

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA POS MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 08 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM
(Studi Kasus PT Pos Indonesia (PERSERO) Besuki Situbondo)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)



Oleh :

MUKHAMMAD FAHMI
NIM. 083 142 097

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
2019**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA POS MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 08 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM
(Studi Kasus PT Pos Indonesia (PERSERO) Besuki Situbondo)**

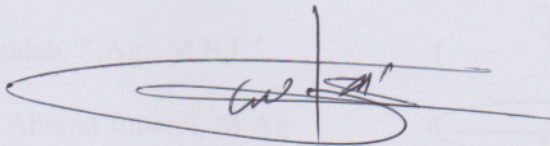
SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Oleh :

MUKHAMMAD FAHMI
NIM. 083 142 097

Disetujui Pembimbing



Dr. H. Ahmad Junaidi, M.Ag
NIP. 19731105 200212 1 002

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA POS MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 08 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM
(Studi Kasus PT Pos Indonesia (PERSERO) Besuki Situbondo)**

SKRIPSI

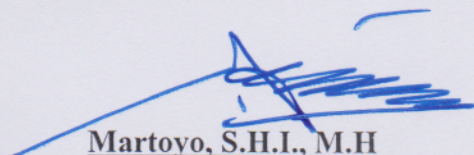
Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi
Program Studi (Hukum Ekonomi Syariah) Muamalah

Hari : Jum'at

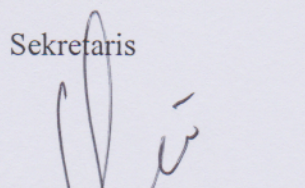
Tanggal : 31 Mei 2019

Tim Penguji

Ketua

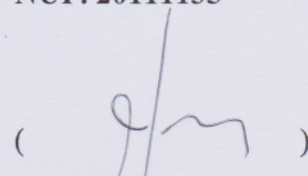
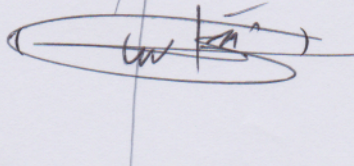

Martoyo, S.H.I., M.H
NIP. 19781212 200910 1 001

Sekretaris


Muzayyin, S.EI., M.E
NUP. 201111135

Anggota:

1. Mahmudah, S.Ag., M.E,I
2. Dr. H. Ahmad Junaidi, M.Ag

Menyetujui
Dekan Fakultas Syariah



Prof. Dr. H. Noor Harisudin, M.Fil.I
NIP. 19780925 200501 1 002

MOTTO

.....^ج وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ^ط إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا^{٢٤}

Artinya: dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji; Sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung jawabnya.



PERSEMBAHAN

Skripsi ini, penulis persembahkan kepada:

1. Keluarga tercinta, Umi yang selalu mendoakan dan mendukungku, serta Aba yang selalu menyemangatiku.
2. Untuk dosen pembimbing tercinta, Bapak Ahmad Junaidi yang selalu mendampingi dan memberikan arahan sehingga rampunglah skripsi ini.
3. Untuk saudara-saudaraku dirumah Faisol Husein, ArinSulviana, dan Yogi Andian, Uswatun Hasanah, dan Nouval yang selalu menemani dan membantu secara sukarela dalam penelitian skripsi ini sehingga dapat membuat skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik tanpa banyak hambatan.
4. Untuk sahabat yang selalu mendukungku, Rif'an, Firqi, Hayyianto, Sulisno, Arik Efendi telah banyak membantu dan menyemangatiku hingga rampunglah skripsi ini.

IAIN JEMBER

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA POS MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM (Studi Kasus PT Pos Indonesia (PERSERO) Besuki Situbondo)**

Sholawat serta salam yang tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad Saw, yang dengan jiwa sucinya penuh pengorbanan dan keikhlasan telah membimbing dan menuntun umatnya kejalan penuh dengan cahaya ilmu yang di ridhoi oleh Allah SWT.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., MM. selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Prof. Dr. H. Noor Harisudin, M.Fil.I selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Jember.
3. Bapak Martoyo, S.H.I., M.H selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi IAIN Jember sekaligus pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan pengarahan.

4. Bapak Martoyo, S.H.I., M.H selaku Ketua Program Studi Muamalah IAIN Jember.
5. Bpk Dr. H. Ahmad Junaidi, M.Ag selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan pengarahan.
6. Segenap bapak dan ibu dosen IAIN Jember yang sudah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat dan barokah.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Teriring doa semoga amal yang telah kita lakukan menjadi amal yang tiada putus pahalanya, dan bermanfaat untuk kita baik di dunia maupun akhirat. AmiinWalaupun telah dengan segenap kemampuan, namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena keterbatasan ilmu. Perlukiranya adanya koreksi, saran dan kritikan yang konstruktif dari seluruh pembaca yang penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 23 April 2019

IAIN JEMBER

Penulis

ABSTRAK

Mukhammad Fahmi, Dr. H. Ahmad Junaidi, M.Ag, 2019 : *Perlindungan Konsumen Jasa Pos Menurut Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam (Studi Kasus PT Pos Indonesia (PERSERO) Besuki Situbondo).*

Setiap transaksi tentunya di dalamnya terkandung sebuah perikatan bagi pihak yang melakukan transaksi tersebut. Hal ini setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi pihak-pihak yang membuatnya. Hal ini tidak terlepas dari transaksi yang di lakukan oleh PT. Pos Indonesia dengan penggunaan jasa pos yang dalam bertransaksi keduanya haruslah saling menguntungkan dan tidak boleh ada yang merasa di rugikan oleh salah satu pihak, karena ketika ada yang merasa di rugikan oleh salah satu pihak hal ini berarti terdapat salah satu pihak yang telah melanggar hak dari pihak lain. Adapun bentuk wan prestasi yang sering terjadi dalam penyelenggaraan jasa pos khususnya PT. Pos indonesia (Persero) besuki situbondo seperti rusaknya barang pengiriman, dan keterlambatan pengiriman barang.

FokusPenelitian: 1. Bagaimanasistempelayanan konsumen jasa pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo ? 2. Bagaimanaperlindungankonsumen jasa pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen ? 3. Bagaimanatanggungjawab pihak pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo terhadap penggunaan jasa pos yang dirugikan menurut hukum Islam ?

TujuanPenelitian: 1. Untukmengetahuiprosespelayanankonsumenjasa pos menurut UU NO 8 tahun 1999 dan hukun islam di PT. Pos Indonesia Besuki Situbondo. 2. Untukmengetahuiperlindungan konsumen jasa pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. 3. Untukmengetahuipihak tanggung jawab pihak pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo terhadap penggunaan jasa pos yang di rugikan menurut hukum Islam.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Dengan demikian penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menghasilkan angka-angka, akan tetapi menghasilkan data-data deskriptif yang berupa ucapan dan prilaku dari subjek yang diteliti.

