

**PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEKDISI DALAM
MEMBAYAR GANTI RUGI AKIBAT KELALAIAN MENURUT
PERSPEKTIF *TA'WIDH***

(Studi Kasus Di SiCepat *Express* Kartasura)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum



Oleh :

ELYA HANA SAFITRI

NIM. 162.111.307

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH &
FILANTROPI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

2023

**PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEKDISI DALAM
MEMBAYAR GANTI RUGI AKIBAT KELALAIAN MENURUT
PERSPEKTIF *TA'WIDH***

(Studi Kasus Di SiCepat *Express* Kartasura)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

Disusun Oleh :

ELYA HANA SAFITRI

NIM. 162.111.307

Surakarta, 8 Desember 2022

Disetujui dan disahkan Oleh :

Dosen Pembimbing Skripsi



Muhammad Hanif Al Hakim, M. Phil.

NIP : 199006132019081001

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elya Hana Safitri
NIM : 16.21.1.1.307
Program Studi : Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah)

Menyatakan bahwa penelitian skripsi dengan judul **"PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEKDISI DALAM MEMBAYAR GANTI RUGI AKIBAT KELALAIAN MENURUT PERSPEKTIF TA'WIDH (Studi Kasus Di SiCepat Express Kartasura)."**

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 8 Desember 2022



Elya Hana Safitri

NIM. 162.111.307

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Elya Hana Safitri

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said
Surakarta
di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Elya Hana Safitri dengan NIM : 16.21.1.1.307 dengan judul penelitian :

“PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEKDISI DALAM MEMBAYAR GANTI RUGI AKIBAT KELALAIAN MENURUT PERSPEKTIF TA’WIDH (Studi Kasus Di SiCepat Express Kartasura).”

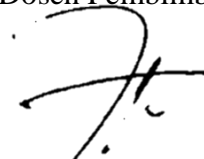
Sudah dapat dimunaqasyahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah (Mu’amalah).

Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasyahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 8 Desember 2022
Dosen Pembimbing



Muhammad Hanif Al Hakim, M. Phil.

NIP : 199006132019081001

PENGESAHAN


**"PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI
DALAM MEMBAYAR GANTI RUGI AKIBAT KELALAIAN
MENURUT PERSPEKTIF TA'WIDH (Studi Kasus Di SiCepat
Express Kartasura)."**

Disusun Oleh :

ELYA HANA SAFITRI
NIM.16.21.1.1.307

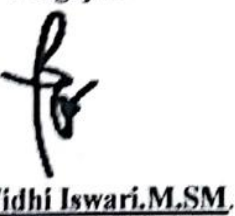
Telah dinyatakan lulus dalam ujian Munaqosyah
Pada hari Rabu Tanggal 01 Maret 2023/20 Muharram 1444
H Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna
memperoleh gelar Sarjana Hukum Ekonomi Syariah
(Mu'amalah)

Penguji I


Dr. Masrukhin, M.H


NIP. 19640119 199403 1 001

Penguji II


Putu Widhi Iswari, M.SM.

NIP. 19850319 201903 2 012

Penguji III


**Dr. Muhammad Latif
Fauzi, M.S.I., M.A.**
NIP. 19821123 200901 1 007



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, membekali ilmu melalui para dosen UIN Raden Mas Said Surakarta. Atas karunia dan kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW. Saya persembahkan karya ini kepada mereka yang telah setia berada di ruang dan waktu kehidupan saya, khususnya teruntuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta Ibu dan Bapak yang selalu mendoakan, membimbing, dan selalu memberi dukungan tiada henti, terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir hingga sekarang, serta segala hal yang telah ibu dan bapak lakukan, semua yang terbaik.
2. Terima kasih selanjutnya untuk saudara-saudara saya yang luar biasa, dalam memberi dukungan dan do'a yang tanpa henti.
3. Terima kasih juga yang tak terhingga untuk dosen pembimbing, Bapak Muhammad Hanif Al Hakim, M. Phil yang dengan sabar membimbing saya selama skripsi ini berlangsung dan mendukung keberhasilan skripsi saya.
4. Dosen-dosen yang telah membimbing dan mendidik saya dari semester pertama hingga saat ini.
5. Almamater tercinta UIN Surakarta.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang dipakai dalam penulisan skripsi di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988. Pedoman transliterasi tersebut adalah :

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf serta tanda sekaligus. Daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin adalah sebagai berikut :

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | s\`a | s\` | Es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | H}a | h} | Ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | Ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Zal | z\` | Zet (dengan titik di atas) |

| | | | |
|---|--------|------------|-----------------------------|
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | Es dan ye |
| ص | S}ad | s} | Es (dengan titik di bawah) |
| ض | D}ad | d} | De (dengan titik di bawah) |
| ط | T}a | t} | Te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Z}a | z} | Zet (dengan titik di bawah) |
| ع | `ain |'..... | Koma terbalik diatas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Ki |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wau | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |
| ء | hamzah |'..... | Apostrop |
| ي | Ya | Y | Ye |

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat. Transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| | Fathah | A | A |
| | Kasrah | I | I |
| | Dammah | U | U |

Contoh :

| No | Kata Bahas Arab | Transliterasi |
|----|-----------------|---------------|
| 1 | كتب | Kataba |
| 2 | ذكر | Zukira |
| 3 | يذهب | Yazhabu |

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf maka transliterasinya gabungan huruf sebagai berikut:

| Tanda Dan Huruf | Nama | Gabungan Huruf | Nama |
|-----------------|----------------|----------------|---------|
| أ...ي | Fathah dan ya | Ai | a dan i |
| أ...و | Fathah dan wau | Au | a dan u |

Contoh:

| No | Kata Bahas Arab | Transliterasi |
|----|-----------------|---------------|
|----|-----------------|---------------|

| | | |
|---|-----|-------|
| 1 | كيف | Kaifa |
| 2 | حول | Haula |

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

| Harakat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|-------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|
| أ...ي | fathah dan alif atau ya | Ā | a dan garis di atas |
| أ...ي | kasrah dan ya | Ī | I dan garis di atas |
| أ...و | dammah dan wau | Ū | u dan garis di atas |

Contoh:

| No. | Kata Bahasa Arab | Transliterasi |
|-----|------------------|---------------|
| 1 | قال | Qāla |
| 2 | قيل | Qīla |
| 3 | يقول | Yaqūlu |
| 4 | رمي | Ramā |

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua (2), yaitu:

- Ta Marbutah hidup atau yang mendapatkan harakat fathah, kasrah atau dammah transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah /h/.
- Apabila pada suatu kata yang di akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang /al/ serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan /h/.

Contoh:

| No. | Kata Bahasa Arab | Transliterasi |
|-----|------------------|---------------------------------|
| 1 | روضة الأطفال | Rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl |
| 2 | طلحة | Ṭalhah |

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau Tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda yaitu tanda Syaddah atau Tasydid. Dalam transliterasi ini tanda Syaddah atau Tasydid tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda Syaddah itu.

Contoh:

| No. | Kata Bahasa Arab | Transliterasi |
|-----|------------------|---------------|
| 1 | رَبِّينَ | Rabbana |
| 2 | نَزَّلَ | Nazzala |

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan huruf yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti dengan huruf Syamsiyah atau Qamariyyah, kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sambung.

Contoh:

| No. | Kata Bahasa Arab | Transliterasi |
|-----|------------------|---------------|
| 1 | الرَّجُلِ | Ar-rajulu |
| 2 | الْجَلَالِ | Al-jalālu |

7. Hamzah

Sebagaimana yang telah disebutkan di depan bahwa Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya terletak ditengah dan diakhir kata. Apabila terletak di awal maka tidak dilambangkan karena dalam tulisan bahasa Arab berupa huruf alif. Perhatikan contoh berikut ini:

| No. | Kata Bahasa Arab | Transliterasi |
|-----|------------------|---------------|
| 1 | أَكَلِ | Akala |

| | | |
|---|--------|------------|
| 2 | تأخذون | Ta'khuduna |
| 3 | أنؤ | An-nau'u |

8. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem bahasa Arab tidak mengenal huruf capital, tetapi dalam transliterasinya huruf capital itu di gunakan seperti yang berlaku dalam EYD yaitu di gunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu di dahului oleh kata sandangan maka yang di tulis dengan huruf capital adalah nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan tersebut di satukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang di hilangkan, amak huruf capital tidak di gunakan.

Contoh :

| No | Kata bahasa arab | Transliterasi |
|----|-----------------------|----------------------------------|
| 1 | ومحمد إالرسول | Wa mā Muhaamadun illā rasūl |
| 2 | الحمد لله رب العالمين | Al-hamdu lillahi rabbil 'ālamīna |

9. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik fi'il, isim, maupun huruf di tulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim di rangkaiakan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang di hilangkan maka penulisan kata tersebut dalam transliterasinya bisa di lakukan dengan dua cara yaitu bisa di pisahkan pada setiap kata atau bisa di rangkai.

| No | Kata bahasa arab | Transliterasi |
|----|------------------|--|
| 1 | ومحمد إالرسول | Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqin / Wa innallāha lahuwa khairur- rāziqin |

| | | |
|---|-----------------------|--|
| 2 | الحمد لله رب العالمين | Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna / Fa auful-kaila wal mīzāna |
|---|-----------------------|--|

ABSTRAK

Elya Hana Safitri, NIM : 16.21.1.1.307 “**Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspekdisi Dalam Membayar Ganti Rugi Akibat Kelalaian Menurut Prespektif *Ta’widh* (Studi Kasus Di Sicepat *Express* Kartasura)**”.

Penelitian ini membahas tentang praktik ganti rugi yang diberikan oleh SiCepat Kartasura dalam perspektif Hukum Islam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana praktik ganti rugi yang diberikan SiCepat Kartasura kepada konsumen apakah sudah sesuai dengan ketentuan dalam Hukum Islam di Indonesia. Hal yang menarik dari penelitian ini adalah besarnya ganti rugi yang diberikan kepada konsumen akibat dari kelalaian yang dilakukan pihak SiCepat Kartasura atas kehilangan atau kerusakan barang pada saat pengiriman dengan layanan non asuransi hanya sebesar 10 (sepuluh) kali harga ongkos kirim. Namun dalam prakteknya Si Cepat melakukan hal yang berbeda dari akad.

Peneliti akan melihat bagaimana pihak Si Cepat membayar ganti rugi terhadap konsumen. Adapun jenis penelitian yang dipergunakan yaitu penelitian lapangan (*field research*). Sumber data yang dipergunakan adalah data primer dan data sekunder. Kemudian menggunakan teknik pengumpulan data berupa studi dokumentasi dan wawancara dengan koordinator SiCepat Kartasura, serta konsumen pengguna SiCepat Kartasura. Teknik Analisis data yang digunakan secara kualitatif dengan model Miles dan Huberman.

Dari hasil penelitian dan hasil analisis bahwa praktik ganti rugi (*Ta’widh*) yang diberikan oleh SiCepat Kartasura kepada konsumen tidak sesuai dengan ketentuan Hukum Islam karena pada praktiknya besarnya ganti rugi telah dicantumkan pada akad dan yang diberikan tidak sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Padahal dalam Hukum Islam besar ganti rugi harus tetap sesuai dengan kerugian riil. Besarnya ganti rugi ini tidak dicantumkan dalam akad karena berpotensi Si Cepat Kartasura menghindari pembayaran dan pertanggungjawaban.

Kata Kunci : Ganti Rugi, Kelalaian, *Ta’widh*

ABSTRACT

Elya Hana Safitri, NIM : 16.21.1.1.307 **"Responsibility of Expedition Companies in Paying Compensation Due to Negligence According to the Ta'widh Perspective (Case Study at Sicepat Express Kartasura)".**

This study discusses the practice of compensation provided by SiCepat Kartasura in the perspective of Islamic law. This study aims to find out how the compensation practices provided by SiCepat Kartasura to consumers are in accordance with the provisions of Islamic law in Indonesia. The interesting thing about this research is that the amount of compensation given to consumers as a result of negligence by SiCepat Kartasura for loss or damage to goods during delivery with non-insurance services is only 10 (ten) times the price of shipping costs. But in practice, Sicepat does something different from the contract.

Researchers will see how Si Fast pays compensation to consumers. The type of research used is field research. Sources of data used are primary data and secondary data. Then using data collection techniques in the form of documentation studies and interviews with SiCepat Kartasura coordinators, as well as consumers who use SiCepat Kartasura. Data analysis techniques used qualitatively with the Miles and Huberman models.

From the results of research and results of analysis that the practice of compensation (Ta'widh) provided by SiCepat Kartasura to consumers is not in accordance with the provisions of Islamic law because in practice the amount of compensation has been stated in the contract and what is given is not in accordance with the losses experienced by consumers. Whereas in Islamic Law that the amount of compensation must still be in accordance with the value issued by the consumer. The amount of this compensation is not included in the contract because Sicepat Kartasura has the potential to avoid payment and accountability.

Keywords: Compensation, Negligence, Ta'widh

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI | ii |
| NOTA DINAS | iii |
| PENGESAHAN | iv |
| PERSEMBAHAN | vi |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | vii |
| ABSTRAK | xvi |
| ABSTRACT | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 8 |
| E. Kerangka Teori | 8 |
| F. Tinjauan Pustaka..... | 12 |
| G. Metode Penelitian | 16 |
| H. Sistematika Penelitian | 21 |
| BAB II TA'WIDH DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM | 23 |
| a. Pengertian <i>Ta'widh</i> | 23 |
| b. Dasar Hukum <i>Ta'widh</i> | 24 |
| c. Syarat <i>Ta'widh</i> | 28 |
| d. Penerapan <i>Ta'widh</i> | 29 |
| BAB III GAMBARAN UMUM SICEPAT EXPRESS KARTASURA | 30 |
| A. Sejarah Perusahaan | 30 |
| B. Visi dan Misi Perusahaan | 31 |
| C. Syarat dan Ketentuan Umum Pengiriman SiCepat Express | 33 |
| D. Mekanisme Ganti Rugi di SiCepat <i>Express</i> Kartasura..... | 36 |
| BAB IV ANALISIS IMPLEMENTASI PRAKTIK GANTI RUGI DI SICEPAT EXPRESS KARTASURA DAN ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP IMPLEMENTASI GANTI RUGI DI SICEPAT EXPRESS KARTASURA | 47 |
| A. Analisis Sistem Ganti Rugi SiCepat <i>Express</i> Kartasura..... | 47 |

| | |
|--|-----------|
| B. Analisis Hukum Islam Terhadap Implementasi Ganti Rugi di SiCepat <i>Express</i> Terhadap Implementasi Ganti Rugi SiCepat <i>Express</i> Kartasura..... | 54 |
| BAB V PENUTUP..... | 59 |
| A. Kesimpulan..... | 59 |
| B. Saran..... | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |
| LAMPIRAN | 64 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era Modernisasi seperti saat ini membawa dampak positif bagi kehidupan sosial diantaranya meningkatkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) dan adanya kemajuan di bidang industri dan transportasi. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap transaksi ekonomi.¹ Jarak tidak menjadi penghalang untuk melakukan transaksi ekonomi seperti halnya jual beli yang saat ini bisa dilakukan melalui transaksi online.

