011) 107

¹¹ Nasrun Haroen, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta : Gaya Media Pratama, 2000) 228

sesuai dengan perjanjian yang telah ditentukan dengan syarat-syarat tertentu pula.¹²

Secara terminology, ada beberapa definisi *al-ijarah* yang dikemukakan para ulama fiqh. Menurut Ulama Syafi'iyah, ijarah adalah akad atas suatu kemanfaatan dengan pengganti.¹³ Menurut Hanafiyyah, ijarah adalah akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan disengaja dari suatu zat yang disewa dengan imbalan. Sedangkan menurut Malikiyah dan Hanabilah, ijarah adalah nama bagi akad-akad untuk kemanfaatan yang bersifat manusiawi dan untuk sebagian yang dapat dipindahkan.¹⁴

Dalam hal ini jual beli jasa termasuk sebagai ijarah atas pekerjaan atau upah mengupah karena dalam jual beli jasa penukarannya adalah pemanfaatan tenaga kerja manusia dengan upah yang akan diberikan.

b. Rukun dan Syarat Ijarah

1. Rukun Ijarah

Ada beberapa rukun ijarah yaitu sebagai berikut :

1). Aqid (Orang yang berakad)

377 ¹² Syaifullah Aziz, *Fiqh Islam Lengkap*, (Surabaya : Asy-syifa, 2005)

¹³ Rahmat Syaifei, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001) 121

¹⁴ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2022) 114

Orang yang melakukan akad dua yaitu mu'jir (orang yang memberikan upah atau yang menyewakan) dan musta'jir (orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan yang menyewa sesuatu).¹⁵

2). Sighat Akad

Yaitu suatu ungkapan para pihak yang melakukan berupa ijab dan qabul adalah permulaan penjelasan yang keluar dari salah seorang yang berakad sebagai gambaran kehendaknya dalam mengadakan akad ijarah.¹⁶

3). Ujroh (Upah)

Ujroh yaitu sesuatu yang diberikan kepada *musta'jir* atas jasa yang telah diberikan atau diambil manfaatnya oleh *mu'jir*.

4). Manfaat

Diantara cara untuk mengetahui *ma'qud alaih* (barang) adalah dengan menjelaskan manfaatnya, pembatasan waktu, atau menjelaskan jenis pekerjaan jika *ijarah* atas pekerjaan atau jasa seseorang.¹⁷

2. Syarat Ijarah

1). Syarat bagi kedua orang yang berakad adalah telah baligh dan berakal (Mazhab Syafi'i dan Hambali)

¹⁵ Nasrun Haroen, *op.Cit.* 230

¹⁶ Hendi Suhendi, *op.Cit.* 116

¹⁷ Rahmat Syafei, *Op.Cit.*, 126

- 2). Kedua belah pihak yang melakukan akad menyatakan kerelaannya untuk melakukan akad ijarah itu, apabila salah seorang keduanya terpaksa melakukan akad maka akadnya tidak sah.
- 3). Manfaat yang menjadi objek ijarah harus diketahui secara jelas, sehingga tidak terjadi perselisihan.
- 4). Objek ijarah itu dapat diserahkan dan dipergunakan secara langsung dan tidak ada cacatnya.
- 5). Objek Ijarah itu sesuatu yang dihalalkan oleh syara.¹⁸

c. Macam-macam Ijarah

Ijarah terbagi menjadi dua macam, yaitu sebagai berikut :

- 1).Ijarah atas manfaat, disebut juga sewa menyewa.

Dalam

ijarah bagian pertama ini, objek akadnya adalah manfaat dari

suatu benda.

- 2). Ijarah atas pekerjaan, disebut juga upah mengupah.

Dalam ijarah bagian kedua ini, objek akadnya adalah amal atau

pekerjaan seseorang.¹⁹

¹⁸ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003) 227

¹⁹ *ibid.*, 329

d. Hukum Ijarah atas Pekerjaan (Upah-mengupah)

Ijarah atas pekerjaan atau upah mengupah adalah suatu akad ijarah untuk melakukan suatu perbuatan tertentu. Misalnya membangun rumah, menjahit pakaian, mengangkut barang ke tempat tertentu, memperbaiki mesin cuci atau kulkas dan sebagainya. Orang yang melakukan pekerjaan disebut *ajir* atau tenaga kerja. Pada dasarnya suatu produk hukum dihasilkan untuk mengatur kehidupan manusia/masyarakat.²⁰ Hukum ekonomi merupakan kajian tentang hukum yang berkaitan dengan ekonomi secara interdisipliner dan multidimensional.²¹

²⁰ Mutaqin Choiri, "Posisi Ra'y dalam Pembentukan Hukum Islam," *Jurnal AL-ADALAH*, Volume 12 Nomor 4 (Desember 2015): 743, <https://doi.org/10.24042/adalah.v12i2.211>.

²¹ Riyadi, Yudi Hermawan, "Legislasi Syariah Card: Implementasi Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Dan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia," *Jurnal ASAS*, Volume 13 No. 2 (Desember 2021): 99, <https://doi.org/10.24042/asas.v13i2.11282>.