Hasil penelitian ini adalah: 1. Pihak pos sebagai penyelenggara jasa yang masih berada di hati masyarakat di harapkan dapat memberikan layanan yang dapat memuaskan hati para konsumennya. Dengan memberikan perlindungan hukum yang sesuai dengan peraturan yang berlaku maupun hukum islam. 2. Bagi pos dalam memberikan tanggung jawab seharusnya mereka melakukan tanggung jawab terhadap semua kerugian yang dialami oleh pihak pengguna jasa pos. 3. Bagi Pos harus lebih hati-hati yang dapat menyebabkan kiriman rusak dari kelalaiannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori	15
1. Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	15
2. Perjanjian	25
3. Undang-undang Tentang Pos	29
4. Perlindungan konsumen dalam hukum islam	32

BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Subjek Penelitian.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Analisis Data	45
F. Keabsahan Data.....	46
G. Tahap-Tahap Penelitian	46
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	78
A. Gambaran Objek Penelitian	48
B. Penyajian Data dan Analisis.....	53
C. Pembahasan Temuan.....	65
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran-Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Pedoman Penelitian	
3. Surat Izin Penelitian Skripsi Dari IAIN Jember	
4. Surat Selesai Penelitian	
5. Undang-undang Republik Indonesia No 8 Tahun 1999	
6. Dokumentasi	
7. Biodata Penulis	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin hari permasalahan baru selalu timbul di kehidupan sehari – hari dan tiada habisnya. Sehingga peraturan perlu sebagai dasar untuk melakukan suatu tindakan sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Salah satu dari fungsi hukum untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat.¹ Dalam pasal 1 ayat (3) UU 1945 amandemen ketiga, hendaknya tercermin melalui kesepakatan untuk menggunakan hukum sebagai landasan kehidupan dalam bernegara dan bermasyarakat.

Hukum memiliki peranan penting untuk segala kepentingan dalam setiap kebutuhan masyarakat. Bahkan dari segi perekonomian yakni golongan pengusaha, produsen, distributor, layanan jasa, dan konsumen sudah memiliki hak dan kewajibannya masing-masing. Salah satu bentuk hukum dalam perekonomian adalah dalam perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen². Salah satu di dalam perlindungan konsumen adalah adanya hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha dan tanggung jawab sebagai pelaku usaha dan begitu sebaliknya hak dan kewajiban konsumen diatur sehingga tidak ada yang

¹ Celina Tri Siwi Kristiani, *Hukum Perlindungan konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), 13.

² Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 1 ayat 1).

dirugikan dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .

Mengingat dengan adanya perlindungan konsumen tidak hanya dalam perlindungan penggunaan barang saja tentunya penggunaan jasa yang tidak dipungkiri lagi dengan banyaknya kebutuhan setiap insan manusia dalam memudahkan segala kebutuhannya.

Adapun penggunaan jasa yang saat ini marak bahkan peluang usaha yang besar membuat pengusaha banyak mendirikan pelayanan jasa . Salah satu pelayanan jasa yang penting dalam memudahkan manusia untuk memberikan barang kepada orang lain yang berada jauh dengan cara cepat dan biaya ringan serta tidak merepotkan kegiatan lain konsumennya adalah pelayanan jasa pengiriman barang.

Sudah banyak layanan jasa pengiriman barang di Indonesia seperti JNE Express, JNT, TIKI, Sicepat Express, Ninja Express, dan Pos Indonesia. Layanan jasa pertama kali di indonesia adalah PT Pos Indonesia. Pos Indonesia adalah sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak di bidang layanan jasa berbentuk PT dan didirikan pada era VOC yakni tahun 1746.

PT. Pos Indonesia (Persero) ini memiliki keunggulan yang lebih yaitu dari segi wilayah jangkauan layanannya dan segi keberadaan lokasinya. Dari segi wilayah jangkauan layanannya PT. Pos Indonesia (Persero) jangkauannya sangatlah luas hingga mencapai daerah-daerah terpencil. Selain itu juga di lihat dari keberadaan lokasinya, maka untuk menjangkau PT.

Pos Indonesia (Persero) bukanlah menjadi hal yang sulit untuk di cari hal ini karena hampir di setiap kecamatan sudah terdapat kantor pos. Sehingga membuat para konsumen masih seringkali menggunakan layanan jasa pos dalam memenuhi kebutuhannya, karena di anggap lebih mudah.

Setiap transaksi tentunya di dalamnya terkandung sebuah perikatan bagi pihak yang melakukan transaksi tersebut. Hal ini setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi pihak-pihak yang membuatnya. Tentunya hal tersebut selaras dengan asas itikad baik yaitu pihak-pihak yang melakukan perjanjian haruslah melakukannya dengan itikad baik dengan tidak mengganggu hak dan kewajiban pihak lain. Hal ini tidak terlepas dari transaksi yang di lakukan oleh PT. Pos Indonesia dengan penggunaan jasa pos yang dalam bertransaksi keduanya haruslah saling menguntungkan dan tidak boleh ada yang merasa di rugikan oleh salah satu pihak, karena ketika ada yang merasa di rugikan oleh salah satu pihak hal ini berarti terdapat salah satu pihak yang telah melanggar hak dari pihak lain.

Namun realitanya dalam penyelenggaraan jasa pos ini seringkali terjadi wanprestasi. Adapun bentuk wan prestasi yang sering terjadi dalam penyelenggaraan jasa pos seperti misalnya rusaknya barang pengiriman, dan keterlambatan pengiriman barang. mengenai hal ini tentunya tidak lepas dari penyelenggaran jasa yang dilakukan oleh PT. Pos indonesia (Persero) besuki situbondo dalam penyelenggaraan pernah mengalami keterlambatan pengiriman hingga rusaknya barang dan bahkan hal ini kerap seringkali terjadi.

Wanprestasi menurut Yahya Harahap yaitu sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut seleyaknya, sehingga menimbulkan keharusan bagi pihak debitur untuk memberikan atau membayar ganti rugi (*schadevergoeding*), atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak, pihak lain dapat menuntut pembatalan perjanjian³.