Bahkan dalam hal pengiriman barang saat ini banyak berdiri perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang, yang membantu dan mempermudah transaksi ekonomi antara penjual dan pembeli dalam pengiriman barang. Dikutip dari pelayanan publik.id terdapat 10 jasa pengiriman terpopuler di Indonesia diantaranya JNE, J&T *Express*, POS Indonesia, TIKI (Titipan Kilat), SiCepat *Express*, Pahala *Express*, Indah Logistik, Wahana, Pandu Logistics, *First Logistic*.² Saat ini bisnis online sangat marak di Indonesia. Pertumbuhan pesat ini banyak difasilitasi oleh kehadiran *marketplace*. Dengan kemudahan dalam membuka lapakatau toko online, kini pelaku bisnis dapat menawarkan jasa atau produk secara digital

¹ Agus Suryono, “*Dimensi-dimensi Prima Teori Pembangunan*”, (Malang: Universitas Brawijaya Pers, 2010), hlm. 129.

² Pelayanan Publik, “Ini Dia 10 Jasa Pengiriman Terpopuler di Indonesia” dikutip dari <https://pelayananpublik.id/2020/01/17/ini-dia-10-jasa-pengiriman-terpopuler-di-Indonesia/amp/> diakses 21 Januari 2022 pukul 10.20.

dengan jangkauan konsumen yang lebih luas.³

Sehingga perusahaan pengiriman jasa memiliki peran yang sangat penting dalam perkembangan bisnis online di Indonesia. Salah satunya adalah perusahaan ekspedisi SiCepat *Express*. SiCepat *Express* berdiri sejak tahun 2014, dan kini telah memperluas jaringan dan bersaing dengan perusahaan logistik lain. SiCepat *Express* merupakan perusahaan layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket yang sudah menjangkau seluruh wilayah di Indonesia.⁴

Perusahaan jasa ekspedisi SiCepat *Express*, meraih penghargaan di ajang Indonesia *Customer Service Champions 2021* sebagai Top 3 *Customer Service Champions* dalam kategori Technology Based-Services dan penghargaan Indonesia *Customer Service Quality 2021* kategori kurir COD.⁵ SiCepat *Express* menjadi salah satu perusahaan logistik yang dinilai memiliki layanan customer service terbaik. Penghargaan tersebut diselenggarakan oleh Majalah SWA dan *Business Digest*. melalui layanan yang responsif dengan pemanfaatan IT yang maksimal, *Customer Service* SiCepat *Express* telah mencapai angka keberhasilan dalam penanganan complain hingga 99,95% di tahun 2021.

Adanya perusahaan SiCepat *Express* membantu dan mempermudah

³ Safir Makki, “Trend dan Peluang Industri E-commerce di Indonesia” dikutip dari <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200205204206-206-472064/tren-dan-peluang-industri-e-commerce-di-indonesia-2020> diakses pada 17 September 2022 pukul 15.30

⁴ SiCepat *Express*, “Express Your Online Business” dikutip dari www.dmo.or.id diakses pada 21 Januari 2022 pukul 10.57

⁵ Mashud Toarik, “Raih Penghargaan, SiCepat Ekspres Dinilai Sigap Atasi Keluhan Pelanggan”, dikutip dari <https://investor.id/business/262795/raih-penghargaan-SiCepat-exspress-dinilai-sigap-atasi-keluhan-pelanggan> diakses pada 25 Januari 2022

masyarakat dalam bertransaksi jual beli jarak jauh. Hal ini dikarenakan agen SiCepat *Express* yang tersebar disetiap Kabupaten/Kota. Masyarakat memberikan kepercayaan penuh dalam penyerahan barang kepada perusahaan SiCepat *Express*.

Salah satu kantor cabang SiCepat *Express* berada di Kartasura. SiCepat *Express* Kartasura merupakan gudang pusat (*transit center*) area Kartasura dan menjadi salah satu agen SiCepat *Express* yang dipercaya dalam hal pengiriman barang. Setiap harinya SiCepat *Express* Kartasura menerima dokumen atau paket yang akan dikirimkan sebanyak kurang lebih 1,000 (seribu) paket.

Proses pengiriman barang oleh SiCepat *Express* Kartasura dimulai pada saat konsumen datang ke SiCepat *Express* Kartasura dengan membawa barang atau dokumen yang akan dikirim. Kemudian pihak SiCepat *Express* Kartasura mengecek barang beserta keamanan dari pengemasan barang yang akan dikirim. Setelah barang yang akan dikirim tersebut sudah dipastikan aman maka akan dikeluarkan resi pengiriman barang, yang berarti konsumen telah menyetujui syarat-syarat atau klausul baku dari pengiriman barang tersebut. Mekanisme ganti rugi yaitu, Ongkos kirim yang tertera di aplikasi SiCepat belum termasuk biaya asuransi. SiCepat menyarankan Penjual untuk mengasuransikan barang bernominal tinggi atau pesanan yang belum terlindungi senilai harga barang dengan mengajukan langsung ke pihak jasa kirim saat melakukan pick-up atau antar ke counter.

Namun dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak selalu

berjalan dengan lancar di SiCepat *Express* pernah terjadi kasus kehilangan barang atau kerusakan barang pada saat pengiriman. Paket tokopedia terbuka dan pecah dalam pengiriman oleh SiCepat *Express*, lalu menolak klaim penggantian.

Tanggungjawab merupakan suatu kondisi wajib menanggung segala sesuatu akibat dari keputusan yang diambil atau tindakan yang dilakukan (apabila terjadi sesuatu dapat disalahkan).⁶ Suatu perusahaan pengiriman barang dalam menjalankan tugasnya haruslah bertanggung jawab terhadap perjanjian yang telah disepakati, karena pengiriman yang dilakukan tidak selalu berjalan dengan baik dan benar, seperti barang yang dikirim tidak sampai, rusak atau pun hilang. Oleh sebab itu pihak yang menimbulkan kerugian (perusahaan pengirim barang) haruslah bertanggung jawab dan mengganti atas kerugian yang dialami oleh pihak konsumen.

Islam mengajarkan apabila ingin menghasilkan usaha yang baik berupa barang atau pelayanan jasa hendaknya memberikan kualitas yang baik dan jangan memberikan kualitas yang buruk. Seperti dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ

⁶ Hasbullah, *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan; Umum dan Agama Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.19.

Artinya :

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.”⁷

Dalam Islam telah mengatur bahwasanya dalam suatu transaksi apabila merugikan pengguna maka harus memberikan ganti rugi oleh karena itu dalam hukum islam dijelaskan dalam QS. An-Nisa Ayat 29. Ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam perjanjian kedua belah pihak harus saling ridho.

Menurut pengalaman dari peneliti, pelayanan yang ada di SiCepat *Express* Kartasura belum sesuai dengan hukum perspektif Islam. Karena dalam pelayanannya terutama dalam bentuk ganti ruginya belum sesuai dengan juga hukum Islam, karena SiCepat *Express* Kartasura dalam memberikan ganti rugi tidak memenuhi dari salah satu syarat dari *Ta'widh* (ganti rugi) yaitu *sighat*. *Sighat* merupakan “pernyataan yang diucapkan penjamin disyaratkan keadaan *sighat* mengandung ucapan jaminan tidak digantungkan pada sesuatu. *Sighat* hanya diperlukan bagi pihak penjamin dalam hal ini adalah fasilitas asuransi yang tidak tersampaikan kepada pihak pengguna jasa. Dengan demikian adalah pernyataan sepihak saja.”

Dalam hal ini, pihak SiCepat *Express* menjelaskan bahwa segala bentuk barang yang hilang atau pun rusak mendapatkan bentuk ganti rugi sesuai nominal barang yang dibeli dan juga mendapatkan biaya ganti rugi dari biaya pengirimannya. Namun berbeda dari pengalaman yang dilakukan oleh

⁷ Departemen Agama RI, *Al Quran Cordoba* (Bandung: Cordoba, 2012), hlm 45.

peneliti. Dari kunjungannya ke SiCepat *Express* Kartasura, peneliti mendapatkan klarifikasi dari petugas yang ada di SiCepat *Express* Kartasura tersebut bahwa barang atau produk yang dipesan oleh peneliti mengalami kerusakan akibat dari kelalaian petugas sortir SiCepat *Express* Kartasura. Produk yang dipesan peneliti pecah sehingga hal tersebut mengakibatkan produk tidak dikirimkan ke alamat penerima atau peneliti. Dengan demikian pihak SiCepat *Express* akhirnya memberikan bentuk ganti rugi hanya berupa nominal barang yang dipesannya dan tidak memberikan ganti rugi dari ongkos kirimnya. Dengan demikian hal tersebut tidak sesuai dengan Hukum Islam dari syarat *Ta'widh* (ganti rugi) yang semestinya di perhatikan lagi agar tidak menguntungkan salah satu pihak saja dan memberikan bentuk kerugian pihak lain atau konsumen.

Apabila dalam pelaksanaan hak dan kewajiban antara SiCepat *Express* Kartasura dengan penerima barang, salah satu pihak tidak melakukan prestasi sesuai dengan apa yang sudah di perjanjikan dan sudah tertulis dalam klausul baku SiCepat *Express*, maka ia diwajibkan untuk bertanggung jawab mengganti beban kerugian yang dialami oleh konsumen. Misalnya barang kiriman rusak atau hilang, baik seluruhnya atau sebagian semestinya diberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Sedangkan dalam pelaksanaan perganti rugian salah satu pihak melanggar hukum/ aturan yang telah ditentukan dari Hukum Islam, maka perbuatan ini merupakan perbuatan yang menyimpang dari hukum Islam.

Jika salah satu pihak yang menanggung kerugian atas pelanggaran suatu

akad maka perlu adanya tanggung jawab (dhaman) untuk mengganti dan menutupi kerugian tersebut. SiCepat Express menetapkan ganti rugi (*ta'widh*) pada pemberian biaya ganti rugi sesuai dengan nominal harga barang dan juga biaya ongkos kirim. Sedangkan Fatwa DSN MUI dengan jelas menyebutkan bahwa pemberian ganti rugi (*ta'widh*) itu tidak boleh dicantumkan pada akad dan kerugian itu harus berdasarkan kerugian yang riil, yang dapat diperhitungkan dengan jelas dan bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi. Berdasarkan pemaparan diatas mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang **“PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI DALAM MEMBAYAR GANTI RUGI MENURUT PERPEKTIF HUKUM ISLAM TENTANG GANTI RUGI (*ta'widh*).”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan pembayaran ganti rugi atas kelalaian di Perusahaan Ekspedisi SiCepat *Express* Kartasura ?
2. Bagaimanakah penerapan ganti rugi di Perusahaan Ekspedisi SiCepat *Express* Kartasura dalam perspektif *Ta'widh* ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui implementasi pembayaran ganti rugi atas kelalaian di SiCepat *Express* Kartasura.
2. Untuk mengetahui implementasi ganti rugi di Perusahaan Ekspedisi SiCepat *Express* Kartasura dalam perspektif *Ta'widh*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi pengetahuan yang dijadikan sebagai acuan pemikiran tentang pandangan Hukum Islam terhadap ganti rugi perusahaan ekspedisi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi masyarakat dan perusahaan ekspedisi lain tentang perlindungan konsumen dalam hal ganti rugi yang perlu diperhatikan agar dapat dijalankan sesuai ketentuan sehingga tidak terjadi kerugian antara kedua pihak.

E. Kerangka Teori

1. Ganti rugi (*ta'widh*)

Kata *al-tawid* berasal dari kata *iiwadha* , yang berarti ganti atau kompensasi. Sedangkan *al-tawid* sendiri secara bahasa berarti mengganti (rugi) atau membayar kompensasi. Adapun menurut istilah adalah pergantian kerugian oleh pihak yang menimbulkan kerugian tersebut kepada pihak yang benar-benar secara riil mengalami kerugian dalam transaksi lembaga keuangan syariah.⁸

Ganti rugi diberikan kepada pelaku usaha dan/atau kepada pihak lain

⁸ H.M. Fauzan dan Baharuddin Siagian, *Kamus Hukum & Yurisprudensi* , (Depok: Kencana,2017), hlm. 1012.

yang dirugikan. Ganti rugi merupakan kompensasi yang harus dibayarkan oleh pelanggar terhadap kerugian yang timbul akibat tindakan anti-persaingan yang dilakukannya.⁹

Tawid atau ganti rugi merupakan tanggungjawab yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap kelalaian pelayanan ataupun produknya. Dalam arti, segala kerusakan yang dirimbulkan oleh seseorang harus dihapuskan secara baik secara langsung atau tidak langsung, baik secara sengaja maupun tidak sengaja.¹⁰

Allah berfirman dalam QS. Al-Maidah ayat 1 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجْلَى الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya :

“Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berhram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.”¹¹

Ayat tersebut menjelaskan tentang penuhilah perjanjian yang mana sebagian itu adalah amanat, jual-beli dan akad-akad lainnya yang tidak bertentangan dengan Kitabullah dan Sunnah rasul-Nya. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum apa saja yang dikehendaki-Nya sesuai dengan

⁹ Susanti Adi Nugroho, *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia: Dalam Teori dan Praktik Serta Penerapan Hukumnya*, (Jakarta: Kencana, 2012) hlm. 566.

¹⁰ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2004) hlm 38.

¹¹ Departemen Agama RI, *Al Quran Cordoba* (Bandung: Cordoba, 2012) hlm 106.

hikmah dan keadilan-Nya.

2. Perusahaan SiCepat *Express*

SiCepat Exspress merupakan perusahaan ekspedisi yang berdiri sejak tahun 2014, dimana pengiriman 15 Jam Sampai untuk wilayah Jabodetabek dan Bandung serta pengiriman 1hari Sampai untuk kota besar seluruh wilayah Indonesia merupakan fokus utama dalam pelayanannya. Berbasis sistem teknologi terkini, SiCepat Exspress mempunyai cabang dan gerai yang tersebar di seluruh kota di Indonesia, mempunyai slogan Ketika Semua Jadi Mudah, dimana SiCepat Exspress menjawab segala kebutuhan dan keinginan pelaku bisnis *e-commerce*.¹²

Namun semakin banyaknya pengguna jasa dari SiCepat *Express* tidak sedikit konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman yang melebihi estimasi hari pengiriman ataupun kehilangan barang pada saat pengiriman. Sudah menjadi rahasia umum, jika akan membeli segala macam barang atau jasa sebaiknya kita bersikap hati-hati dan cermat dalam memilihnya. Hal tersebut dimaksudkan agar kita tidak merasa kecewa dengan kualitas barang atau jasa yang kita beli, entah karena sudah cacat, rusak atau kedaluarsa.¹³

Akibat yang ditimbulkan dari kelalaian adalah pemberian ganti

¹² SiCepat Exspress, “Yuk Selalu Bersama”, dikutip dari <https://id.linkedin.com/company/SiCepat-ekspres-indonesia> diakses pada 4 Februari 2022 pukul 18.57 Wib.

¹³ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen yang dirugikan*, (Jakarta:Transmedia Pustaka,2008), hlm 13.

rugi kepada pihak yang telah dirugikan. Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan upaya untuk melindunginya sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan.¹⁴

3. Hukum Islam tentang Ganti Rugi

Islam merupakan syariat yang paripurna. Ia tidak mengatur aspek ubudiyah semata, melainkan juga aspek muamalah, jinayah, dan bahkan pidana. Takterkecuali dengan ganti rugi. Untuk yang terakhir ini, umumnya fuqaha' salaf (klasik) menyebutnya dengan istilah 'arsyun. Syekh Wahbah al-Zuhaily (fuqaha' kontemporer) menyebutnya sebagai *Ta'widh* dengan definisi upaya menutup kerugian yang terjadi dan disebabkan pelanggaran atau kesalahan.¹⁵

Dalam Al-Quran disebutkan dalam QS. An-Nisa ayat 29 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya “

“wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”¹⁶

¹⁴ Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Makassar: CV. Sah Media, 2017), hlm 5.