DAFTAR RUJUKAN

Buku

- Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif* Depok: Rajawali Pers, 2017.
- Ali Mohammad Daud, *Hukum Islam* Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Arifin Zaenal, *Penelitian Pendidikan, Metode dan Paradigma Baru* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011.
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Teori dan Praktek* Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Azwar Saifuddin, *Metode Penelitian* Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010.
- Bungin Burhan, *Penelitian Kualitatif* Jakarta: Kencana, 2008.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Kartono Kartini, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* Bandung: Maju Mundur, 1996.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi , *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008
- Kriyantono Rachmat, *Teknis Praktis Riset Komunikasi* Jakarta: Prenada Media Group, 2010.
- Mardis, *Metode Penelitian Sebagai Pendekatan Proposal* Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Martono Nanang, *Metode Penelitian Sosial: Konsep-konsep Kunci* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015.
- Marzuki, *Metodologi Riset* Yogyakarta: Ekonisia, 2005.
- Miru Ahmadi & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

- Moh, Nasir. *Metode Penelitian* Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 1995.
- Mujianto Sony Faisal Rinaldi, Bagya, *Metodologi Penelitian dan Statistik* Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017.
- N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen dan Perlindungan Konsumen* Jakarta: Panta Rei, 2005.
- Purnamasari Irma Devita, *Akad Syariah* Jakarta : PT. Mizan Pustaka, 2011.
- Sedarmayanti, Hidayat Syarifudin, *Metode Penelitian* Bandung: Mandar Maju, 2002.
- Sholihin Bunyana, *Metodologi Penelitian Syariah* Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2018.
- Soekanto Soerjono, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* Jakarta: Raja Grafindo, 1998.
- Suhendi Hendi, *Fiqh Muamalah* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2022.
- Supragoyo Imam, Tobroni, *Metode Penelitian Sosial-Agama* Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003.
- Sutrisno Hadi, *Metode Research Jilid I* Yogyakarta: Andi Ofset , 1989.
- Tika Moh. Pabundu, *Metodologi Riset Bisnis* Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Wardi Bachtiar, *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah* Jakarta: Logos, 1997.
- Jurnal**
- Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang,” *Jurnal Law Reform*, Vol. 14 No. 2 (2018): 1, <https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20863>.

- Ali Mansyur, Irsan Rahman, "Penagakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional," *Jurnal Pembahasan Hukum*, Vol. 2 No. 1 (2015): 1-10, <http://dx.doi.org/10.26532/jph.v2i1.1411>.
- Choiri Mutaqin, "Posisi Ra'y dalam Pembentukan Hukum Islam," *Jurnal AL-ADALAH*, Volume 12 Nomor 4 (Desember 2015): 743, <https://doi.org/10.24042/adalah.v12i2.211>
- Farid Ahmadi, Sunyoto, Anindya Ardiansari, "Pengaruh Perdagangan Online terhadap Perilaku Masyarakat Kota Semarang," *Jurnal Riptek*, Vol. 12 No. 12 (2018): 109, <https://doi.org/10.35475/ripteck.v12i2.7>.
- I Putu Gede Rama Erlangga Wijaya, I Wayan Novy Purwanto, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Terjadinya Kesalahan dan Keterlambatan dalam Pengiriman Barang," *Jurnal Kertha Negara*, Vol. 8 No. 8 (2020): 2, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/73324>.
- Irawan, Ibnu, Jayusman, Mahar Hafalan Al-Qur'an Perspektif Hukum Islam, *PALITA: Journal of Social-Religion Research*, Vol. 04 No. 2, (2019), 127, <https://doi.org/10.24256/pal.v4i2.804>.
- Ibnu Irawan, Jayusman, dan Agus Hermanto, "Studi Fatwa Al-Lajnah Al-Daimah Li Al-Buhus Al-Ilmiyah Wa Al-Ifta': Kritik atas Larangan Mahar Pernikahan Berupa Hafalan Al-Qur'an," *Kodifikasia*, Vol. 13 No. 2, 2019, <https://doi.org/10.21154/kodifikasia.v13i2.1834>.
- Jayusman dkk, "Perspektif Masalah Mursalah Terhadap Pernikahan Suami pada Masa Iddah Istri Pasca Surat Edaran Dirjen Bimas Islam Nomor: P-005/DJ.III/Hk.00.7/10/2021 Tentang Pernikahan Dalam Masa Iddah Istri" *El-Izdiwaj: Indonesian Journal of Civil and Islamic Family Law*, Vol. 3, No. 2, 2022, <https://doi.org/10.24042/el-izdiwaj.v3i2.14525>
- Jayusman dkk, "Perspektif Masalah Terhadap Pembagian Keuntungan Pada Unit Usaha Kelompok Usaha Tani Desa Wates Timur Pringsewu", *Asas: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 14 No. 2, 2022, <https://doi.org/10.24042/asas.v14i02.14134>.