Dengan adanya wanprestasi inilah menimbulkan kerugian yang terjadi pada penggunaan jasa pos sebagai konsumen penggunaan jasa. Namun mirisnya konsumen yang dalam artian penggunaan jasa pos ini sering kali diam saja ketika haknya tidak terpenuhi, cenderung dari mereka yakni PT Pos Indonesia justru membiarkan saja padahal sebagai konsumen memiliki hak untuk di lindungi. Oleh karena itu mengingat konsumen merupakan pihak yang lemah perlu di dalamnya adanya aturan yang mengatur untuk memberikan perlindungan pada konsumen. Apalagi dalam penyelenggaraan jasa pos ini sangat rawan sekali resiko yang tidak di inginkan yang di sebabkan oleh banyak faktor yang dapat menyebabkan konsumen terancam akan tidak terpenuhinya haknya seahinga konsumen merasa di rugikan.

Hal tersebut juga sering kali terjadi dalam proses pengiriman PT Pos Indonesia di Besuki. Hal ditemukan bahwasanya pihak PT Pos Indonesia Besuki tidak memberikan bentuk ganti rugi kepada konsumen jika hal ini tidak diminta secara langsung oleh pihak konsumen, karena pada dasarnya phak konsumen mayoritas tidak mngetahui peraturan atau tidak menggunakan

³ M.Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian* (Bandung: Alumni, 1982), 60.

perjanjian yang ada sehingga tidak pernah menyalahkan pihak PT Pos Indonesia Besuki jika terdapat barangnya rusak, terlambat datang dengan waktu yang telah ditentukan atau hilang.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat (1) tentang perlindungan konsumen, merumuskan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen.⁴

Dalam pasal ini di rumuskan bahwasanya konsumen memiliki hak dalam kepastian hukum untuk di lindungi. Karena konsumen tidak hanya pemakai barang saja melainkan juga sebagai pengguna jasa, hal ini tentunya konsumen sebagai pengguna jasa juga memiliki hak untuk di lindungi. Karena kita berada pada negara hukum yang mana segala sesuatunya harus di lindungi berdasarkan hukum yang berlaku saat ini.

Dalam keadaan seperti ini konsumen sebagai pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) membutuhkan kepastian hukum mengingat dalam pasal 2 undang-undang No. 38 tahun 2009 tentang Pos dirumuskan bahwasanya pos diselenggarakan berdasarkan asas;⁵ a) kemanfaatan; b)keadilan; c) kepastian hukum; d) persatuan; e) kebangasaan; f) kesejahteraan; g) keamanan dan keselamatan; h) kerahasiaan; i) perlindungan; j) kemandirian dan kemitraan.

PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan terhadap kosnsumen yang

⁴ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara RI Tahun 1999, Nomor 42).

⁵ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara RI Tahun 2009, Nomor 146).

menggunakan jasanya, dalam memberikan perlindungan ini terkait dengan semua jasa yang diselenggarakannya yang berupa hak dan kewajiban kedua belah pihak yang termasuk juga pertanggung jawaban. Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang pos dalam pasal 28 dirumuskan:⁶

Pengguna jasa layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi :

1. Kehilangan kiriman
2. Kerusakan isi paket
3. Keterlambatan kiriman; atau
4. Ketidaksesuaian antara barang yg di kirim dan yang di terima.

Kemudian dalam hukum Islam dalam sebuah ayat Al-Qur'an disebutkan⁷ :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ...

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu...”⁸

Ayat ini menunjukkan betapa Al-Qur'an sangat menekankan perlunya memenuhi akad dalam segala bentuk dan maknanya serta pemenuhan sempurna. Mengingat karena akad merupakan suatu inti dari muamalah atau transaksi yang di dalamnya mengandung berbagai unsur yaitu seperti bentuk-bentuk hak dan kewajiban antara kedua belah pihak serta pertanggungjawaban yang harus dilakukan oleh kedua belah pihak, karena

⁶ Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang pos (Lembaran Negara RI Tahun 2009, Nomor 146).

⁷ Qs. Al-Maidah :1

⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2008), 106.

adalah hal ini sebuah akad digunakan untuk kepastian hukum serta melindungi pihak-pihak yang membuatnya. Pada dasarnya adalah muamalah dilakukan untuk mencapai kemaslahatan dan bukanlah kemudharatan, yang haruslah saling memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang menyelenggarakannya.

Setiap hal yang dikerjakan oleh manusia akan dimintai pertanggungjawaban, dan tentunya begitu pula pada pihak pos untuk menyelenggarakan jasa pos yang aman, tertib dan nyaman pihak pos haruslah bertanggung jawab terhadap semua hal yang ia lakukan. Karena di dalam transaksi selalu saja terdapat hal-hal yang dapat menimbulkan resiko yang tidak diinginkan. Apalagi dalam pos yang dalam proses pengiriman barang ini sering kali terdapat resiko-resiko yang tidak diinginkan dan dapat menyebabkan konsumen merasa dirugikan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan disini peneliti tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana perlindungan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo kepada konsumen pengguna jasa yang diselenggaraannya, karena dalam penyelenggaraan ini sering terjadi wanprestasi, dan bagaimanakah sikap PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo dalam menghadapi hal ini, oleh karena itu sudah sesuai yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo apabila ditinjau dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 dan hukum islam dengan judul “ **Perlindungan Konsumen Jasa Pos Menurut**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam (Studi di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo) ”.

B. Fokus Penelitian

Dari latar belakang masalah dapat di kemukakan beberapa rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana proses perlindungan konsumen jasa pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo ?
2. Bagaimana perlindungan konsumen jasa pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen ?
3. Bagaimana tanggung jawab pihak pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo terhadap penggunaan jasa pos yang dirugikan menurut hukum Islam ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses perlindungan konsumen jasa pos menurut UU NO 8 tahun 1999 dan hukum islam di PT. Pos Indonesia Besuki Situbondo.
2. Untuk mengetahui perlindungan konsumen jasa pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.
3. Untuk mengetahui pihak tanggung jawab pihak pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo terhadap penggunaan jasa pos yang di rugikan menurut hukum Islam.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini di harapkan dapat sebagai bahan tambahan, khususnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan hukum bisnis syariah. Selain itu, penelitian ini juga di harapkan dapat di jadikan acuan atau salah satu sumber referensi bagi semua pihak yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.
2. Secara praktis penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai perlindungan konsumen jasa pos menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan hukum islam sehingga di kemudian hari tidak ada lagi permasalahan yang sama.

E. Definisi Istilah

Penelitian ini berjudul “Perlindungan Konsumen Jasa Pos Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam”. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai pengertian dalam judul proposal ini, maka penulis tegaskan beberapa istilah-istilah sebagai berikut:

1. Perlindungan

Perlindungan adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan.

2. Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁹

3. Jasa Pos

Yang dimaksud dengan pos adalah jawatan yang menyelenggarakan kirim-mengirim barang, surat, uang, dan sebagainya.¹⁰ Adapun yang dimaksud dengan jasa pos di sini lebih di khususkan pada jasa pengiriman paket barang.

4. Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Undang-Undang yang merumuskan masalah perlindungan konsumen, namun di dalamnya tidak hanya merumuskan tentang konsumen saja melainkan juga pelaku usaha, dan hal-hal yang terkait dengannya seperti hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha.¹¹

5. Hukum Islam

Hukum islam menurut ulama ushul ialah doktrin (kitab) syari' yang bersangkutan dengan perbuatan orang-orang mukallaf yang bersangkutan dengan perbuatan orang-orang mukallaf secara perintah atau di perintahkan memilih secara perintah atau di perintahkan memilih atau berupa ketetapan (takrir). Sedangkan menurut ulama fiqih hukum syara ialah efek yang di kehendaki oleh kitab syari' dalam perbuatan seperti wajib, haram dan

⁹ Undang-undang Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰ <https://kbbi.web.id/pos>.

¹¹ Undang-undang Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

mubah.¹² Hukum Islam berarti keseluruhan ketentuan-ketentuan perintah Allah yang wajib di turuti atau di taati oleh seorang muslim.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi. Dalam sistematika pembahasan ini penulis memaparkan tentang bagian skripsi dan hubungannya dengan antar bagian-bagian tersebut secara sistematis dan utuh.

BAB PERTAMA, dimulai dengan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika penulisan.

BAB DUA, diuraikan tentang kajian pustaka yang didalamnya mencakup penelitian terdahulu dan kajian teori yang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti, yaitu dalam hal ini tentang perlindungan konsumen jasa pos perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB TIGA, dipeparkan tentang metode penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan atau pertanyaan dalam penelitian ini, sehingga mendapatkan hasil yang akurat dan dapat dipercaya.

BAB EMPAT, berisi tentang penyajian data dan analisis data yang memuat gambaran umum lokasi penelitian, perlindungan konsumen terhadap

¹² <http://pengertian-Hukum-Islam-Syariat-Islam.html>

pengguna pengiriman jasa pos yang ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Perdata.

BAB LIMA, bagian penutup yang berisi kesimpulan dan saran.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan oleh peneliti untuk membandingkan fokus penelitian yang di teliti dan sudah pernah di teliti oleh orang lain dari segi substansinya, sehingga peneliti tidak mengutip orang lain. Selain itu penelitian terdahulu digunakan sebagai inspirasi oleh peneliti untuk menggali masalah yang lebih dalam dan berbeda dengan peneliti sebelumnya.

Ada sejumlah penelitian yang mengangkat perlindungan hukum konsumen sebagai topik utamanya. Misalnya penelitian yang di lakukan.

1. Skripsi Dewi Irawati (2009) dalam sekripsinya di universitas Islam Negri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada peneltiian yang mengangkat tentang “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap perlindungan Konsumen dalam jasa laundry Pakaian Di Yogyakarta*”. penelitian ini mengangkat isu bagaimana perlindungan konsumen di Tinjau dari Hukum Islam dalam jasa laundry pakaian di jalan Timoho Yogyakarta. Adapun persamaa kalau peneliti terdahulu menggunakan metode penelitian Kualitatif secara empiris dengan pendekatan deskriptif dan juga sama sama membahas tentang perlindungan konsumen, dan pebedaannya iyalah terletak di objek penelitian kalau peneliti terdahulu objeknya jasa laundry sedangkan calon peneliti objeknya iyalah di PT Pos Indonesia (persero)¹³

¹³ Dewi Irawati, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam jasa laundry pakaian di Yogyakarta*,(Dalam sekripsinya di universitas islam Negri Sunan kalijaga Yogyakarta Tahun 2009).

2. Skripsi Jauhari Arifin (2008) dalam sekripsinya di Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada penelitian tersebut R. Jauhari mengangkat tentang “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli HP Second di Desa Segoroyoso Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul*”. Penelitian ini mengangkat isu bagaimana pelaksanaan jual beli HP *Second*, serta proses penyelesaian pada konsumen apabila terjadi *wanprestasi* dalam jual beli HP *Second* dan bagaimana hak dan kewajiban perlindungan konsumen.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif analisis, yakni mendeskripsikan data-data yang di peroleh berkaitan dengan perlindungan konsumen jual-beli HP second, kemudian di analisis dengan hukum islam setelah itu di tarik kesimpulan.¹⁴

3. Tesis Bagus Hanindy Mantri , SH (2007) dalam tesisnya di Universitas Diponegoro Semarang. Pada penelitian tersebut Bagus mengangkat tentang “*Perlindungan hukum terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*” Penelitian ini mengangkat isu bagi mana Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dapat melindungi konsumen dalam melakukan transaksi e-commerce, kedua bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya di atur dalam transaksi e-

¹⁴ R.jauhari Arifin, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli HP Second di Desa Segoroyoso kecamatan pleret kabupaten Bantul*,(Dalam sekripsinya di universitas islam sunan kalijaga Yogyakarta Tahun 2008).

commerce, ketiga permasalahan yang timbul dalam transaksi *e-commerce* dan bagaimana mengatasinya.¹⁵

B. Kajian Teori

Bagian ini berisi bahasan tentang teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam penelitian ini. Pembahasan teori yang terkait dengan penelitian secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan penelitian dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.¹⁶

1. Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhi hak konsumen, diantaranya sebagai berikut:

a. Pengertian perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi kepada konsumen. Pemakaian barang dan jasa mempunyai implikasi yang sangat luas bagi kehidupan masyarakat konsumen. Karenanya bentuk perlindungan konsumen yang diberikan harus meliputi segala sesuatu yang memungkinkan konsumen tidak mengalami kerugian.¹⁷

¹⁵ Bagus Hanindy Mantri , *Perlindungan hukum terhadap konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, (Dalam tesisnya di Universitas Diponegoro Semarang Tahun 2007).

¹⁶ IAIN Jember, *Pedoman penulisan*, 74.

¹⁷ Burhanudin S, *pemikiran hukum perlindungan konsumen & Sertifikasi halal*, (Malang: UIN Maliki, 2011), 2.

b. Unsur-Unsur perlindungan konsumen

1) Konsumen

Konsumen merupakan pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali¹⁸. Konsumen dapat dibedakan menjadi dua yaitu konsumen antara dan konsumen konsumen akhir. Konsumen antara yaitu konsumen yang membeli suatu produk dari pelaku usaha yang tujuannya untuk dijual kembali. Sedangkan konsumen akhir yaitu konsumen yang menggunakan produk dari produsen yang tujuan untuk dikonsumsi sendiri dan tidak untuk diperjual belikan.