¹⁵ Ekonomi Syariah, Ganti rugi Menurut Hukum Islam, dikutip dari <https://islam.nu.or.id/ekonomi-syariah/ganti-rugi-bagaimana-aturannya-dalam-islam>, diakses pada 29 Maret 2022 pukul 13.10 Wib.

¹⁶ Departemen Agama RI, *Al Quran Cordoba* (Bandung: Cordoba, 2012) hlm 84.

Sebagai bagian dari perlindungan hak individu akibat kelalaian yang disebabkan oleh individu lain sehingga sulit didamaikan dengan akad shuluh (rekonsiliasi), maka diaturlah ketentuan ganti rugi. Nilai ganti rugi yang harus dibayar oleh pelanggar, sifatnya harus riil sesuai dengan besar nilai kerugian yang ditimbulkan, sehingga tidak boleh lebih besar. Berangkat dari sini, maka kita harus bisa membedakan antara ganti rugi dengan gharamah(denda). Denda diterapkan berdasarkan putusan kualitatif. Sementara itu ganti rugi arsyun/Ta'widhl (ganti rugi) adalah diputuskan berdasar ketentuan yang terukur.¹⁷

F. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka yang peneliti lakukan terkait ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi sudah diteliti dan dikaji baik dalam buku ataupun karya ilmiah. Beberapa yang dijadikan kajian pustaka diantaranya:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ulin Nuha pada tahun 2016 berjudul ANALISIS PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (Studi Kasus PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) CABANG KUDUS). Skripsi ini membahas bagaimana bentuk pertanggungjawaban jasa pengiriman barang JNE apabila terdapat keluhan atau laporan kerugian yang dialami oleh konsumen, akan tetapi pertanggungjawaban yang dilakukan hanya berdasarkan perspektif

¹⁷ Al-Zuhaily, *Nadhâriyatu al-Dlammân*, (Beirut: Dâr al-Fikr, 1998), hlm 82.

hukum islam. Jika penelitian sebelumnya membatasi penelitiannya hanya menggunakan perspektif hukum syariat maka di sini penulis melakukan pembaharuan dengan melakukan penelitian yang sama akan tetapi di ekspedisi yang berbeda yaitu SiCepat Express Kartasura. Perbedaan lain juga dapat dilihat dengan jelas bahwa dalam penelitian yang akan dilakukan, penulis tidak hanya menggunakan perspektif hukum islam untuk mengupas bentuk pertanggungjawaban dari ekspedisi melainkan juga menggunakan perspektif hukum positif untuk membedah kasus Ta'widh ini.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Aisyah Ayu Musyatah, Hardanti Widya, dan Bambang Eko tahun 2018 yang berjudul PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM HAL KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG. Penelitian ini menyatakan bahwa perlindungan konsumen untuk masalah keterlambatan barang hanya bisa sebatas perlindungan atas kerugian yang bersifat materiil.¹⁸ Penelitian yang akan dilakukan penulis memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaanya adalah sama-sama membahas tentang bentuk ganti rugi yang diberikan jasa pengiriman barang terhadap konsumen. Sedangkan perbedaanya yaitu penulis membahas tentang sistem ganti rugi di SiCepat Express Kartasura atas kehilangan atau rusaknya barang pada pengiriman dengan menggunakan analisis menurut hukum islam. Jika peneliti terdahulu membatasi masalah kerugian hanya dalam kasus keterlambatan pengiriman maka dalam penelitian yang dilakukan penulis yakni memberikan batasan

¹⁸ Aisyah Ayu, dkk., "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Pengiriman Barang," *Jurnal Law Reform*, Vol. 14 Nomor 2, 2018, hlm.160.

kerugian dalam 3 kasus yaitu kehilangan, kerusakan dan keterlambatan.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Arya Fathurahman tahun 2018 yang berjudul PERLINDUNGAN KONSUMEN APABILA TERJADI KESALAHAN PENGIRIMAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI PT.ROYAL EXPRESS INDONESIA KOTA SEMARANG. Skripsi ini membahas perlindungan hukum terhadap konsumen atas kesalahan pengiriman barang di REX Semarang dan di seluruh Indonesia. Dari penelitian tersebut dalam hal terjadi wanprestasi pihak perusahaan jasa pengiriman barang dapat dimintai ganti rugi berdasarkan ketentuan pasal 1243 KUH Perdata. Namun, untuk adanya tuntutan ganti kerugian diharuskan ada pembuktian terlebih dahulu untuk mengetahui siapa pihak yang bersalah dan bertanggung jawab. Dalam menyelesaikan masalah pihak REX dan konsumen dilakukan secara musyawarah dan tidak sampai di Pengadilan. PT REX bertanggungjawab tetapi dalam pemenuhannya belum memperhatikan hak atas kenyamanan konsumen dengan proses yang lama dan rumit.¹⁹ Maka dapat diketahui bahwa penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan dari banyak aspek. Perbedaan terletak pada analisis yang digunakan peneliti terdahulu merujuk pada Undang-Undang No.08 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan

¹⁹ Arya Fathurahman , *Perlindungan Konsumen Apabila Terjadi Kesalahan Pengiriman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Pt.Royal Express Indonesia Kota Semarang*(Skripsi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2018), hlm vii , repository.unissula.ac.id diakses pada 2 Maret 2020 pukul 20.00 WIB.

menggunakan analisis dalam perspektif hukum islam. Selain itu, dilihat dari tempat atau obyek penelitiannya pun berbeda yaitu penulis melakukan obyek penelitian di ekspedisi SiCepat Exspress Kartasura sedangkan peneliti terdahulu di PT.Royal *Express* Indonesia Kota Semarang.

Keempat, jurnal yang ditulis oleh Meuthia Azzahra, Eva Misfah Bayuni, Iwan Permana tahun 2021 yang berjudul Analisis Fatwa DSN-MUI No.43/DSN- MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (*ta'widh*) terhadap Penerapan Tarif Pembatalan Order di Aplikasi Grab. Jurnal ini membahas pandangan hukum Islam terhadap tarif pembatalan order yang diterapkan Grab.²⁰ Perbedaan dengan penulis terletak pada analisis yang digunakan peneliti terdahulu merujuk pada Fatwa DSN-MUI No.43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (*ta'widh*). Dan juga peneliti terdahulu membahas Grab menerapkan besaran tarif di awal transaksi, berarti tarif yang dibebankan tersebut belum tentu sama dengan kerugian riil yang dialami oleh pengemudi. Maka dapat disimpulkan bahwa besaran tarif yang dibebankan tersebut tidak sesuai dengan ketentuan Fatwa DSN-MUI No. 43 tahun 2004.

Kelima, jurnal yang ditulis oleh Nabilla Gamaning Tias tahun 2020 yang berjudul EFEKTIVITAS PENERAPAN *TA'WIDH* TERHADAP PENCEGAHAN KELALAIAN NASABAH KARTU KREDIT SYARIAH.

²⁰ Azzahrad, Eva Misfah, dkk, *Analisis Fatwa DSN-MUI No.43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (Ta'widh) terhadap Penerapan Tarif Pembatalan Order di Aplikasi Grab*, diakses dari <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRES/article/view/405/334> pada 22 Juli 2022 pukul 13.46 WIB

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektifitas terhadap penerapan biaya ganti rugi (*ta'widh*) terhadap kelalaian nasabah pengguna kartu kredit syariah. Dalam penelitian ini, penulis terdahulu akan menggunakan PT BNI Syariah sebagai studi kasus, karena penulis terdahulu melihat adanya potensi yang lebih besar dari penggunaan kartu kredit syariah dari BNI Syariah dibandingkan dengan kartu kredit syariah dari bank lain. Ketentuan biaya-biaya yang terdapat pada produk kartu kredit syariah dan sesuai dengan Fatwa yang sudah ada, mengetahui pengaruh dari penerapan biaya ganti rugi (*ta'widh*) bagi nasabah pengguna kartu kredit.²¹ Jika dibandingkan dengan penelitian yg akan dilakukan penulis terdapat perbedaan yang sangat jelas di dalamnya. Dari mulai objek formal maupun objek materialnya. Penelitian terdahulu memang membahas *Ta'widh* akan tetapi bukan pada kasus jual beli. Jika penelitian terdahulu membahas *Ta'widh* dalam ruang lingkup perbankan maka berbeda dengan penulis yang membahas *te'wid* dalam kasus jasa pengiriman barang atau ekspedisi.

G. Metode Penelitian

Berdasarkan tujuan yang akan dicapai maka penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif studi kasus. Penelitian yang bersifat kualitatif studi kasus, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar dan bukan angka.

Sementara penelitian studi kasus adalah analisis mendalam dan kontekstual terhadap situasi yang mirip dalam organisasi lain.²² Tujuan penelitian kasus dan penelitian lapangan adalah mempelajari secara intensif

²¹ Tias, *Efektivitas Penerapan Ta'widh Terhadap Pencegahan Kelalaian Nasabah Kartu Kredit Syariah*, diakses dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/51614> pada 22 Juli 2022 pukul 14.35 WIB

²² Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2017) cet.7 . hlm.35.

tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.

1. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan atau dalam masyarakat, yang berarti bahwa datanya diambil atau didapat dari lapangan atau masyarakat.²³ Dalam hal ini penulis melakukan penelitian tentang perlindungan konsumen dalam hal ganti rugi di SiCepat *Express* Kartasura.

Penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, untuk memahami fenomena objek penelitian dan memaparkan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.²⁴ Kemudian akan disusun secara sistematis, dikaji, kemudian ditarik kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti.

2. Sumber data

Sumber data yang akan digunakan penulis adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data pertama atau langsung dari objek atau subjek penelitian. Berupa informasi dari hasil wawancara.

²³ Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), hlm 21.

²⁴ Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan : Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta : Deepublish,201), hlm 157.

Penulis mewawancarai 2 narasumber yaitu Admin SiCepat *Express* Kartasura dan konsumen pengguna SiCepat *Express* Kartasura yang melakukan transaksi dalam pengiriman barang.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melainkan melalui perantara.²⁵

Dalam penelitian ini ada 2 buku yang dapat dijadikan referensi yaitu buku fiqh muamalah, skripsi, dan sumber-sumber data lain dari internet.

3. Lokasi dan waktu penelitian

a. Lokasi penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di SiCepat *Express* Kartasura. Pengambilan lokasi ini dengan pertimbangan yang telah sesuai dengan tujuan penelitian yang akan mengkaji lebih lanjut mengenai ganti rugi pada SiCepat *Express* Kartasura.

b. Waktu penelitian

Sedangkan untuk waktu penelitian di SiCepat *Express* Kartasura mengenai atas ganti rugi pada SiCepat *Express* Kartasura akan dilaksanakan pada awal Agustus 2022 sampai dengan November 2022.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa metode untuk mendapatkan data yang valid, antara lain :

a. Wawancara

²⁵ Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode, Prosedur*, (Jakarta: Kencana Prenana Media Group, 2013), hlm.74.

Wawancara yaitu cara mendapatkan informasi dengan bertanya langsung dengan responden.²⁶ Wawancara terdiri dari 2 (dua) macam, yaitu wawancara berstruktur dan wawancara tidak berstruktur. Wawancara berstruktur adalah wawancara yang sebelumnya sudah dirumuskan dengan cermat. Pewawancara dapat menggunakan daftar pertanyaan itu sewaktu interview.²⁷ Sedangkan wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang sebelumnya tidak menyusun pertanyaan-pertanyaan terlebih dahulu.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara semi berstruktur dengan menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu kemudian dari pertanyaan tersebut akan berkembang ke pertanyaan-pertanyaan lain yang masih terkait dengan permasalahan. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan- pertimbangan tertentu dalam mengambil sampelnya.²⁸ Yaitu wawancara yang akan penulis lakukan kepada kordinator SiCepat *Express* Kartasura dan konsumen SiCepat *Express* Kartasura yang pernah mengalami kerugian.

b. Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang

²⁶ Musri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metodologi Penelitian Survey*, (Jakarta : LP3ES, 1993), hlm 193.

²⁷ S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, cet. 6, (Jakarta: Bumi Aksara,2003), hlm. 119.

²⁸ Sugiyono, *Metodo Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 85.

ditunjukkan kepada subjek penelitian. Dalam pelaksanaan dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, catatan harian dan sebagainya.²⁹

5. Teknik analisis data

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Aktivitas dalam analisis data yaitu :³⁰

a. Reduksi data

Dalam mereduksi data untuk memilih data yang cocok, peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan kesesuaian tinjauan Hukum Islam yaitu QS. An-Nisa ayat 29 tentang keridhoan kedua belah pihak terhadap sistem ganti rugi di SiCepat *Express*. Oleh karena itu, dalam penelitian menemukan segala sesuatu yang dianggap asing, belum memiliki pola, maka dapat dijadikan perhatian dalam melakukan reduksi data.

b. Penyajian data

Setelah direduksi selanjutnya didisplaykan data dalam

²⁹ Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta:PT. Asdi Mahasatya, 2006), hlm. 158.

³⁰ Mattew B Miles dan A Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992), hlm.16.

penelitian kualitatif. Penyajian data bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data penelitian bersifat naratif.

c. Penarikan kesimpulan

Kemudian hasil analisis data disajikan dan disusun sebagai kesimpulan dalam menjawab permasalahan kesesuaian tinjauan Hukum Islam terhadap sistem ganti rugi di SiCepat *Express* Kartasura.

H. Sistematika Penelitian

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I adalah pendahuluan. Dalam pendahuluan ini berisi beberapa sub bab, antara lain adalah latar belakang, selanjutnya adalah rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian teori, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II adalah landasan teori berisi tentang penjelasan ganti rugi /*Ta'widh* meliputi pengertian ganti rugi/ *Ta'widh* serta Dasar Hukum *Ta'widh* dan pemaparan profil dari ekspedisi SiCepat *Express*.

BAB III adalah deskripsi data penelitian, yang berisi Standar Operasional Prosedur (SOP), gambaran umum SiCepat *Express* Kartasura yang meliputi

sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, hak dan kewajiban SiCepat *Express* Kartasura dan Konsumen, produk SiCepat *Express* Kartasura dan jenis layanan SiCepat *Express* Kartasura. Praktik ganti rugi di SiCepat *Express* Kartasura kepada konsumen yang meliputi transaksi dan mekanisme pengiriman barang di SiCepat *Express* Kartasura, tata cara pengaduan klaim barang dan mekanisme ganti rugi. Dan diakhiri dengan pendapat konsumen terhadap praktik ganti rugi di SiCepat *Express* Kartasura.

BAB IV berisi tentang analisis tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) di SiCepat *Express* Kartasura, analisis implementasi praktik ganti rugi di SiCepat *Express* Kartasura dan analisis hukum islam terhadap implementasi ganti rugi di SiCepat *Express* Kartasura.

BAB V merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan penelitian, saran dan penutup.

BAB II

TA'WIDH DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM

Salah satu isu yang sangat menarik untuk dikaji pada era saat ini adalah penerapan ganti rugi atau yang dalam bahasa arab disebut Ta'widh. Ganti rugi diterapkan kepada pemilik usaha atau perusahaan yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain. Ganti rugi diterapkan kepada pelaku usaha dengan maksud supaya perusahaan tersebut lebih serius untuk memenuhi kewajibannya. Sebelum membahas lebih dalam tentang Ta'widh alangkah baiknya memahami terlebih dahulu apa itu Ta'widh dan segala yang ada di dalamnya.