- Jayusman dan Nurul Huda, “Perspektif Masalah Terhadap Pertimbangan Hakim pada Putusan Perkara Nomor: 1376/Pdt.G/2019/PA.Tnk Tentang Penetapan Hak Hadanah Kepada Ibu Kandung,” *Ijtimaiyya: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, Vol. 14 No. 02, 2021, <https://doi.org/10.24042/ijpmi.v14i2.10119>.
- Jayusman, Oki Dermawan “Fiqh Al-Ikhtilaf and Science: A Discourse of Preliminary Differences of Lunation In Indonesia”, *Jurnal Karsa*, Vol. 26 No. 2, 2018, <https://doi.org/10.19105/karsa.v26i2.2001>
- Latifah, Umi, Yusuf Baihaqi, dan Jayusman, “Analisis Keputusan Musyawarah Nasional Lembaga Bahtsul Masail Nahdlatul Ulama Tahun 2019 Tentang Hukum Bisnis Multi Level Marketing,” *Jurnal Asas*, Vol. 13 No. 02, 2021, <https://doi.org/10.24042/asas.v13i2.11276>
- Puteri Asyifa O.A, Melawati, Panji Adam, “Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli,” *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vo. 3 No. 1 (2021): 16, <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>
- Rachman, Muhammad Aulia, Jayusman, dan Heni Noviarita, “Peluang Dan Tantangan Pengembangan Perusahaan Rintisan Berbasis Koperasi Pekerja (Startup Coop) di Indonesia” *Jurnal Al-Wasith : Jurnal Studi Hukum Islam*, Vol. 6 No. 1, 2021
- Riyadi, Yudi Hermawan, “Legislasi Syariah Card: Implementasi Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Dan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia,” *Jurnal ASAS*, Volume 13 No. 2 (Desember 2021): 99, <https://doi.org/10.24042/asas.v13i2.11282>
- Wahid Yaurwarin, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembeli Konsumen Pembeli Makanan Berbuka Puasa yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan (Kajian UU No. 8 Tahun 1999),” *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, Vol. 1 No. 1 (2020): 39, <https://doi.org/10.51135/PublicPolicy.v1.i1.p35-46>.

Skripsi

- Andi Riyanto, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta dan Tiki Cabang Yogyakarta di Lembaga Yogyakarta)” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2015).
- Erni Susilawati, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilangnya Barang Kiriman” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2020).
- Fiqri Muhammad, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen” (Skripsi, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, 2022).
- Kurniawan, “Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen” (Skripsi, Universitas: Brawijaya Press, 2015).
- Muhammad Shofwan, “Perlindungan Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Kasus Kantor Cabang JNE Bandar Lampung)” (Skripsi, Universitas Raden Intan Lampung, 2021).

Sumber On-Line

- Caesar Uji Tawakal, “Profil Maxim, Salah Satu Perusahaan Taksi dan Ojek Online di Indonesia,” Hitekno.com, 2023, <https://www.hitekno.com/internet/2023/02/15/075126/profil-maxim-salah-satu-perusahaan-taksi-dan-ojek-online-di-indonesia>.
- Lionel Express, “Pengertian Jasa Pengiriman Barang dan Jenis-Jenisnya,” Lionelexpress.com, 2023, <https://lionelexpress.com/jasa-pengiriman-barang/>.
- Otomax One, “Mengenal Lebih Dekat Profil Pemilik Maxim: Maxim Belonogov,” 2023, <https://www.otomaxone.com/pemilik-maxim/>.
- Wikipedia, “Taxi Maxim,” Wikipedia.org, 2022, https://id.wikipedia.org/wiki/Taxi_Maxim.

Undang-Undang

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Wawancara

Arief, (Staff Maxim Bandar Lampung), “Cara Mendaftar Driver Maxim,”
Wawancara dengan Penulis, 31 Juli 2023.

Dwiki, (Customer Maxim), “Driver Maxim yang Tidak Amanah,”
Wawancara dengan Penulis, 2 Juli 2021.

Fahmi, (Customer Maxim), “Driver Maxim yang Tidak Amanah,”
Wawancara dengan Penulis, 02 Juli 2023.

Fay Elwings Birdfarm, (Customer), “Tanggapan Staff Maxim,”
Wawancara dengan Penulis, 14 Maret 2023.

Fay, (Customer Maxim), “Pertanggung Jawaban Maxim,” *Wawancara dengan Penulis*, 14 Maret 2023.

Feliana, (Customer Maxim), “Permasalahan yang Dihadapi dalam Menggunakan Layanan Maxim,” *Wawancara dengan Penulis*, 21 Juni 2023.

Shintia, (Staff Maxim Bandar Lampung), “Kewajiban Driver kepada Konsumen,” *Wawancara dengan Penulis*, 31 Juli 2023.

Shintia, (Staff Maxim), “Pertanggungjawaban Pihak Kantor Maxim,”
Wawancara dengan Penulis, 31 Juli 2023.

Sukmawati, (Customer Maxim), “Ketidaktanggung jawaban Driver Maxim,” *Wawancara dengan Penulis* 15 Maret 2023.

Yunie Munaf, (Konsumen), “Driver Maxim yang Tidak Amanah,”
Wawancara dengan Penulis 15 Maret 2023.