2) Pelaku Usaha (Produsen)

Pelaku usaha atau produsen merupakan seseorang atau badan hukum yang melakukan kegiatan usaha dalam segala bidang ekonomi yang bisa menghasilkan suatu produk yang bisa didistribusikan kepada orang lain. Dalam menjalankan usahanya apabila ingin menjadi lancar maka produsen harus menaati peraturan yang sudah berlaku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan segalanya.¹⁹

3) Barang dan/atau Jasa

Barang dan/atau jasa merupakan suatu objek yang diperjualbelikan oleh produsen terhadap konsumen. Produk barang

¹⁸ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), 20.

¹⁹ Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen*, 6-10.

dan/atau jasa yang menjadikan objek perlindungan konsumen sangatlah beragam jumlahnya. Keragaman ini dikarenakan kebutuhan konsumen terhadap suatu produk berbeda-beda, mulai dari kebutuhan pokok hingga kebutuhan pelengkap. Tanggung jawab suatu produk dalam hukum perlindungan konsumen bukan hanya dimaknai benda berwujud (*tangible*) tetapi juga termasuk produk yang bersifat *intangible* seperti penyediaan jasa. Tuntutan tanggung jawab produk dibenarkan apabila terbukti ada pelanggaran berupa: unsur perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha atau perusahaan, unsur kerugian yang dialami oleh konsumen dan ahli warisnya, dan unsur adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan adanya kerugian tersebut.²⁰

4) Asas dan tujuan.

Untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum.

Adapun asas-asas perlindungan konsumen yakni diantaranya sebagai berikut:

- a) Asas Manfaat, asas ini digunakan untuk mengupayakan segala upaya dalam menyelenggaraan perlindungan konsumen harus

²⁰Ibid., 15-20.

dapat memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen dan produsen dalam segala aspek.

- b) Asas keadilan, dalam asas ini harus menciptakan keadilan baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha atau produsen yang dapat diwujudkan dengan memberikan kesempatan kepada konsumen dan produsen untuk mendapatkan hak dan melaksanakan kewajibannya secara adil yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- c) Asas keseimbangan, asas ini diartikan agar dapat memberikan keseimbangan atau kesetaraan posisi konsumen dan produsen.
- d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas ini dapat dimaksudkan untuk melindungi keselamatan konsumen sehingga terciptanya keamanan bagi konsumen dalam mengkonsumsi produk tersebut.
- e) Asas kepastian hukum, yakni dimana asas ini dimaksudkan supaya produsen maupun konsumen mematuhi hukum yang sudah ditentukan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Sebagai tindak lanjut, pemerintah telah memberlakukan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen yang bertujuan untuk :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan atau jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.²¹

c. Hak - hak Konsumen

Hak dan kewajiban Konsumen timbul setelah pelaku usaha dan konsumen melakukan hubungan hukum.²²

Yang mana hak konsumen yang harus dilindungi, yaitu :

- 1) Hak memperoleh keamanan

Aspek ini diajukan pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Pada posisi ini, intervensi tanggung jawab dan peranan

²¹ Munir Fuady *Pengantar Hukum Bisnis* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002), 228

²² Sudjana, *Rahasia dagang dalam perspektif Perlindungan Konsumen*, (bandung: Buku-buku ilmu Hukum, 2016), 88

pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting. Karena itu pula, pengaturan dan regylasi perlindungan konsumen sangat dibutuhkan untuk menjaga konsumen dari pelaku usaha yang nantinya dapat merugikan dan membahayakan keselamatan konsumen.

2) Hak memilih

Bagi konsumen hak memilih merupakan hak prerogatif konsumen apakah ia akan membeli atau tidak membeli suatu barang atau jasa. Oleh karena itu, tanpa ditunjang oleh hak untuk menmdapatn informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak banyak artinya. Apalagi dengan meningkatkan teknik penggunaan pasar, terutama lewat iklan, maka hak untuk memilih ini lebih banyak ditentukan oleh faktor-faktor diluar konsumen.

3) Hak mendapatkan informasi

Hak ini mempunyai arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonomi. Setiap keterangan mengenai sutau barang atau jasa yang akan dibeli atau mengikatnya dirinya, haryslah diberikan selengkapny mungkin dan dengan penuh kejujuran. Informasi baik secara langsung maupun secara umum melalui berbagai media komunikasi seharusnya disepakati bersama agar tidak menyesatkan konsumen.

4) Hak untuk didengar

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin konsumen bahwa kepentingannya harus diperhatikan dan tercermin dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut. Selain itu, konsumen juga harus didengar setiap keluhannya dan harapannya dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang di pasarkan produsen.²³

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam pasal 4 Nomor 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa
- b) Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

²³ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT kharisma putra utama, 2016), Cet.2, 48

- g) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- h) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.²⁴

d. Kewajiban Konsumen

Pada pasal 5 adalah:

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

e. Kewajiban Pelaku Usaha

Sedangkan yang menjadi kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- 1) Beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi dan penggunaan barang dan jasa.

²⁴ Celina Tri siwi Krisyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 31.

- 3) Memberlakukan dan melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang/jasa sesuai standar mutu yang berlaku.
- 5) Memberi kesempatan yang masuk akal kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa tertentu, serta memberikan garansi atas barang yang diperdagangkan.
- 6) Memberikan ganti rugi manakala terjadi kerugian bagi konsumen dalam hubungan dengan pengguna barang/jasa.
- 7) Memberikan ganti rugi manakala terjadi kerugian bagi konsumen jika ternyata barang/jasa tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.
- 8) Menyediakan suku cadang dan atau fasilitas purnajual oleh produsen minimal untuk jangka waktu 1 (satu) tahun.
- 9) Memberikan jaminan atau garansi atau barang yang diproduksikannya.²⁵

f. Larangan-Larangan Bagi Pelaku Usaha

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:²⁶

- 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;

²⁵ Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.

²⁶ Pasal 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- 3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- 4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- 5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- 6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
- 7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- 8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- 9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;

- 10) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.²⁷

2. Perjanjian

a. Pengertian Perjanjian

Pengertian perjanjian menurut ketentuan pasal 1313 KUH perdata “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih”²⁸

Dalam perjanjian tersebut, para pihak mengatur hak dan kewajibannya dalam pasal-pasal perjanjian tersebut dimana ditentukan hal-hal yang harus dilaksanakan pihak-pihak, disebut prestasi. Dalam perjanjian, sesuai pasal 1234 KUH Perdata, pihak dalam perjanjian berkewajiban untuk melaksanakan suatu hal atau wujud prestasi berbentuk :

- 1) Untuk melakukan sesuatu
- 2) Untuk melakukan atau berbuat sesuatu
- 3) Untuk tak melakukan sesuatu.²⁹

b. Syarat Sahnya Perjanjian

Perjanjian yang sah adalah yang memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh undang-undang. Perjanjian yang sah diakui dan diberi akibat hukum. Menurut pasal 1320 KUHpd.³⁰

²⁷ M. Sadar, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 41

²⁸ Ahmad Miru, *Hukum perikatan*, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2008), 63

²⁹ Harlen sinaga, *Hukum Acara Perdata dengan pemahaman hukum materiil*, (Jakarta : Erlangga, 2015), 30.