A. Konsep Dasar *Ta'widh*

1. Pengertian *Ta'widh*

Kata *Al-Ta'widh* berasal dari kata 'Iwadaa' (ضوع) yang artinya ganti atau kompensasi. Sedangkan *Al-Ta'widh* sendiri secara bahasa artinya mengganti (rugi) atau membayar kompensasi.¹ *Ta'widh* menurut Fatwa DSN-MUI Nomor 43/DSN-/ MUI/VIII/2004 tentang *Ta'widh* adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan dengan ketentuan, yaitu kerugian rill yang dapat diperhitungkan dengan jelas dengan upaya untuk memperoleh pembayaran dan bukan kerugian yang

¹ Tim Khasiko, Kamus Lengkap Arab Indonesia, (Surabaya: Kashiko, 2000), 449.

akan diperkirakan akan terjadi karena adanya peluang hilang.²

Ta'widh adalah kompensasi, denda yang dikenakan karena pelanggaran kesepakatan. Pelanggaran kesepakatan yang dimaksud adalah bahwa salah satu pihak dengan sengaja tidak memenuhi kewajibannya yang telah diperjanjikan sehingga menimbulkan kerugian terhadap pihak lawannya.³

Sedangkan menurut pendapat lain *Ta'widh* (ganti rugi) adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan. Ketentuan umum yang berlaku pada ganti rugi dapat berupa:

- a. Menutup kerugian dalam bentuk benda (dharar, bahaya), seperti memperbaiki dinding.
- b. Memperbaiki benda yang rusak menjadi utuh kembali seperti semula selama dimungkinkan, seperti mengembalikan benda yang dipecahkan menjadi utuh kembali. Apabila hal tersebut sulit dilakukan, maka wajib menggantinya dengan benda yang sama (sejenis) atau dengan uang.

2. Dasar Hukum *Ta'widh*

Dasar hukum *Ta'widh* dijelaskan dan diatur dalam hukum Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadits yang dijelaskan sebagai berikut :

² Iza Hanifuddin, "Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi", *Ekonomi Islam* Vol. 05, No 01, (Mei 2020), 10.

³ Bagya Agung Prabowo, *Aspek Hukum Pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2012),h. 69.

QS. Al-Maidah ayat 1 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ
مُجْلَى الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya :

“Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berhram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.”

QS. Al-isra' ayat 34 :

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ
الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا

Artinya :

“Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai dia dewasa, dan penuhilah janji, karena janji itu pasti diminta pertanggungjawabannya.”

QS. Al-Baqarah ayat 194 :

الشَّهْرُ الْحَرَامُ بِالشَّهْرِ الْحَرَامِ وَالْحُرُمَتُ قِصَاصٌ فَمَنِ اعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ
فَاعْتَدُوا عَلَيْهِ بِمِثْلِ مَا اعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ مَعَ الْمُتَّقِي

Artinya :

“Bulan haram dengan bulan haram, dan (terhadap) sesuatu yang dihormati berlaku (hukum) qisas. Oleh sebab itu barangsiapa menyerang kamu, maka seranglah dia setimpal dengan serangannya terhadap kamu. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah beserta orang-orang yang bertakwa.”

QS. Al-Baqarah ayat 279 :

فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تُبْتِغُوا فَالْأَمْوَالُ لَكُمْ لَا
تُظْلَمُونَ وَلَا تَظْلَمُونَ

Artinya :

“Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).”

Beberapa dasar hukum Al-qur’an tersebut juga di kuatkan oleh hadist-hadist

shahih di bawah ini :

لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya :

Tidak boleh ada kerusakan pada seseorang dan tidak boleh pula seseorang melakukan perusakan terhadap orang lain (HR. Ibnu Majjah)

مَطْلُ الْغَنِيِّ ظُلْمٌ

Artinya :

“Menunda-nunda membayar utang bagi orang yang mampu (membayar) adalah kezaliman,” (HR Bukhari).

لِيُؤَاغِدِ يُحِلُّ عِرْضَهُ وَعُقُوبَتَهُ

Artinya :

“Seseorang mempunyai yang menunda-nunda pelunasan hutangnya dengan alasan yang dibuat-buat, membuatnya halal kehormatannya (diajak bicara dengan tegas) dan penjatuhkan hukuman terhadapnya (diadukan ke pengadilan).” (HR. Nasa’i)

Adapun dasar hukum dalam kaidah fiqih yaitu :

أَصْلُ فِي الشَّرْطِ فِي الْمَعَامَلَاتِ الْحِلُّ وَالْإِبَاحَةُ إِلَّا بِدَلِيلٍ

Artinya :

“Pada dasarnya, semua bentuk mu’amalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya”

الضَّرْرُ يُرَالُ

Artinya :

“Bahaya (beban berat) harus dihilangkan”

Adapun landasan hukum berdasarkan menurut para ulama yaitu Menurut pendapat Wahbah Al-Zuhayli mengenai *Ta'widh* dalam bahasa adalah ganti rugi atau kompensasi. Secara istilah definisi dari *Ta'widh* yang dikemukakan oleh Ulama Fiqh kontemporer Wahbah Al-Zuhayli adalah: Artinya : Ketentuan umum yang berlaku pada ganti rugi dapat berupa menutup kerugian dalam bentuk uang (*dharar*) seperti memperbaiki dinding, memperbaiki benda yang dirusak menjadi utuh kembali seperti semula selama dimungkinkan, seperti mengembalikan benda yang dipecahkan menjadi utuh kembali. Apabila hal tersebut sulit dilakukan maka wajib menggantinya dengan benda yang sama (sejenis) atau dengan uang.

Dari pernyataan Wahbah Al-Zuhayly sudah jelas bahwa ganti rugi sebenarnya sesuai dengan ajaran Islam adalah mengganti barang yang rusak atau hilang sesuai dengan barang yang sama. Kalau tidak bisa dengan barang yang sama maka dengan uang yang senilai dengan harga barang yang hilang atau rusak tersebut. Dengan aturan ganti rugi yang dikemukakan oleh Wahbah Al-Zuhayly menjauhkan kerugian dari sebelah pihak. Dan pada umumnya sudah jelas ganti rugi yang dikemukakan dari seorang Ulama Kontemporer yaitu Wahbah AL-Zuhayli sangat bersamaan dengan maksud dan tujuan terhadap ganti rugi menurut hukum positif yaitu suatu kewajiban kerugian yang dibebankan kepada orang yang telah bertindak melawan hukum dan menimbulkan kerugian pada orang lain karena kesalahannya. Rukun *Ta'widh*

diantaranya yaitu :

- 1) Orang yang menjamin.
- 2) Orang yang berpiutang.
- 3) Orang yang berhutang.
- 4) Objek jaminan barang berupa uang atau barang.

Sighat

3. Syarat *Ta'widh*

Pertama, dari orang yang menjamin syaratnya orang yang menjamin harus orang yang berakal baligh, merdeka dalam mengelola harta bendanya dan atas kehendaknya sendiri. Dengan demikian, anak-anak, orang gila dan orang yang berada dibawah pengampuan tidak dapat menjadi penjamin.

Kedua, orang yang berpiutang syaratnya adalah diketahui oleh penjamin. Sebab watak manusia berbeda-beda dalam menghadapi orang yang berhutang ada yang keras dan ada yang lunak. Terutama sekali dimaksudkan untuk menghindari kekecewaan di belakang hari bagi penjamin.

Ketiga, orang yang berhutang disyaratkan baginya kerelaan terhadap penjamin karena pada prinsipnya hutang itu harus lunas baik orang yang berhutang rela maupun tidak namun lebih baik dia rela.

Keempat, objek jaminan hutang berupa uang atau barang disyaratkan bahwa keadaan diketahui dan telah ditetapkan. Oleh sebab itu, tidak sah daman (jaminan) jika objek jaminan hutang tidak diketahui

dan belum ditetapkan, karena ada kemungkinan hal ini ada gharar atau tipuan.

Kelima, sighat yaitu pernyataan yang diucapkan penjamin disyaratkan keadaan sighat mengandung ucapan jaminan tidak digantungkan pada sesuatu. Sighat hanya diperlukan bagi pihak penjamin. Dengan demikian damman adalah pernyataan sepihak saja.

4. Penerapan *Ta'widh*

Maka hubungan wadiah dan *Ta'widh* dalam perjanjian sangatlah memiliki keterkaitan yang sangat kuat karena timbulnya suatu kerugian disebabkan karena adanya salah satu pihak yang tidak memenuhi perjanjian dalam akad tersebut. Dalam hal ini lah yang dikatakan wanprestasi terhadap ke salah satu pihak dalam perjanjian dan menimbulkan kerugian. Oleh karena itu, di haruskan kepada pihak yang mengingkari atau merugikan berhak memberikan *Ta'widh* kepada yang dirugikan.

BAB III

GAMBARAN UMUM SICEPAT EXPRESS KARTASURA

A. Sejarah Perusahaan

SiCepat Express adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi yang berdiri sejak tahun 2014. SiCepat Express adalah perusahaan jasa layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket. SiCepat Express berfokus pada pelayanan jasa pengiriman barang yang mencakup seluruh wilayah Indonesia dan berekspansi ke benua Asia dan juga Australia. SiCepat Express mempunyai slogan “Ketika semua mudah, dimana SiCepat Express menjawab segala kebutuhan dan keinginan pelaku bisnis e-commerce”.¹

SiCepat Express memiliki fokus utama dalam pelayanannya dimana pengiriman barang 15 Jam sampai untuk wilayah Jabodetabek dan Bandung serta pengiriman 1 Hari sampai untuk kota besar diseluruh wilayah Indonesia. SiCepat Express mengedepankan aspek keamanan dan kecepatan. Perbedaan antara SiCepat Express dengan perusahaan jasa ekspedisi lainnya ialah SiCepat Express mengedepankan layanan pengiriman barang untuk e-commerce dan Online Shop. Hal ini dibuktikan dengan program promo layanan pengiriman barang yang ditawarkan oleh SiCepat Express, seperti HALU (Harga Mulai Lima Ribu), H3LO (Heboh 3 Kilo), BEST (Besok Sampai Tujuan), dll. SiCepat Express telah melayani para pelanggan di seluruh Indonesia. Dikutip dari website SiCepat Express, SiCepat Express

¹ SiCepat Express, “Express Your Online Business” dikutip dari www.dmo.or.id diakses pada 24 September 2022 pukul 16.07

telah berhasil 14 mengembangkan gerainya ke seluruh wilayah Indonesia sebanyak 730 gerai.

SiCepat *Express* Kartasura beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 271 Dusun III, Singopuran, Kec. Kartasura, Kab. Sukoharjo 57169.² Penulis melakukan penelitian di SiCepat *Express* Kartasura dikarenakan peneliti peneliti terkendala transportasi dan juga waktu. Sehingga peneliti melakukan penelitian di SiCepat *Express* Kartasura karena untuk kantor SiCepat *Express* Kartasura aktivitasnya yang paling ramai dan juga lebih sering dalam melakukan pelayanan.

B. Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan Misi dari SiCepat *Express* adalah untuk menjadi perusahaan ekspedisi nasional terbesar di Asia dengan memberikan dukungan dan kemudahan dalam perkembangan bisnis online. SiCepat *Express* mewujudkan visi dan misinya melalui budaya perusahaan yang bertajuk FAST (*Focus, Active and Creative, Service Excellence, dan Teamwork*).

1. Focus

Kesanggupan menyelesaikan proses sortir ribuan paket hanya dalam waktu singkat. Menunjang kinerja para kurir untuk melakukan pengiriman hingga 200 paket setiap harinya. Meski dengan keadaan kota yang tak menentu, layanan 15 Jam sampai tetap menjadi yang terdepan dan terbaik sebagai solusi untuk pengiriman wilayah Jabodetabek dan

² https://lacako.com/branch_SiCepat/district/3311120 diakses pada 24 September 2022 pukul 16.30

Bandung. Layanan 1 Hari sampai menjangkau kota-kota besar diseluruh wilayah Indonesia.

2. Active and Creative

Setiap paket diproses dengan cermat sesuai dengan prosedur, timbangan akurat serta resi digital dengan format sms yang langsung dikirimkan kepada penerima paket dan hanya akan terselesaikan jika paket telah sampai ketangan customer yang sebenarnya. SiCepat *Express* juga menyediakan kebijakan berlebih dengan membebaskan biaya pengiriman apabila paket tidak sampai tepat pada waktunya, serta asuransi ganti rugi jika paket teridentifikasi dan terbukti mengalami kehilangan dalam proses pengiriman barang sampai ketangan customer. Dengan program SICEPAT *EXPRESS SYARI'AH*, SiCepat *Express* mengajak para sahabat SiCepat *Express* untuk turut ikut dalam membantu pemerintah guna menyelaraskan pendidikan ditanah air.

3. Service Excellence

Gerai SiCepat *Express* selalu buka 24 Jam dalam 7 Hari termasuk di hari libur. Bagi Sahabat SiCepat *Express* disediakan jasa free pick up tanpa ketentuan waktu. SiCepat *Express* juga memberikan layanan kepada para sahabat SiCepat *Express* yakni SiCepat *Express* Cargo serta COD (*Cash On Delivery*).

4. Teamwork

Dengan kebijakan, solusi serta inovasi terbaru yang diciptakan, SiCepat *Express* mampu meraih tingkat keberhasilan pengiriman sebesar

97% sehingga berhasil merangkul ribuan customer untuk bermitra bersama SiCepat *Express*. SiCepat *Express* memiliki komitmen “Membuat segalanya menjadi lebih mudah”.

C. Syarat dan Ketentuan Umum Pengiriman SiCepat *Express*

Dalam pelaksanaannya, SiCepat *Express* memiliki beberapa syarat dan ketentuan dalam melakukan pengiriman paket dari konsumen, diantara lain sebagai berikut³ :

- 1) Pengirim wajib mengemas barang kirimannya dengan baik untuk melindungi isi barang kirimannya selama pengiriman.
- 2) Pengirim wajib memberitahukan dengan jelas dan benar isi dan nilai barang kiriman. Keterangan yang tidak benar mengenai hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggungjawab pengirim.
- 3) Pengirim menjamin bahwa barang yang diserahkan kepada SICEPAT untuk dikirim adalah pemilik yang sah dan berhak atas kiriman tersebut.
- 4) Pengirim wajib mencantumkan informasi data Pengirim dan data Penerima pada kemasan kiriman dengan lengkap dan benar serta bisa dibaca, meliputi: **Data Pengirim** (Nama Lengkap, No. Telepon yang bisa dihubungi, Alamat lengkap, **Data Penerima** (Nama Lengkap, No. Telepon yang bisa dihubungi, Alamat lengkap (nama jalan, nomor rumah, RT/RW, Kelurahan, Kecamatan, Kota, Kode pos).
- 5) SICEPAT tidak menerima kiriman yang termasuk dalam kategori barang

³ Terms & Conditions SiCepat *Express*, <https://www.SiCepat.com/termCond>. Diakses 24 November 2022 pukul 14.56

berbahaya (*Dangerous Goods*), kecuali diatur terpisah dari syarat dan ketentuan ini.

- 6) SICEPAT tidak menerima kiriman yang dilarang oleh ketentuan SICEPAT dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku seperti, Jenazah atau bagian-bagiannya, binatang hidup maupun mati, narkotika, psikotropika, senjata api, amunisi, senjata tajam, emas, logam mulia, perunggu, barang pecah belah, barang curian, makanan mudah busuk, cek dan uang tunai, perhiasan bernilai tinggi atau sejenisnya dan barang-barang yang dilarang oleh hukum yang ditetapkan oleh Negara.
- 7) SiCepat berhak untuk memeriksa barang kiriman demi memastikan bahwa barang yang dikirim tidak melanggar hukum yang berlaku. Apabila tanpa sepengetahuan pihak SiCepat, pengirim mengirimkan barang-barang yang dilarang dalam poin 6 di atas, maka dengan ini pengirim membebaskan SiCepat dari seluruh biaya kerusakan atau lainnya dan atas tuntutan dari pihak manapun termasuk dari pihak yang berwenang.
- 8) Pengirim bertanggungjawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku, ganti rugi untuk barang yang di asuransikan adalah sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di SiCepat. Apabila pengirim tidak menggunakan asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman barang yang hilang atau rusak maksimal adalah biaya sesuai nominal barang yang dibeli dan biaya ongkos kirim.
- 9) SICEPAT tidak bertanggungjawab dan tidak memberikan ganti rugi kepada pengirim terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari

kejadian tersebut diatas, yaitu yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan dan kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan pengawasan SiCepat atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk atas kerusakan akibat *force majeure* (keadaan memaksa) seperti gempa bumi, bencana alam, aksi huru-hara, banjir, epidemi, perang, kudeta, pemberontakan, kebijakan-kebijakan pemerintah dan sebab lainnya yang terjadi diluar kemampuan SiCepat.

- 10) Batas waktu pengaduan/klaim adalah sebagai berikut:
 - a. Pengaduan kehilangan maksimal 14 (empat belas) hari kerja.
 - b. Pengaduan kerusakan maksimal 2 (dua) hari kerja. (Hari Kerja adalah Senin s.d Sabtu).
- 11) Saat menyerahkan barang kepada SiCepat, pengirim dianggap telah membaca dan menyetujui semua syarat dan ketentuan pengiriman ini, tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, serta membebaskan SiCepat dari segala tuntutan atau bentuk ganti rugi.
- 12) Metode pembayaran yang tersedia di aplikasi SiCepat *Express* adalah
 - a) menggunakan OVO, Gopay dan *ShopeePay*.
 - b) Transaksi yang dibatalkan dan menggunakan metode pembayaran OVO, dana akan di-*refund*/dikembalikan ke saldo OVO *Customer*.
 - c) Transaksi yang dibatalkan dan menggunakan metode pembayaran Gopay dan *ShopeePay*, dana akan di-*refund*/dikembalikan ke

SiCepatKu.

- d) SiCepatKu hanya bisa digunakan untuk melakukan transaksi yang ada di aplikasi SiCepat Express. SiCepatKu tidak dapat di-top-up dan dicairkan ke Bank atau E- Wallet.

D. Mekanisme Ganti Rugi di SiCepat *Express* Kartasura

Proses pengiriman barang membutuhkan kehati-hatian untuk menjaga barang supaya selamat sampai tujuan. Dalam prosesnya tidak selamanya berjalan dengan layak dan lancar, terkadang terjadi beberapa peristiwa yang menimbulkan kerusakan atau hilangnya barang yang dibawa. Kesalahan dalam pengiriman barang merupakan kelalaian jasa pengiriman dalam menjaga barangnya, namun dapat pula dikarenakan faktor alam yang terjadi saat pengiriman dilakukan. Resiko kerusakan barang yang dilakukan karena adanya human error atau kesalahan yang dilakukan jasa pengiriman seperti lalai dalam menjaga barang dan kurang berhati-hati dalam meletakkan barang menjadi tanggung jawab penuh pihak jasa pengiriman.

Sedangkan resiko kerusakan barang akibat terjadinya bencana alam seperti gempa, tsunami, tanah longsor dan sebagainya merupakan kehendak sang pencipta yang tidak dapat dihindari oleh manusia menjadi gugur tanggung jawabnya atau tidak dapat dimintai tanggung jawab kepada pihak jasa pengiriman. Kewajiban menanggung atas kerugian yang di alami oleh konsumen seperti SiCepat *Express* Kartasura sebagai pihak jasa pengiriman barang yang memiliki tanggung jawab terhadap barang dari awal diterimanya barang sampai ke tempat tujuan. Keharusan sosial ini dapat

ditarik sedemikian jauh sehingga mencakup tentang diadakan tuntutan untuk pertanggungjawaban atas suatu perbuatan oleh pihak yang merasa dirugikan kepada pihak jasa pengiriman.

SiCepat *Express* Kartasura sebagai pihak yang pengirim barang telah memiliki syarat dan ketentuan terkait pemberian ganti rugi berdasarkan kerusakan atau hilangnya barang. Koordinator SiCepat *Express* menjelaskan mengenai ketentuan pemberian ganti rugi, yaitu SiCepat *Express* tidak akan memberikan ganti rugi atas peristiwa di luar kemampuan atau kerusakan yang ditimbulkan karena bencana alam (*force majeure*). SiCepat *Express* akan memberikan ganti rugi apabila barang yang terdaftar dalam asuransi yaitu sebesar harga barang yang dikirimkan, sedangkan untuk barang yang tidak diasuransikan akan diberi ganti rugi pemberian uang tunai sejumlah produk yang dipesan dari *e-commerce* (*Shopee, Lazada, Tokopedia*, dan lain sebagainya), untuk jumlah selebihnya SiCepat *Express* Kartasura akan menolak karena konsumen tidak mengansuransikan barang tersebut.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu staff admin SiCepat *Express* Kartasura menjelaskan beberapa langkah-langkah yang dilakukan konsumen apabila terdapat paket atau barang yang hilang. Dalam praktiknya SiCepat *Express* Kartasura merupakan penyedia jasa yang melakukan satu kali pengiriman dalam satu hari. SiCepat *Express* Kartasura menyediakan layanan SIUNTUNG dan BEST. Sebelum melakukan pengiriman barang, konsumen diwajibkan untuk melakukan *scan* di gerai SiCepat *Express* yang kemudian dalam proses tersebut diserahkan langsung

kepada kurir yang sudah dibagi wilayahnya. Setelah dilakukan pembagian paket atau barang kepada kurir per wilayah, hak dan kewajiban konsumen adalah menunggu proses pengiriman paket dalam waktu yang sudah ditentukan dari kedua belah pihak.⁴

Tak sedikit kasus yang dialami SiCepat *Express* Kartasura dalam mengirimkan barang, menurut pemaparan dari Staff Admin SiCepat *Express* Kartasura dalam satu bulan di bulan agustus tahun 2022 pengiriman terdapat kurang lebih 5 paket yang hilang dan tak sampai kepada konsumen. Tentu saja hal tersebut memberikan kerugian bagi konsumennya, menurut hasil wawancara tersebut juga menjelaskan bahwa pihak yang bertanggung jawab atas kehilangan paket tersebut di tanggung oleh kurir yang diwajibkan mengganti rugi sesuai dengan nominal barang yang dibelinya.

Menurut hasil wawancara juga menjelaskan mengenai sistem ganti rugi atas barang yang hilang dengan layanan non asuransi. Staff Admin SiCepat *Express* Kartasura menjelaskan bahwa untuk sistem ganti rugi yang diterapkan pada layanan non asuransi yaitu dengan cara mengganti sesuai dengan harga produk yang hilang. Dan menurutnya jika terdapat ongkos kirim maka akan dikenakan biaya ganti rugi ongkos kirim begitu pun sebaliknya. Meskipun demikian hal tersebut juga sudah merugikan pihak konsumen yang rugi atas biaya dan juga waktu karena sudah terlalu lama menunggu barang tersebut alhasil harus memesan kembali barang yang di

⁴ Wawancara Staff Admin SiCepat *Express* Kartasura, pada tanggal 27 Oktober 2022, jam 13.00 – 14.30.

beli nya.⁵

Menurut hasil wawancara yang juga dilakukan menjelaskan bahwa jika Staff Admin SiCepat *Express* Kartasura paham akan klausul baku yang di terapkan oleh SiCepat *Express*. Namun, pada saat ditanya mengenai sistem ganti rugi atas layanan non asuransi Staff Admin SiCepat *Express* menjelaskan bahwa sistem ganti rugi atas paket yang hilang akan diberikan biaya ganti rugi sejumlah nominal paket.

Dalam Hukum Islam pun membahasnya dalam bab *Ta'widh*. *Ta'widh* berarti ganti rugi atau kompensasi. Ketentuan ganti rugi yang telah di jelaskan dalam pembahasan yakni antara lain : hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain, kerugian riil dapat diperhitungkan dengan jelas jumlahnya, hanya boleh dikenakan pada transaksi (akad) yang menimbulkan utang piutang (*dain*), seperti *salam*, *istishna'* serta *murabahah* dan *Ijarah*, dan jumlah ganti rugi besarnya harus tetap sesuai dengan kerugian riil dan tata cara pembayarannya tergantung kesepakatan para pihak.

Pada praktiknya, proses pemberian ganti rugi yang ada di pihak SiCepat *Express* hanya memberikan bentuk ganti rugi dari jumlah nominal barangnya saja. Yang seharusnya juga menggantikan biaya ongkos kirim yang di bebankan pihak SiCepat *Express* kepada konsumen. Tentu saja hal tersebut

⁵ Wawancara Staff Admin SiCepat *Express* Kartasura, pada tanggal 27 Oktober 2022, jam 13.00 – 14.30.

tidak sesuai dengan ta'widh yang seharusnya juga dijelaskan secara jelas dan lengkap mengenai biaya ganti rugi yang digantikan dari pihak SiCepat *Express* sesuai dengan nominal barang dan juga biaya ongkos kirim agar tidak menjadikan konsumen kecewa dengan pelayanan dari SiCepat *Express*. Meskipun dalam bentuk tanggung jawabnya pihak SiCepat *Express* sudah berupaya dengan maksimal agar memenuhi hak dari konsumen karena barang yang dihilangkan oleh pihak SiCepat *Express*. Dengan adanya hal tersebut bentuk ganti rugi dari SiCepat *Express* belum sesuai dengan syarat-syarat *Ta'wid* (ganti rugi).

Dari hukum Islam pun juga dijelaskan mengenai syarat-syarat ganti rugi atau dalam istilahnya *Ta'widh*. Dalam syarat *Ta'widh* pun juga dijelaskan beberapa syarat dari ganti rugi (*Ta'widh*) sebagai berikut : Pertama, dari orang yang menjamin syaratnya orang yang menjamin harus orang yang berakal baligh, merdeka dalam mengelola harta bendanya dan atas kehendaknya sendiri. Dengan demikian, anak-anak, orang gila dan orang yang berada dibawah pengampuan tidak dapat menjadi penjamin.

Kedua, orang yang berpiutang syaratnya adalah diketahui oleh penjamin. Sebab watak manusia berbeda-beda dalam menghadapi orang yang berhutang ada yang keras dan ada yang lunak. Terutama sekali dimaksudkan untuk menghindari kekecewaan di belakang hari bagi penjamin.

Ketiga, orang yang berhutang disyaratkan baginya kerelaan terhadap penjamin karena pada prinsipnya hutang itu harus lunas baik orang yang berhutang rela maupun tidak namun lebih baik dia rela.

Keempat, objek jaminan hutang berupa uang atau barang disyaratkan bahwa keadaan diketahui dan telah ditetapkan. Oleh sebab itu, tidak sah daman (jaminan) jika objek jaminan hutang tidak diketahui dan belum ditetapkan, karena ada kemungkinan hal ini ada gharar atau tipuan.

Kelima, sighat yaitu pernyataan yang diucapkan penjamin disyaratkan keadaan sighat mengandung ucapan jaminan tidak digantungkan pada sesuatu. Sighat hanya diperlukan bagi pihak penjamin. Dengan demikian damman adalah pernyataan sepihak saja.

Dari beberapa uraian mengenai syarat *Ta'widh* diatas dapat diketahui bahwa pihak SiCepat *Express* belum sepenuhnya memenuhi syarat dalam pertanggungjawaban ganti rugi dari kelalaian pihak SiCepat *Express*. Meskipun dalam praktiknya SiCepat *Express* sudah memberikan bentuk ganti rugi sesuai dengan nominal harga barang yang dipesan tersebut. Namun untuk biaya pengirimannya belum sepenuhnya diganti oleh pihak SiCepat *Express*. Dengan demikian, dalam bentuk pertanggungjawaban ganti rugi tersebut memberikan kekecewaan serta kerugian salah satu pihak yaitu konsumen dan Kedua, orang yang berpiutang syaratnya adalah diketahui oleh penjamin. Sebab watak manusia berbeda-beda dalam menghadapi orang yang berhutang ada yang keras dan ada yang lunak. Terutama sekali dimaksudkan untuk menghindari kekecewaan di belakang hari bagi penjamin.

Ketiga, orang yang berhutang disyaratkan baginya kerelaan terhadap penjamin karena pada prinsipnya hutang itu harus lunas baik orang yang

berhutang rela maupun tidak namun lebih baik dia rela.

Keempat, objek jaminan hutang berupa uang atau barang disyaratkan bahwa keadaan diketahui dan telah ditetapkan. Oleh sebab itu, tidak sah daman (jaminan) jika objek jaminan hutang tidak diketahui dan belum ditetapkan, karena ada kemungkinan hal ini ada gharar atau tipuan.

Kelima, sighat yaitu pernyataan yang diucapkan penjamin disyaratkan keadaan sighat mengandung ucapan jaminan tidak digantungkan pada sesuatu. Sighat hanya diperlukan bagi pihak penjamin. Dengan demikian damman adalah pernyataan sepihak saja.