Pasal 1320 KUH Perdata untuk sahnya persetujuan-persetujuan diperlukan 4 syarat :

1) Adanya kesepakatan kedua belah pihak

Yang dimaksud dengan kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya.

2) Kecakapan bertindak

Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum seperti yang di jelaskan pasal 1329. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan wenang untuk melakukan perbuatan hukum sebagaimana yang ditentukan oleh KUH perdata. Orang yang cakap untuk melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa dan berumur 21 tahun.

Serta yang tidak cakap untuk membuat persetujuan

- a) Anak yang belum dewasa.
- b) Orang yang ditaruh di bawah pengampuan
- c) Perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang ditentukan dalam undang-undang dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang dilarang untuk membuat persetujuan tertentu.

³⁰ Abdul Kadir, *Hukum Perdata Diindonesia*, (Bandung: Citra aditya bakti, 1993), 228

3) Adanya objek perjanjian

Di dalam berbagai literatur disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian).

4) Adanya causa yang halal

Didalam pasal 1320 KUH perdata tidak di jelaskan pengertian (causa yang halal).

c. Bentuk-bentuk perjanjian

Bentuk perjanjian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- 1) Perjanjian tertulis adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh pihak dalam bentuk tulisan
- 2) Perjanjian lisan adalah suatu perjanjian yang dibaut oleh para pihak dalam wujud lisan (cukup kesepakatan para pihak).³¹

d. Perjanjian yang sah menurut Undang-Undang KUH Perdata

Pasal 1338 : “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian-perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan iktikat baik.

Dengan istilah secara sah pembentuk undang-undang menunjukkan bahwa pembuatan perjanjian harus memenuhi syarat-syarat yang ditentukan. Semua persetujuan yang dibuat menurut hukum

³¹ Salim Hs, *Pengantar hukum perdata tertulis (BW)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2001), 161

atau secara sah (pasal 1320 KUH perdata) adalah mengikat sebagai undang-undang terhadap para pihak. Disini pasal 1336 ayat (1) KUH perdata menunjukkan kekuatan kedudukan kreditur dan sebagai konsekuensinya perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali; secara sepihak. namun kedudukan ini ddiimbangi dengan pasal 1338 ayat (3) KUH perdata yang mengatakan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikat baik.³²

e. Wanprestasi atau lalai

Wanprestasi adalah salah atau tidak dipenuhinya perbuatan atau situasi yang terjadi karena salah satu pihak tidak melaksanakannya dan membiarkannya sedemikian rupa sehingga salah satu pihak tidak menikmati seperti apa yang diperjanjikannya.

Ada beberapa bentuk wanprestasi :

- 1) Pihak yang berwajib sama sekali tidak melaksanakan janjinya.
- 2) Pihak yang berwajib terlambat melaksanakannya.
- 3) Pihak yang berwajib melaksanakannya tetapi tidak secara mestinya atau sebaik-bainya.³³

Berdasarkan pasal 1243 KUH Perdata, penggantian biaya kerugian dan bunga tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur walaupun telah lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu atau jika sesuatu yang harus diberikan atau

³² Mariam darius badzulman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, (bandung: PT. Citra sditya abadi, 2001), 82

³³ Ibid, 34

dilakukannya hanya diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.³⁴

3. Undang-undang Tentang Pos

Hak-hak pelaku usaha penyelenggara pos dalam pasal 29 Undang-Undang Tentang Pos adalah sebagai berikut:³⁵

- a. Penyelenggara pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman ;
- b. Penyelenggara Pos berhak membuka dan/atau memeriksa kiriman dihadapan pengguna layanan pos untuk mencocokkan kebenaran informasi kiriman sebagaimana dimaksud ayat (1) ;
- c. Penyelenggara Pos tidak dapat dituntut apabila terbukti isi kiriman tidak sesuai dengan yang dinyatakan secara tertulis oleh pengguna layanan pos pada dokumen pengiriman dan tidak dibuka oleh Penyelenggara Pos;
- d. Penyelenggara Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dituntut apabila terbukti mengetahui isi kiriman dan tetap mengirim barang yang dilarang.

Adapun dalam pasal 30 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dirumuskan bahwa Penyelenggara Pos wajib menjaga

³⁴ Pasal 1243 KUH perdata.

³⁵ Pasal 29 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Lembaran Negara RI Tahun 2009, Nomor 146).

kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman. Kemudian di dalam Pasal 31 Undang-Undang Tentang Pos dirumuskan bahwa:³⁶

- a. Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos.
- b. Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi akibat bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia;
- c. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan Pos dengan Penyelenggara Pos;
- d. Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila:
 - 1) Kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirimkan; atau
 - 2) Kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan Pos;
- e. Barang yang hilang dan ditemukan kembali terselesaikan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos.

Adapun hak-hak konsumen telah diatur dalam pasal 26,27 dan 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos yakni adalah sebagai berikut:³⁷

³⁶ Ibid.

- a. Setiap orang berhak mendapatkan layanan Pos;
- b. Hak milik atas kiriman tetap merupakan hak milik pengguna layanan Pos selama belum diserahkan kepada penerima;
- c. Pengguna layanan Pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman;
- d. Pengguna layanan Pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi :
 - 1) Kehilangan kiriman ;
 - 2) Kerusakan isi paket;
 - 3) Keterlambatan kiriman;atau
 - 4) Ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan yang diterima.

Yang kemudian dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dalam Pasal 32 dirumuskan mengenai kewajiban konsumen atau pengguna jasa Pos yaitu:³⁸

- a. Pengguna layanan pos dilarang mengirimkan barang yang dapat membahayakan barang kiriman lainnya, atau keselamatan orang
- b. Barang terlarang yang dapat membahayakan kiriman atau keselamatan orang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - 1) Narkotika, psikotropika, dan obat-obatan terlarang lainnya;
 - 2) Barang yang mudah meledak;
 - 3) Barang yang mudah terbakar;
 - 4) Barang yang mudah rusak dan dapat mencemari lingkungan;

³⁷ Pasal 26, 27, dan 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 146)

³⁸ Pasal 32 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, (Lembaran Negara RI 2009 Nomor 146)

- 5) Barang yang melanggar kesusilaan; dan/atau
- 6) Barang lainnya yang menurut peraturan perundang-undangan dinyatakan terlarang.