Dari beberapa uraian mengenai syarat *Ta'widh* diatas dapat diketahui bahwa pihak SiCepat *Express* belum sepenuhnya memenuhi syarat dalam pertanggungjawaban ganti rugi dari kelalaian pihak SiCepat *Express*. Meskipun dalam praktiknya SiCepat *Express* sudah memberikan bentuk ganti rugi sesuai dengan nominal harga barang yang dipesan tersebut. Namun untuk biaya pengirimannya belum sepenuhnya diganti oleh pihak SiCepat *Express*. Dengan demikian, dalam bentuk pertanggungjawaban ganti rugi tersebut memberikan kekecewaan serta kerugian salah satu pihak yaitu konsumen dan memberikan keuntungan bagi pihak SiCepat *Express*. Dalam hal ini, diharapkan SiCepat *Express* mampu memperbaiki kelalaian dan memenuhi ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

Selain melakukan wawancara dengan Staff Admin SiCepat *Express* Kartasura, peneliti juga melakukan dengan konsumen dari SiCepat *Express*. Peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang konsumen yang tinggal

di daerah Kartasura. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh konsumen tersebut menjelaskan bahwa narasumber pernah membeli suatu barang dari salah satu *ecommerce* yaitu *Shopee*. Dalam hasil wawancara menjelaskan bahwa narasumber pernah membeli kaos dari “3Second” dengan nominal Rp 120.000 dan menggunakan jasa pengiriman *SiCepat Express* yang juga dibebankan biaya ongkos kirim sebesar Rp 22.000 dari kota Jakarta ke kota Solo. Alasan narasumber menggunakan jasa ekspedisi *SiCepat Express* dikarenakan untuk ongkos kirimnya relatif lebih murah dan juga mudah dijangkau dari rumah. Kendala yang dihadapi yaitu narasumber mengaku pernah kehilangan paket atau barangnya ketika menggunakan jasa *SiCepat Express* tersebut. Setelah membaca syarat dan ketentuan mengenai barang yang hilang kemudian narasumber melakukan konfirmasi kepada pihak *SiCepat Express* dan akhirnya menuntut ganti rugi kepada pihak *SiCepat Express* tersebut. Alhasil penggantian dari *SiCepat Express* hanya sejumlah nominal barang dan ongkos kirimnya saja. Tentu saja hal tersebut membuat kecewa pihak konsumen dan tentunya akan merasa kurang percaya lagi dengan *SiCepat Express*. Meskipun pada dasarnya *SiCepat Express* sudah memberikan bentuk ganti rugi berupa nominal harga barang sebesar Rp 120.000.⁶

Kasus lainnya juga dialami oleh salah satu konsumen yang ada di Kota Surakarta. Hal yang serupa juga di alami oleh konsumen yaitu paket atau barang yang hilang. Pada saat itu konsumen melakukan pembelian produk

⁶ Wawancara Juna. Kartasura, pada tanggal 30 Oktober 2022, jam 09.00 – 11.00.

hijab dari “Rabbani” yang pada waktu itu terdapat promo beli 5 hijab hanya bayar Rp.200.000 dan juga dibebankan biaya gratis ongkir yang pada saat itu mendapat diskon 20% sehingga hanya membayar sebesar Rp 12.000 saja dari Kota Jakarta ke Kota Kartasura. Dalam prosesnya, SiCepat *Express* memberikan sebuah pernyataan bahwa paket yang dipesannya dari salah satu *ecommerce* yaitu *Shopee* dinyatakan hilang dari pusat Sortir yang ada di kota Jakarta. Dalam hasil wawancara menjelaskan bahwa SiCepat *Express* memberikan sebuah pernyataan bahwa barang yang dipesan hilang yang diusampaikan melalui pesan *whatsapp*. Dalam isi pesan tersebut menjelaskan bahwa barang yang dipesan dinyatakan hilang dan juga akan diberikan biaya ganti rugi berupa nominal barang sebesar Rp 200.000 yang dikembalikan ke rekening bank konsumen. Namun, tidak menyertakan biaya ganti rugi dari ongkos kirimnya. Tentu saja hal tersebut memberikan kekecewaan bagi para konsumen karena hanya diganti dengan nominal harga barangnya saja yang seharusnya juga diganti dengan ongkos kirimnya. Meskipun, pada dasarnya pihak SiCepat *Express* sudah berusaha memberikan bentuk ganti rugi berupa pengembalian uang sesuai dengan harga barang yang dibelinya namun tidak memberikan bentuk pengembalian ongkos kirim.⁷

Dari hasil wawancara dan uraian diatas menjelaskan bahwa klausul baku atau syarat dan ketentuan dari SiCepat *Express* yang disampaikan melalui website pribadinya belum sesuai dengan apa yang dilakukan pada kenyataannya. Meskipun, pada dasarnya pihak SiCepat *Express* sudah

⁷ Wawancara Afna. pada tanggal 2 November 2022, jam 10.00 – 11.30

memberikan bentuk ganti rugi yang berupa mengganti biaya sesuai dengan nominal yang dibelinya. Namun, tidak memberikan ganti rugi berupa ongkos kirim yang seharusnya diberikan sesuai dengan klausul baku SiCepat *Express*. Tentu saja, hal tersebut akan merugikan salah satu pihak dimana para konsumen yang sudah percaya menggunakan jasa SiCepat *Express* akan mudah hilang rasa kepercayaannya dan juga akan kecewa kepada kebijakan yang dilakukan oleh SiCepat *Express*. Klausul ini tidak selaras dengan hukum Islam, karena berpihak pada SiCepat *Express* Kartasura yang hanya ingin mendapatkan keuntungan dengan mendapatkan biaya jasa pengiriman tetapi tidak dapat bertanggung jawab apabila terjadi peristiwa yang merusak atau kehilangan pada barang konsumen serta ketentuan yang berlaku ini berpotensi adanya pengalihan tanggung jawab. SiCepat *Express* sebagai perusahaan besar dalam bidang jasa pengiriman barang memiliki syarat dan ketentuan yang sekaligus menjadi peraturan atau klausul baku yang berlaku. Hal ini menjadi tidak adil karena tidak ada kepastian jumlah sebenarnya yang akan diberikan kepada konsumen yang barangnya rusak atau hilang, sedangkan bentuk ganti rugi yang dirasa adil yaitu sesuai dengan harga barang yang dikirim serta kompensasi sebagai bentuk kelalaian yang dilakukan oleh pihak SiCepat *Express* Kartasura.

Berdasarkan penjelasan praktik ganti rugi di atas menimbulkan dampak negatif bagi para konsumen yang tidak mendapatkan ganti rugi yang sesuai karena ketidakjelasan informasi yang didapatkan, sedangkan bagi SiCepat *Express* Kartasura apabila hal ini terus terjadi, maka citra yang tidak baik

akan didapatkan. Penulis menganalisis kasus ini menggunakan teori ijarah amal yaitu ijarah terhadap perbuatan atau tenaga manusia yang diistilahkan upah mengupah. Klausula baku yang mengatur tentang ganti rugi yang berlaku di SiCepat *Express* Kartasura yang informasinya kurang jelas dan mengandung unsur ketidakadilan bagi konsumen, maka penulis menganalisa masalah ini dengan analisis mengenai pertanggungjawaban ekspedisi SiCepat *Express* terhadap ganti rugi dalam Hukum Islam.

BAB IV

ANALISIS IMPLEMENTASI PRAKTIK GANTI RUGI DI SICEPAT EXPRESS KARTASURA DAN ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP IMPLEMENTASI GANTI RUGI DI SICEPAT EXPRESS KARTASURA

A. Analisis Sistem Ganti Rugi SiCepat *Express* Kartasura

Proses pengiriman barang membutuhkan kehati-hatian untuk menjaga barang supaya selamat sampai tujuan. Dalam prosesnya tidak selamanya berjalan dengan layak dan lancar, terkadang terjadi beberapa peristiwa yang menimbulkan kerusakan atau hilangnya barang yang dibawa. Kesalahan dalam pengiriman barang merupakan kelalaian jasa pengiriman dalam menjaga barangnya, namun dapat pula dikarenakan faktor alam yang terjadi saat pengiriman dilakukan. Resiko kerusakan barang yang dilakukan karena adanya human error atau kesalahan yang dilakukan jasa pengiriman seperti lalai dalam menjaga barang dan kurang berhati-hati dalam meletakkan barang menjadi tanggung jawab penuh pihak jasa pengiriman.

Sedangkan resiko kerusakan barang akibat terjadinya bencana alam seperti gempa, tsunami, tanah longsor dan sebagainya merupakan kehendak sang pencipta yang tidak dapat dihindari oleh manusia menjadi gugur tanggung jawabnya atau tidak dapat dimintai tanggung jawab kepada pihak jasa pengiriman. Kewajiban menanggung atas kerugian yang di alami oleh konsumen seperti SiCepat *Express* Kartasura sebagai pihak jasa pengiriman barang yang memiliki tanggung jawab terhadap barang

dari awal diterimanya barang sampai ke tempat tujuan. Keharusan sosial ini dapat ditarik sedemikian jauh sehingga mencakup tentang diadakan tuntutan untuk pertanggungjawaban atas suatu perbuatan oleh pihak yang merasa dirugikan kepada pihak jasa pengiriman.

SiCepat *Express* Kartasura sebagai pihak yang pengirim barang telah memiliki syarat dan ketentuan terkait pemberian ganti rugi berdasarkan kerusakan atau hilangnya barang. Koordinator SiCepat *Express* menjelaskan mengenai ketentuan pemberian ganti rugi, yaitu SiCepat *Express* tidak akan memberikan ganti rugi atas peristiwa di luar kemampuan atau kerusakan yang ditimbulkan karena bencana alam (*force majeure*). SiCepat *Express* akan memberikan ganti rugi apabila barang yang terdaftar dalam asuransi yaitu sebesar harga barang yang dikirimkan, sedangkan untuk barang yang tidak diasuransikan akan diberi ganti rugi pemberian uang tunai sejumlah produk yang dipesan dari *e-commerce*, untuk jumlah selebihnya SiCepat *Express* Kartasura akan menolak karena konsumen tidak mengansuransikan barang tersebut.

Berikut hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan staff/admin dari SiCepat *Express* yang menjelaskan mengenai sejarah latar belakang SiCepat *Express* Kartasura :

“awal mula berdirinya SiCepat Express di Kartasura yaitu berawal dari banyaknya pesanan melalui ecommerce. Pada akhirnya SiCepat Express membuka cabang gerai yang berada di Kartasura yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi No.204, Ngadijayan Utara, Ngadirejo, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57163. SiCepat Express Kartasura

*didirikan sejak tahun 2020”.*¹

*“Visi dan Misi dari SiCepat Express adalah untuk menjadi perusahaan ekspedisi nasional terbesar di Asia dengan memberikan dukungan dan kemudahan dalam perkembangan bisnis online.”*²

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan staff admin SiCepat *Express* Kartasura menjelaskan tentang jenis layanan dan juga keunggulan dari SiCepat *Express* Kartasura yang menyebutkan :

“Proses drop paket yang juga bisa langsung diambil oleh customer.”

*“Terdapat dua jenis layanan yang ada di SiCepat Express Kartasura yaitu Si Untung Cargo dan BEST.”*³

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa jenis layanan SIUNTUNG merupakan layanan pengiriman ini berlaku khusus bagi yang menggunakan service reguler. Layanan pengiriman paket ke seluruh Indonesia dengan cepat dan harganya lebih murah. Khusus wilayah Jabodetabek dan Bandung pengiriman hanya selama 15 jam. Adapun Simulasi perhitungan berat barang kiriman:

- a. Kiriman 0,1 sampai dengan 1,30 kg bayar 1 kg dengan tarif SIUNTUNG
- b. Kiriman 1,31 sampai dengan 2,30 kg bayar 1 kg dengan tarif SIUNTUNG
- c. Kiriman 2,31 sampai dengan 3,30 kg bayar 2 kg dengan tarif SIUNTUNG
- d. Kiriman 3,31 sampai dengan 4,30 kg bayar 3 kg dengan tarif SIUNTUNG

Kemudian untuk layanan dengan BEST (Besok Sampai Tujuan)

¹ Wawancara Staff Admin SiCepat *Express* Kartasura, pada tanggal 27 Oktober 2022, jam 13.00 – 14.30.

² *Ibid.*

³ Wawancara Staff Admin SiCepat *Express* Kartasura, pada tanggal 27 Oktober 2022, jam 13.00 – 14.30.

yaitu jenis layanan pengiriman barang cepat sampai tujuan dengan estimasi 1 hari sampai di kota-kota besar yang ada di Indonesia.

Lebih lanjut lagi, hasil penelitian yang berupa wawancara dilakukan dengan staff admin SiCepat Karatasura yang menjelaskan tentang hak dan kewajiban konsumen di SiCepat *Express* Kartasura :

“proses pengiriman yang harus dikirim dalam waktu yang sudah ditentukan dalam waktu yang sudah ditentukan dari yang bersangkutan.”

Kemudian juga menjelaskan mengenai prosedur dalam pengiriman paket menggunakan jasa SiCepat *Express* Kartasura :

“pertama kali yaitu proses scan di gerai kemudian menyerahkan paket-paket kepada kurir di setiap wilayah.”

Bentuk persyaratan dan mekanisme yang dilakukan oleh konsumen jika terjadi kehilangan yang juga disampaikan oleh Staff Admin SiCepat *Express* Kartasura sebagai berikut :

*“untuk prosedurnya yang pertama konsumen menyerahkan bukti pembelian, bukti transfer, jenis produk, biaya ongkir, dan yang terpenting no resi dari barang yang dikirim tersebut agar lebih mudah dalam proses ganti rugi dari SiCepat *Express*”*

“konsumen menyerahkan resi kepada pihak SiCepat, kemudian melakukan melakukan data follow up yang di input kedalam sistem, jika resi sesuai dengan barang dan pengiriman namun dinyatakan tidak ada di gudang sortir yang dimana sudah dilakukan tracking selama 1x24 jam maka barang tersebut dinyatakan hilang.”⁴

Ketika peneliti menanyakan tentang proses penyerahan paket kepada *customer*, maka Staff Admin menjawab :

“Dalam proses distribusi paket barang yang datang terdapat 2 cara, yaitu paket barang kami distribusikan melalui kurir yang mengantar

⁴ *Ibid.*

paket tersebut ke alamat rumah penerima paket barang dan yang kedua pengambilan paket barang di Kantor SiCepat Express Kartasura. SiCepat Express benar-benar memberi kemudahan kepada customer agar mereka merasa senang dan nyaman ketika pengambilan atau penerimaan paket barang melalui 2 cara tersebut. Dengan melalui kurir yang mengantarkan paket barang ke alamat rumah penerima, penerima tidak perlu repot-repot harus mengambil ke Kantor SiCepat Express, tinggal menunggu estimasi waktu yang telah ditentukan customer akan merasa lebih nyaman karena tahu waktu tiba paket barang tersebut, kemudian pengambilan paket di SiCepat Express juga sangat menguntungkan bagi customer yang sibuk dan jarang dirumah sehingga kebanyakan memilih mengambil paket barang tersebut di Kantor SiCepat Express selain itu bagi yang dekat rumahnya juga biasanya kebanyakan memilih pengambilan paket barang tersebut dilakukan di kantor SiCepat Express. Kemudian saat menyerahkan barang kepada customer untuk paket barang pecah belah dan elektronik dan barang-barang lain yang diasuransikan agar dibuka ditempat atau didepan kurir sehingga SiCepat Express dapat memastikan dan dapat bertanggung jawab bila terjadi sesuatu dengan barang tersebut, begitu pula saat pengiriman barang yang pecah belah atau diasuransikan wajib dibuka dan dicek oleh customer service dari SiCepat Express Kartasura.”⁵

Pemaparan-pemaparan di atas merupakan hal-hal yang dilakukan untuk mengantisipasi terjadinya kehilangan paket barang dalam proses pengiriman paket barang. Namun, ketika terjadi kehilangan paket barang, maka dari pihak SiCepat Express Kartasura pun siap untuk memberi ganti rugi seperti yang di utarakan oleh Staff Admin SiCepat Express yakni :

“proses ganti rugi yang dilakukan yaitu pertanggung jawaban dari kurir SiCepat Express yang menggati sejumlah nominal berupa uang tunai/uang ganti rugi sesuai barang yang dipesan.”

“Ganti rugi yang diterapkan untuk layanan non asuransi yaitu dengan cara mengganti rugi sesuai dengan harga produk yang hilang. Jika terdapat ongkos kirim juga menggunakan biaya ganti rugi ongkos kirim begitupun sebaliknya.”⁶

⁵ Wawancara Staff Admin SiCepat Express Kartasura, pada tanggal 27 Oktober 2022, jam 13.00 – 14.30.

⁶ Wawancara Staff Admin SiCepat Express Kartasura, pada tanggal 27 Oktober 2022, jam 13.00 – 14.30.

Ketika peneliti menanyakan tentang semisal pengirim mengirimkan barang menggunakan layanan non asuransi, hal tersebut dijelaskan secara langsung oleh Staff Admin SiCepat *Express* Kartasura :

*“ya pastinya kita juga mengganti rugi sejumlah barang yang hilang tersebut dan untuk biaya ongkirnya disesuaikan dengan ongkir yang ditanggung konsumen. Namun jika barang hilang setelah berada di tangan kurir maka beban biaya ganti rugi dibebankan kepada kurir yang meliputi harga produk dan juga biaya ongkos kirim.”*⁷

Dalam pemaparan diatas yang menjelaskan bagaimana bentuk ganti rugi yang dilakukan oleh pihak SiCepat *Express* dalam memberikan bentuk ganti rugi sebenarnya sudah sesuai dengan klausul baku dari SiCepat *Express* yang memberikan pergantian harga barang sesuai dengan jumlah nominal yang dibayarkan di gantikan dan dikembalikan ke rekening konsumen. Namun, salah satu hal yang membuat kekecewaan konsumen adalah pihak SiCepat *Express* tidak memberikan pergantian ongkos kirim.

Lebih lanjut lagi pemaparan yang dilakukan oleh narasumber yang tidak mendapat biaya ganti rugi dari ongkos kirim:

*“Ya kurang lebih paham si mbak, waktu barang saya yang hilang tersebut saya mencari tahu mekanisme pengembalian barangnya melalui websitenya. Dalam websitenya memberikan keterangan bahwa barang yang hilang akan dikenakan pengembalian dana produk ganti rugi sesuai dengan harga barangnya dan juga biaya ongkos kirimnya diganti sepuluh kali lipat. Namun, pada kenyataannya pihak SiCepat *Express* hanya memberikan beban biaya pergantian berupa biaya barang yang dibeli dan tidak memberikan biaya ganti rugi untuk ongkos kirimnya ya meskipun sedikit namun itu kan harusnya di ganti oleh pihak SiCepat *Express* tanpa*

⁷ Wawancara Staff Admin SiCepat *Express* Kartasura, pada tanggal 27 Oktober 2022, jam 13.00 – 14.30.

pengecualian.”⁸

“untuk penyelesaiannya saya di beritahu jika akan di berikan ganti rugi untuk nominal barangnya saja kak. Padahal pada saat saya membaca syarat dan ketentuan barang yang hilang dengan layanan non asuransi akan diberikan biaya ganti rugi berupa harga barang dan ongkos kirim. Namun, pada kenyataannya saya tidak mendapatkan hak saya tersebut melainkan hanya mendapat ganti rugi dari harga barang yang saya bayarkan.”⁹

Dari beberapa uraian diatas menjelaskan bahwa proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar, terkadang terdapat beberapa kendala maupun peristiwa yang membuat paket yang datang menjadi tidak layak atau tidak diterima oleh penerima. Untuk mengantisipasi hal ini maka diperlukan perjanjian yang mengatur tentang hak dan kewajiban para pihak yang berakad agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan dengan memenuhi tanggung jawab masing-masing. Hak seorang pekerja adalah menerima upah atau imbalan untuk pekerjaan yang dilakukan yang menjadi kewajiban dari pengguna jasa atau konsumen.

SiCepat *Express* sebagai perusahaan besar dalam bidang jasa pengiriman barang memiliki syarat dan ketentuan yang sekaligus menjadi peraturan atau klausul baku yang berlaku. Hal ini menjadi tidak adil karena tidak ada kepastian jumlah sebenarnya yang akan diberikan kepada konsumen yang barangnya rusak atau hilang, sedangkan bentuk ganti rugi yang dirasa adil yaitu sesuai dengan harga barang yang dikirim serta

⁸ Wawancara Juna. pada tanggal 30 Oktober 2022, jam 09.00 – 11.00.

⁹ Wawancara Afna. pada tanggal 2 November 2022, jam 10.00 – 11.30

kompensasi sebagai bentuk kelalaian yang dilakukan oleh pihak SiCepat *Express* Kartasura.

Berdasarkan penjelasan praktik ganti rugi di atas menimbulkan dampak negatif bagi para konsumen yang tidak mendapatkan ganti rugi yang sesuai karena ketidakjelasan informasi yang didapatkan, sedangkan bagi SiCepat *Express* Kartasura apabila hal ini terus terjadi, maka citra yang tidak baik akan didapatkan. Klausula baku yang mengatur tentang ganti rugi yang berlaku di SiCepat *Express* Kartasura yang informasinya kurang jelas dan mengandung unsur ketidakadilan bagi konsumen, maka penulis menganalisa masalah ini dengan analisis mengenai pertanggungjawaban ekspedisi terhadap ganti rugi dalam Hukum Islam.

B. Analisis Hukum Islam Terhadap Implementasi Ganti Rugi di SiCepat *Express* Terhadap Implementasi Ganti Rugi SiCepat *Express* Kartasura

Sehubungan dengan materi skripsi ini yaitu tentang Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspedisi dalam Membayar Ganti Rugi Akibat Kelalaian dalam Perspektif Hukum Islam Tentang Ganti Rugi (*Ta'widh*), Ganti rugi dalam Islam dikenal dengan istilah *Ta'widh*. Berikut kami paparkan materi tentang Ganti Rugi dalam Islam. Ganti rugi dalam hukum Islam di Indonesia :

a. Pengertian ganti rugi

Ta'widh dalam bahasa adalah ganti rugi, kompensasi. Secara istilah definisi *Ta'widh* yang dikemukakan oleh ulama kontemporer

Wahbah al – Zuhaili:

"*Ta'widh (ganti rugi) adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan*".

b. Dasar Hukum *Ta'widh*

فَمَنْ اعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ فَاعْتَدُوا عَلَيْهِ بِمِثْلِ مَا اعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ وَانفُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ مَعَ الْمُتَّقِينَ

Artinya :

"....Maka seranglah ia, seimbang dengan serangannya terhadapmu. bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah, bahwa Allah beserta orang- orang yang bertakwa".

Dari ayat diatas dapat dihubungkan bahwa dengan *Ta'widh* (ganti rugi) bahwasannya barang siapa melakukan serangan (kerugian) kepadamu, maka balaslah ia seimbang dengan kerugian yang ditimpakan padamu.

c. Ketentuan Ganti Rugi

Ketentuan ganti rugi menurut Hukum Islam di Indonesia :

1) Ketentuan Umum

- a) Ganti rugi (*ta'wid*) hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain.
- b) Kerugian yang dapat dikenakan *ta'wid* sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 adalah kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas.

- c) Kerugian riil sebagaimana dimaksud ayat 2 adalah biaya-biaya riil yg dikeluarkan dalam rangka penagihan hak yang seharusnya dibayarkan.
- d) Besar ganti rugi (*ta'wid*) adalah sesuai dengan nilai kerugian riil (*real loss*) yang pasti dialami (*fixed cost*) dalam transaksi tersebut dan bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi (*potential loss*) karena adanya peluang yang hilang (*opportunity loss* atau *al furshah aldha-i' ah*).
- e) Ganti rugi (*ta'wid*) hanya boleh dikenakan pada transaksi (akad) yang menimbulkan utang piutang (*dain*), seperti *salam*, *istishna'* serta *murabahah* dan *Ijarah*.

2) Ketentuan Khusus

- a) Jumlah ganti rugi besarnya harus tetap sesuai dengan kerugian riil dan tata cara pembayarannya tergantung kesepakatan para pihak.
- b) Besarnya ganti rugi ini tidak boleh dicantumkan dalam akad.

Dari beberapa uraian diatas, peneliti menjelaskan lebih rinci mengenai analisis Hukum Islam terhadap ganti rugi atas pertanggungjawaban pihak ekspedisi SiCepat *Express* Kartasura. Dari keterangan di atas, jelas bahwa tanggungjawab atas kerusakan aset walaupun bukan karena kelalaiannya. Demikian juga SiCepat *Express* Kartasura yang juga memiliki tanggungjawab memberi ganti rugi yang

sepadan ketika terjadi kehilangan atau kerusakan paket barang yang dikirim.

Selanjutnya mengenai ganti rugi yang diberikan, Islam pun membahasnya dalam bab *Ta'widh*. *Ta'widh* berarti ganti rugi atau kompensasi. Ketentuan ganti rugi yang telah di jelaskan dalam pembahasan yakni antara lain : hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain, kerugian riil dapat diperhitungkan dengan jelas jumlahnya, hanya boleh dikenakan pada transaksi (akad) yang menimbulkan utang piutang (*dain*), seperti *salam*, *istishna'* serta *murabahah* dan *Ijarah*, dan jumlah ganti rugi besarnya harus tetap sesuai dengan kerugian riil dan tata cara pembayarannya tergantung kesepakatan para pihak. Sedangkan pada bab *Dlaman* yakni membahas tentang tanggungan atau jaminan. *Dlaman* berarti suatu ikrar atau lafadz yang di sampaikan berupa perkataan atau perbuatan untuk menjamin pelunasan hutang seseorang.

Dengan demikian, kewajiban membayar hutang atau tanggungan itu berpindah dari orang yang berhutang kepada orang yang menjamin pelunasan hutangnya.

Hukum tentang *Dlaman* ini dapat di qiyaskan dengan bentuk ganti rugi atau tanggungjawab SiCepat *Express* Kartasura terhadap kejadian kehilangan atau kerusakan paket barang yang dikirim. Dengan melihat syarat-syarat *Dlaman*, maka SiCepat *Express* Kartasura sebagai penjamin

hutang (yang dalam hal ini berupa tanggungjawab untuk memberi ganti rugi) kepada pihak yang mendapat jaminan (penerima paket barang) dari orang yang dijamin hutang nya (pengirim paket barang). Dimana telah terdapat lafadz atau ikrar yang tertulis atau bahkan yang di ucapkan oleh pihak SiCepat *Express* Kartasura ketika mengirim paket barang (biasanya yang berasuransi) dan jumlah atau harga barang yang dikirim telah di ketahui. Dengan demikian, maka rukun dari *Dlaman* telah terpenuhi yaitu adanya penjamin (*Dhamin*), orang yang dijamin hutangnya (*Madhmun "Anhu*), orang yang mendapat jaminan (*Madhmun Lahu*), lafadz atau ikrar serta harta yang di hutang (*Madhmun Bih*).

Berdasarkan penjelasan tersebut penulis menyimpulkan bahwa ketentuan pada peraturan SiCepat *Express* Kartasura yang berbunyi ganti rugi untuk barang rusak atau hilang yang tidak diasuransikan yaitu maksimal 10 kali dari harga barang dan ongkos kirim. Klausul ini tidak selaras dengan hukum Islam, karena berpihak pada SiCepat *Express* Kartasura yang hanya ingin mendapatkan keuntungan dengan mendapatkan biaya jasa pengiriman tetapi tidak dapat bertanggung jawab apabila terjadi peristiwa yang kerusakan atau kehilangan pada barang konsumen serta ketentuan yang berlaku ini berpotensi adanya pengalihan tanggung jawab oleh pihak SiCepat Kartasura.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian yang telah penulis paparkan mulai dari BAB I sampai BAB IV mengenai “Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspekdisi Dalam Membayar Ganti Rugi Akibat Kelalaian Menurut Perspektif *Ta'widh* (Studi Kasus Di Sicepat *Express* Kartasura).” adalah sebagai berikut :

1. Bentuk ganti rugi yang dilakukan oleh pihak SiCepat *Express* sebenarnya sudah sesuai dengan klausul baku dari SiCepat *Express* yang memberikan pergantian harga barang sesuai dengan jumlah nominal yang dibayarkan oleh konsumen. Namun, salah satu hal yang membuat kekecewaan konsumen adalah pihak SiCepat *Express* tidak memberikan pergantian ongkos kirim.
2. Alur SiCepat *Express* Kartasura mengatakan bahwa ganti rugi untuk barang rusak atau hilang yang tidak diasuransikan maksimal 10 kali dari harga barang dan ongkos kirim. Dalam prakteknya ini tidak selaras dengan hukum Islam, karena pada prakteknya keuntungan untuk mendapatkan biaya jasa pengiriman tetapi tidak dapat bertanggung jawab apabila terjadi peristiwa kerusakan atau kehilangan pada barang konsumen serta ketentuan yang berlaku ini berpotensi adanya pengalihan tanggung jawab oleh pihak SiCepat Kartasura.

B. Saran

Terdapat beberapa saran yang ingin penulis sampaikan agar dapat memperoleh gambaran yang lebih mendalam serta komprehensif maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1) Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak terkait sebagai bahan pertimbangan untuk SiCepat *Express* Kartasura, yaitu dalam melaksanakan suatu transaksi atau pekerjaan hendaknya didasari dengan itikad baik antara kedua belah pihak supaya terjalin suatu transaksi yang sesuai dan tidak ada pihak yang dirugikan.

2) Bagi Konsumen

Pihak konsumen diharap lebih aktif untuk mencari tahu tentang hak dan kewajibannya serta perlindungan yang bisa mereka dapatkan bila terjadi kerugian.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian berikutnya diharapkan bisa mencari variabel lain dalam melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Aisyah, dkk., “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Pengiriman Barang,” *Jurnal Law Reform*, Vol. 14 Nomor 2, 2018.
- Al-Zuhaily, *Nadhâriyatu al-Dlammân*, Beirut: Dâr al-Fikr, 1998.
- Christian Andrew, “*Dampak Positif dan Negatif Teknologi terhadap 4 Aspek Besar*” dikutip dari <https://www.kompasiana.com/andrewchristian/dampak-positif-dan-negatif-teknologi-terhadap-4-aspek-ekonomi-sosial-budaya-dan-politik/> diakses pada 22 Januari 2022 pukul 10.16.
- Departemen Agama RI, *Al Quran Cordoba*, Bandung: Cordoba, 2012.
- Ekonomi Syariah, Ganti rugi Menurut Hukum Islam, dikutip dari <https://islam.nu.or.id/ekonomi-syariah/ganti-rugi-bagaimana-aturannya-dalam-islam>, diakses pada 29 Maret 2022 pukul 13.10.
- Arya Fathurahman, *Perlindungan Konsumen Apabila Terjadi Kesalahan Pengiriman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Pt.Royal Express Indonesia Kota Semarang*, Skripsi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2018.
- H M Fauzan . dan Baharuddin Siagian, *Kamus Hukum & Yurisprudensi*, Depok: Kencana, 2017.
- Firmanda Putri, *Klausul Eksonerasi Dalam Transaksi Jasa Pengiriman Barang Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pencantuman Klausul Eksonerasi Pada Resi Pengiriman J&T Express)*, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Hamid Abd. Haris, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Makassar: CV. Sah Media, 2017.
- Hasbullah, *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan; Umum dan Agama Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Hidayah Maulina Nur, *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari Hukum Perjanjian (Studi Komparasi Penyedia Jasa Pengiriman Barang Di Kota Surakarta)*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018..
- Soewadji Jusuf, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.

- Makki Safir, “*Trend dan Peluang Industri E-commerce di Indonesia*” dikutip dari <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200205204206-206-472064/tren-dan-peluang-industri-e-commerce-di-indonesia-2020> diakses pada 17 September 2020 pukul 15.30
- Matthew B dan A Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1992.
- Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2004.
- Nasution S., *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, cet. 6, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Noor Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2017.
- Nugroho Susanti Adi, *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia: Dalam Teori dan Praktik Serta Penerapan Hukumnya*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Nurul, “*Sistem Ganti Rugi SiCepat Express*”, Dikutip dari <https://mediakonsumen.com/surat-pembaca/penjual-dirugikan-barang-hilang-dalam-pengiriman-SiCepat>, diakses pada 25 Januari 2022.
- Riyanto Andi, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta Dan Tiki Cabang Yogyakarta Di Lembaga Konsumen Yogyakarta)*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- Sanjaya Wina, *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode, Prosedur*, Jakarta: Kencana Prenana Media Group, 2013.
- SiCepat Express, “*Express Your Online Business*” dikutip dari www.dmo.or.id diakses pada 21 Januari 2022 pukul 10.57
- SiCepat Express, “*Yuk Selalu Bersama*”, dikutip dari <https://id.linkedin.com/company/SiCepat-Express-indonesia> diakses pada 4 Februari 2022 pukul 18.57.
- Singarimbun Musri dan Sofyan Efendi, *Metodologi Penelitian Survey*, Jakarta : LP3ES, 1993.
- Sugiyono, *Metodo Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008. Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, 2006.
- Susanto Happy, *Hak-hak Konsumen yang dirugikan*, Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008.