4. Perlindungan konsumen dalam hukum islam

Dalam hukum Islam setiap jenis muamalah diperbolehkan dengan syarat harus berpedoman pada syariat Islam. Hal ini sebagaimana di atur dalam kaidah fiqh yang artinya “Hukum asal dalam setiap muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya.”

a. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

1) Al-Quran

Pelaksanaan perekonomian dalam Islam sepenuhnya berdasarkan ajaran yang terkandung dalam Al-Quran, sunnah Rasul Saw, dan ajaran yang dilaksanakan para sahabat. Dengan adanya perlindungan hukum maka diharapkan kehidupan masyarakat akan lebih baik, aman, dan terhindar dari tindakan yang merugikan. Terlepas dari hal yang tersebut di atas, yang tidak kalah pentingnya adalah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Tentu saja hal ini tidak lepas dari adanya kesadaran produsen (pelaku usaha) sehingga kedua belah pihak tidak saling dirugikan.³⁹

Allah SWT berfirman dalam Qs. Surah al-maidah Ayat 67:

³⁹ Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, (Yogyakarta: PT LKis Printing Cemerlang, 2009), 354

﴿ يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا
 بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ ۗ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ
 الْكَافِرِينَ ﴾

Artinya: “Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. Dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir”. (Qs. Al-Maidah: 67)

Ayat ini mengingatkan Rasul agar menyampaikan ajaran agama kepada Ahl- al-Kitab tanpa menghiraukan ancaman mereka, yang mana Allah berjanji memelihara Rasul dari gangguan dan tipu daya orang-orang Yahudi dan Nasrani.⁴⁰ Dengan kata lain Ayat ini berbicara tentang perlindungan yang diberikan Allah kepada mereka yang menyampaikan ajaran agama Allah, untuk merealisasikan kemashlahatan manusia dengan menjamin kebutuhan.⁴¹

2) Hadist

Islam juga memiliki prinsip dalam hal melindungi kepentingan manusia, sebagaimana sabda Rasulullah menyatakan:

“Dari Abu Sa’id Sa’d bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh

⁴⁰ Quraish Shihab, Tafsir Al-Misbah Volume 3, (Jakarta: Lentera Hati, 2012), 153.

⁴¹ Ibid

membalas kemudharatan dengan cara yang salah”. (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni).⁴²

Maksud hadits di atas adalah sesama pihak yang berserikat hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak terjadinya kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian sebelah pihak yang melakukan perserikatan tersebut.⁴³

Hal yang paling penting adalah bagaimana sikap pelaku usaha agar memberikan hak-hak konsumen yang seharusnya pantas diperoleh, serta konsumen menyadari apa yang menjadi kewajibannya. Dengan saling menghormati apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing, maka akan terjadilah keseimbangan (tawazun) sebagaimana yang di ajarkan dalam ekonomi Islam.⁴⁴

b. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam

Melindungi kepentingan para pihak di dalam lalu lintas perdagangan/berbisnis, hukum Islam telah menetapkan beberapa asas yang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan transaksi dalam melakukan kegiatan bisnis, yaitu at-tauhid, istiklaf, al-ihsan, al-amanah, ash-shiddiq, al-adl, al-khiyar, at-ta’wun, keamanan, keselamatan, dan at-taradhin.⁴⁵

⁴² Imam Mahyiddin an-Nawawi, ad-Dhurrah as-Salafiyyah Syarh al-Arba’in an-Nawawiyah, (Solo: Pustaka Arafah, 2006), 24

⁴³ Muhammad Djakfar, Hukum Bisnis..., 358.

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Nurhalis, Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, di akses melalui: <http://smedia.neliti.commediapublications43513-ID>, diakases pada tanggal 27 des 2017 pukul 13.44

Asas tauhid (mengesakan Allah SWT) dari seluruh kegiatan bisnis di dalam hukum Islam ditempatkan pada asas tertinggi. Kemudian dari asas ini lahir asas istiklaf, yang menyatakan bahwa apa yang dimiliki oleh manusia hakikatnya adalah titipan dari Allah SWT, manusia hanyalah sebagai pemegang amanah yang diberikan kepadanya.⁴⁶ Dari asas tauhid juga lahir asas *al-ihsan*, yaitu melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain tanpa adanya kewajiban tertentu yang mengharuskannya untuk melaksanakan perbuatan tersebut.⁴⁷

Dari ketiga asas tersebut melahirkan asas *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'wun*, keamanan, keselamatan, dan *at-taradhin*. Menurut asas *al-amanah* setiap pelaku usaha adalah pengembalian amanah untuk masa depan dunia dengan segala isinya (khalifah fi al-ardhi), oleh karena itu apapun yang dilakukannya akan dipertanggung jawabkan dihadapan Allah SWT.

Ash-shiddiq merupakan perilaku jujur, yang paling utama di dalam berbisnis adalah kejujuran. *Al-adl* adalah keadilan, keseimbangan, dan kesetaraan yang menggambarkan dimensi horizontal dan berhubungan dengan harmonisasi segala sesuatu di alam semesta ini. *Al-khiyar* adalah hak untuk memilih dalam transaksi bisnis, hukum Islam menerapkan asas ini untuk menjaga agar tidak perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen. *Ta'awun* adalah

⁴⁶ Yusuf Qardhawi, Norma dan Etika Ekonomi Islam, (Jakarta: Gema Insan Press, 1997),180

⁴⁷ Faisal Badroen, Etika Bisnis dalam Islam, (Jakarta: Kencana, 2006), 102.

tolong menolong, karena tidak ada satupun manusia yang tidak membutuhkan bantuan dari orang lain.

Untuk itu, dalam hubungannya dengan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha asas ini harus diterapkan dan dijiwai oleh kedua belah pihak.

Asas keamanan dan keselamatan, dalam hukum Islam ada lima hal yang wajib dijaga dan dipelihara (al-dharuriyyat al-khamsah), yaitu: memelihara agama (hifdh al-din), memelihara jiwa (hifdh an-nafs), memelihara akal (hifdh al-aql), memelihara keturunan (hifdh nasl), dan memelihara harta (hifdh al-maal).⁴⁸ Tinjauan hukum Islam pada perlindungan atas konsumen merupakan hal yang sangat penting. Islam melihat sebuah perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan saja melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dengan Allah SWT. Dalam konsep hukum Islam perlindungan atas tubuh berkait dengan hubungan vertikal (manusia dengan Allah) dan horizontal (sesama manusia). Islam sangat memperhatikan kehati-hatian terhadap konsumsi suatu barang dan jasa, karena memperhatikan kepada aspek keselamatan konsumen dalam mengonsumsi barang dan jasa.