Toarik Mashud, “*Raih Penghargaan, SiCepat Express Dinilai Sigap Atasi Keluhan Pelanggan*”, dikutip dari <https://investor.id/business/262795/raih-penghargaan-SiCepat-exspress-dinilai-sigap-atasi-keluhan-pelanggan> diakses pada 25 Januari 2022

Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan : Teori dan Implementasi*, Yogyakarta : Deepublish, 2011.

LAMPIRAN
JADWAL PENELITIAN

| NO | BULAN | AGUSTUS | | SEPTEMBER | | OKTOBER | NOVEMBER | |
|----|--------------------------------|---------|---|-----------|---|---------|----------|---|
| | KEGIATAN | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 1. | Penyusunan Proposal | X | X | | | | | |
| 2. | Konsultasi | | | X | X | X | | |
| 3. | Revisi Proposal | | | | | | X | X |
| 4. | Pengumpulan Data | | | | | X | | |
| 5. | Analisis data | | | | | | X | X |
| 6. | Penulisan Akhir Naskah Skripsi | | | | | | X | X |
| 7. | Pendaftaran Munaqasyah | | | | | | | |
| 8. | Munaqasyah | | | | | | | |
| 9. | Revisi Skripsi | | | | | | | |

Transkrip Wawancara dengan Koordinator SiCepat Express Kartasura

1. Bagaimana sejarah berdirinya SiCepat Express Kartasura?

Jawaban : awal mula berdirinya SiCepat Express di Kartasura yaitu berawal dari banyaknya pesanan melalui ecommerce yaitu di Shopee. Pada akhirnya SiCepat Express membuka cabang gerai yang berada di Kartasura yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi No.204, Ngadijayan Utara, Ngadirejo, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57163. SiCepat Express Kartasura didirikan sejak tahun 2020

2. Apa visi dan misi SiCepat Express Kartasura?

Jawaban : Visi dan Misi dari SiCepat Express adalah untuk menjadi perusahaan ekspedisi nasional terbesar di Asia dengan memberikan dukungan dan kemudahan dalam perkembangan bisnis online

3. Apakah logo SiCepat Kartasura memiliki makna tertentu?

Jawaban :ketika semua jadi mudah yang artinya mempermudah atau mempercepat

4. Ada berapa layanan di SiCepat Express Kartasura

Jawaban :terdapat dua jenis layanan yaitu SIUNTUNG dan BEST

5. Apakah keunggulan SiCepat Express Kartasura dibandingkan dengan ekspedisi lainnya?

Jawaban :Adanya proses drop paket

6. Ada berapa kloter pengiriman SiCepat Express Kartasura?

Jawaban :pengiriman dilakukan satu kali pengiriman

7. Bagaimana mekanisme pengiriman barang oleh Konsumen?

Jawaban :Scan di gerai kemudian diserahkan secara langsung kepada kurir per wilayah

8. Apa hak dan kewajiban konsumen dan SiCepat Express Kartasura?

Jawaban : proses pengiriman yang harus dikirim dalam waktu yang sudah ditentukan dalam waktu yang sudah ditentukan dari yang bersangkutan

9. Apakah pernah terjadi kasus kehilangan atau kerusakan di SiCepat Express Kartasura? Kalau pernah berapa kali dalam satu bulan?

Jawaban :ya pastinya ada mbak, ya dalam satu bulan terjadi kurang lebih 5 paket yang hilang.

10. Bagaimanakah sistem ganti rugi yang diberikan oleh SiCepat Express Kartasura?

Jawaban : Jika kehilangan yang dilakukan oleh kurir maka pertanggungjawabannya melalui kurir tersebut dan akan di ganti sesuai dengan nominal barang.

11. Bagaimanakah system ganti rugi yang diberikan apabila yang hilang berupa dokumen dengan layanan non asuransi?

Jawaban : Ganti rugi yang diterapkan untuk layanan non asuransi yaitu dengan cara mengganti rugi sesuai dengan harga produk yang hilang. Jika terdapat ongkos kirim juga menggunakan biaya ganti rugi ongkos kirim begitupun sebaliknya.

12. Berarti untuk ganti rugi yang diberikan sudah ditetapkan dalam klausul baku di SiCepat Express Kartasura?

Jawaban :ya tentu saja kami sudah menerapkan ganti rugi sesuai dengan klausul baku yang ada.

13. Berapa maksimal ganti rugi yang diberikan apabila menggunakan layanan asuransi?

Jawaban :sesuai dengan asuransi yang diberikan oleh SiCepat Express

14. Semisal A mengirimkan barang dengan menggunakan layanan non asuransi barang tersebut seharga Rp. 40,000 (empat puluh ribu), pada saat pengiriman barang tersebut hilang apakah dalam pemberian ganti rugi sebanyak 10(sepuluh) kali harga ongkir?

Jawaban : Ya kurang lebih paham si mbak, waktu barang saya yang hilang tersebut saya mencari tahu mekanisme pengembalian barangnya melalui websitenya. Dalam websitenya memberikan keterangan bahwa barang yang hilang akan dikenakan pengembalian dana produk ganti rugi sesuai dengan harga barangnya dan juga biaya ongkos kirimnya diganti sepuluh kali lipat. Namun, pada kenyataannya pihak SiCepat Express hanya memberikan beban biaya pergantian berupa biaya barang yang dibeli dan tidak memberikan biaya ganti rugi untuk ongkos kirimnya ya meskipun sedikit namun itu kan harusnya di ganti oleh pihak SiCepat Express tanpa pengecualian

15. Apakah semua konsumen memahami klausul baku tersebut?

Jawaban :ya ada beberapa yang paham ada juga yang kurang paham.

16. Apa saja Prosedur atau langkah-langkah yang bisa dilakukan konsumen saat terjadi kehilangan barang?

Jawaban : untuk prosedurnya yang pertama konsumen menyerahkan bukti pembelian, bukti transfer, jenis produk, biaya ongkir, dan yang terpenting no resi dari barang yang dikirim tersebut agar lebih mudah dalam proses ganti rugi dari SiCepat Express

17. Apasaja persyaratan yang harus dipenuhi atau dilengkapi oleh konsumen ketika ingin mengajukan klaim atas kerusakan atau kehilangan barang?

Jawaban : konsumen menyerahkan resi kepada pihak SiCepat, kemudian melakukan melakukan data follow up yang di input kedalam sistem, jika resi sesuai dengan barang dan pengiriman namun dinyatakan tidak ada di gudang sortir yang dimana sudah dilakukan tracking selama 1x24 jam maka barang tersebut dinyatakan hilang

18. Bagaimanakah cara menentukan bahwa barang tersebut dinyatakan hilang?

Jawaban :

19. Adakah tenggang waktu yang ditetapkan dalam pencarian barang yang hilang?

Jawaban : untuk tenggat waktu pencarian barang dan pengecekan melalui CCTV yaitu selama 1x24 jam.

20. Berapa lama enggang waktu pencairan klaim ganti rugi?

Jawaban : untuk tenggat waktu pencairan klaim ganti rugi selama 2 minggu.

21. Bagaimanakah mekanisme pengiriman barang dari pihak SiCepat Express Kartasura?

Jawaban : Dalam proses distribusi paket barang yang datang terdapat 2 cara, yaitu paket barang kami distribusikan melalui kurir yang mengantar paket tersebut ke alamat rumah penerima paket barang dan yang kedua pengambilan paket barang di Kantor SiCepat Express Kartasura. SiCepat Express benar-benar memberi kemudahan kepada customer agar mereka merasa senang dan nyaman ketika pengambilan atau penerimaan paket barang melalui 2 cara tersebut. Dengan melalui kurir yang mengantarkan paket barang ke alamat rumah penerima, penerima tidak perlu repot-repot harus mengambil ke Kantor SiCepat Express, tinggal menunggu estimasi waktu yang telah ditentukan

customer akan merasa lebih nyaman karena tahu waktu tiba paket barang tersebut, kemudian pengambilan paket di SiCepat Express juga sangat menguntungkan bagi customer yang sibuk dan jarang dirumah sehingga kebanyakan memilih megambil paket barang tersebut di Kantor SiCepat Express selain itu bagi yang dekat rumahnya juga biasanya kebanyakan memilih pengambilan paket barang tersebut dilakukan di kantor SiCepat Express. Kemudian saat menyerahkan barang kepada customer untuk paket barang pecah belah dan elektronik dan barang-barang lain yang diasuransikan agar dibuka ditempat atau didepan kurir sehingga SiCepat Express dapat memastikan dan dapat bertanggung jawab bila terjadi sesuatu dengan barang tersebut, begitu pula saat pengiriman barang yang pecah belah atau diasuransikan wajib dibuka dan dicek oleh customer service dari SiCepat Express Kartasura.

Nb:

- Foto ket barang yang dilarang dikirim
- Foto stuktur organisasinya
- Foto suasana tempat pelayanan customer
- Foto contoh resi
- Foto seluruh keteranga s&k
- Foto barang barang paket yang akan dikirimkan
- Foto proses wawancara kamu

Wawancara dengan konsumen

1. Siapa nama anda? Dan apa pekerjaan anda?

Jawaban : Juna. Karyawan swasta

2. Mengapa memilih SiCepat dibanding ekspedisi lain?

Jawaban : karena murah untuk ongkos kirimnya dan juga dekat dengan rumah.

3. Barang apa yang pernah dikirimkan?

Jawaban : untuk barangnya berupa kaos mbak

4. Apakah pernah terjadi kendala pada saat pengiriman barang?

Jawaban : ya pernah hilang mbak barang saya

5. Kalau boleh tau kendala seperti apa yang pernah dialami?

Jawaban : barang yang saya kirim hilang dan tidak sampai ke pembelinya

6. Bagaimanakah penyelesaiannya? Dan berapa besarnya ganti rugi yang diberikan oleh pihak SiCepat Express?

Jawaban : untuk penyelesaiannya hanya berupa uang ganti rugi barangnya saja mbak

7. Apakah anda memahami klausul baku SiCepat Express?

Jawaban : cukup paham mbak

8. Bagaimana pendapat anda setelah terjadi kendala tersebut?

Jawaban : ya saya merasa kecewa dan dirugikan sih mbak.

9. Berapa nominal harga barang yang dibeli dari salah satu ecommerce ?

Jawaban : waktu itu saya membeli barang berupa kaos dari salah satu merk ternama yaitu "3Second" dengan harga Rp 120.000 mbak.

10. Berapa ongkos kirim yang dikenakan dari pengiriman SiCepat Express

Jawaban : Untuk ongkos pengiriman dari SiCepat Express tersebut sebesar Rp 22.000 mbak dari kota Jakarta ke kota Solo.

11. Bagaimana bentuk ganti rugi dari SiCepat Express tersebut ?

Jawaban : ya bentuk ganti rugi dari SiCepat Express sebenarnya sudah mengganti sesuai dengan harga barang yang saya bayarkan waktu membeli kaos tersebut sebesar Rp 120.000 mbak. Namun untuk biaya ongkos kirimnya tidak di gantikan.

12. Apakah bentuk ganti rugi dari SiCepat *Express* itu sudah sesuai dengan klausul baku yang ditetapkannya ?

Jawaban : ya sebenarnya untuk bentuk ganti rugi yang ditetapkan dari SiCepat Express sudah sesuai dengan klausul baku yang ditetapkan yaitu sudah mengganti besaran nominal harga barang yang saya beli. Namun untuk bentuk ganti rugi dari ongkos kirimnya tidak digantikan sesuai dengan klausul baku yang ditetapkan.

Wawancara dengan konsumen

1. Siapa nama anda? Dan apa pekerjaan anda?

Jawaban : Afna. Mahasiswi

2. Mengapa memilih SiCepat dibanding ekspedisi lain?

Jawaban : karena waktu itu mendapat voucher 20% untuk ongkos kirimnya kak, dan juga sering menggunakan SiCepat Express.

3. Barang apa yang pernah dikirimkan?

Jawaban : untuk barang yang pernah saya kirim atau pernah saya beli yaitu berupa hijab mbak.

4. Apakah pernah terjadi kendala pada saat pengiriman barang?

Jawaban : iya mbak pernah, waktu itu saya mendapat chat dari pihak SiCepat Express. Dari isi chat tersebut menjelaskan bahwa barang yang saya kirim atau pesan hilang di gudang sortir Jakarta.

5. Kalau boleh tau kendala seperti apa yang pernah dialami?

Jawaban : barang yang saya pesan tidak sampai ke alamat rumah saya dan dinyatakan hilang mbak

6. Bagaimanakah penyelesaiannya? Dan berapa besarnya ganti rugi yang diberikan oleh pihak SiCepat Express?

Jawaban : untuk penyelesaiannya saya di beritahu jika akan di berikan ganti rugi untuk nominal barangnya saja kak. Padahal pada saat saya membaca syarat dan ketentuan barang yang hilang dengan layanan non asuransi akan diberikan biaya ganti rugi 10 x dari harga barang yang hilang dan ongkos kirimnya. Namun, pada kenyataannya saya tidak mendapatkan hak saya tersebut melainkan hanya mendapat ganti rugi dari harga barang yang saya bayarkan.

7. Apakah anda memahami klausul baku SiCepat Express?

Jawaban : ya sedikit paham sih mbak, waktu itu saya pernah tanya-tanya ke teman saya dan di suruh untuk membaca syarat dan ketentuan yang ada di website SiCepat mbak.

8. Bagaimana pendapat anda setelah terjadi kendala tersebut?

Jawaban : ya jujur saya merasa kecewa dan dirugikan sih mbak.

9. Berapa nominal harga barang yang dibeli dari salah satu *ecommerce* ? *Jawaban : waktu itu saya membeli barang berupa hijab dari Rabbani mbak yang waktu itu diskon beli 5 hijab hanya bayar Rp 200.000 mbak.*
10. Berapa ongkos kirim yang dikenakan dari pengiriman *SiCepat Express* *Jawaban : Waktu itu kan saya juga ada promo ongkos kirimnya mbak jadi hanya bayar Rp 12.000 saja dari diskon ongkos kirim sebesar 25% mbak.*
11. Bagaimana bentuk ganti rugi dari *SiCepat Express* tersebut ?
Jawaban : ya sebenarnya sebagai bentuk ganti rugi dari SiCepat Express sudah mengganti sesuai dengan harga barang yang saya bayarkan waktu membeli hijab tersebut sebesar Rp 200.000 mbak dan juga uangnya tersebut di kembalikan ke rekening saya.
12. Apakah bentuk ganti rugi dari *SiCepat Express* itu sudah sesuai dengan klausul baku yang ditetapkannya ?
Jawaban : ya sebenarnya untuk bentuk ganti rugi yang ditetapkan dari SiCepat Express sudah sesuai dengan klausul baku yang ditetapkan yaitu sudah mengganti besaran nominal harga barang yang saya beli. Namun untuk biaya ongkos kirimnya tidak di gantikan, padahal untuk layanan non asuransi kan sebenarnya di ganti untuk ongkos kirimnya 10x biaya ongkos kirim. Namun, setelah saya melakukan klaim kepada pihak SiCepat Express tersebut menjelaskan bahwa untuk prosedur yang ditetapkannya sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

FOTO DENGAN NARASUMBER