Perlindungan konsumen harus sesuai dengan konsep kemashlahatan, yaitu asas *al-dharuriy* yaitu faktor dasar yang harus ada pada manusia agar terbentuknya kemashlahatan yang hakiki bagi

⁴⁸ Nurhalis, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999*, di akses melalui: <http://smedia.neliti.commediapublications43513-> ID, diakses pada tanggal 27 des 2017 pukul 13.44

manusia. Asas ini berhubungan erat dengan pelaksanaan kaidah Islam, yaitu:⁴⁹

- 1) Ad-Dhien, yaitu memelihara kemashlataan agama
- 2) An-Nafs, yaitu asas pemeliharaan dan penjagaan jiwa
- 3) An-Nasb, yaitu menjaga dan memelihara kehormatan dan keturunan
- 4) Al-Aql, yaitu menjaga dan memelihara kejernihan akal pikiran
- 5) Al-Mal, yaitu menjaga dan memelihara harta benda

Dari kelima kaidah tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa kepentingan konsumen tidak boleh diaabaikan begitu saja, akan tetapi harus diperhatikan agar kepentingan konsumen dapat terlindungi dengan baik. Kemashlataan yang dikehendaki adalah kemashlataan untuk semua pihak baik penyedia jasa maupun konsumen.

c. Hak-Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam

Hak khiyar ditetapkan syariat Islam bagi orang-orang yang melakukan transaksi perdata agar tidak dirugikan dalam transaksi yang mereka lakukan, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam suatu transaksi tercapai dengan sebaik-baiknya. Tujuan diadakan khiyar oleh syara' berfungsi agar kedua orang yang berjual beli dapat memikirkan kemaslahatan masing-masing lebih jauh, supaya tidak akan terjadi penyesalan di kemudian hari karena merasa tertipu.⁵⁰

⁴⁹ Fathurrahman Djamil, *Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1999), 73

⁵⁰ Abdul Rahman, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 98

Khiyar secara bahasa berasal dari kata ikhtiar yang berarti mencari yang baik dari dua urusan yang baik meneruskan akad atau membatalkannya. Sedangkan menurut istilah kalangan ulama fiqh yaitu mencari yang baik dari dua urusan baik berupa meneruskan akad atau membatalkannya.⁵¹

d. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Islam mengistilahkan tanggung jawab dengan kata “dhaman”. Sebab-sebab terjadinya dhaman ada dua macam yaitu tidak melaksanakan akad, atau alpa dalam melaksanakannya. Timbulnya dhaman (tanggung jawab) akad mengandaikan bahwa terdapat suatu akad yang sudah memenuhi ketentuan hukum sehingga mengikat dan wajib dipenuhi. Bilamana akad yang sudah tercipta secara sah menurut ketentuan hukum itu tidak dilaksanakan isinya oleh debitur atau dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya (ada kealpaan), maka terjadilah kesalahan di pihak debitur baik kesalahan itu karena kesengajaannya untuk tidak melaksanakannya maupun karena kelalaiannya yang bertentangan dengan hak dan kewajiban.⁵²

Agar terwujudnya dhaman (tanggung jawab), tidak hanya cukup ada kesalahan (at-ta'addi) dari pihak debitur, tetapi juga harus ada kerugian (adh-dharar) dari pihak kreditor sebagai akibat dari kesalahan tersebut. Kerugian inilah yang menjadi sendi dari adanya tanggung jawab yang diwujudkan dalam bentuk ganti rugi. Menurut Syamsul

⁵¹ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2014), hlm. 99

⁵² Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 331

Anwar kerugian adalah segala gangguan yang menimpa seseorang, baik menyangkut dirinya maupun menyangkut harta kekayaannya, yang terwujud dalam bentuk terjadinya pengurangan kuantitas, kualitas, ataupun manfaat.⁵³

Bila ternyata debitur tidak melaksanakan kewajibannya, baik untuk mewujudkan hasil maupun untuk memberikan upaya pada tingkat tertentu, maka ia dinyatakan bersalah karena tidak melaksanakan akad sehingga harus bertanggung jawab (memikul dhaman). Namun tidak tidak terlaksanakan perjanjian selain debitur sendiri yang tidak melaksanakannya, juga bisa disebabkan oleh keadaan lain diluar dirinya seperti adanya keadaan memaksa (keadaan darurat), atau perbuatan kreditor sendiri, atau perbuatan orang lain.

Dalam hal ini debitur harus membuktikan adanya sebab-sebab agar ia bebas dari dhaman. Selama ia tidak bisa membuktikannya, ia dianggap tidak melaksanakan kewajibannya sehingga ia memikul dhaman. Mazhab-mazhab hukum Islam di masa lampau berbeda pandangan dalam hal luas sempitnya jangkauan kerugian yang dapat diberi pengganti. Mazhab Hanafi termasuk mazhab yang mengajarkan pikiran ganti rugi terbatas. Dalam mazhab ini yang dapat menjadi objek ganti rugi adalah benda bernilai pada dirinya sendiri. Mazhab-mazhab lain menganut ajaran ganti rugi lebih luas, dimana ganti rugi dapat mencakup manfaat dengan berbagai bentuknya termasuk ganti rugi atas

⁵³ Ibid.,335

kerugian yang menimpa badan orang. Sedangkan dalam hukum Islam kontemporer terjadi pergeseran kearah penerima penggantian atas kerugian moril dari fikih klasik yang lebih banyak menolak penggantian atas kerugian moril tidak dapat dinilai dengan uang.⁵⁴

Oleh sebab itu, dalam Islam semua perbuatan yang berbahaya tidak dibenarkan dan harus dipertanggungjawabkan. Dengan begitu, bahwa kerugian, bahaya materiil atau jiwa yang menimpa konsumen sebagai akibat buruk yang disebabkan produk barang dan jasa pelaku usaha harus ditanggung oleh pelaku usaha sesuai dengan prinsip ganti rugi (*dhaman*) yang terdapat dalam Hukum Islam.



⁵⁴ Ibid., 336.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Sebelum melakukan proyek penelitian sebelumnya ia dituntut untuk mengetahui dan memahami metode dan sistematika penelitian dalam mengungkapkan kebenaran melalui suatu kegiatan ilmiah.

Dalam melakukan penelitian mengenai Perlindungan Konsumen Jasa Pos Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam Studi di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo tersebut, peneliti menggunakan beberapa teknik atau metode penelitian meliputi:

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Kirk dan Miller, sebagaimana yang dikutip oleh Moleong bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.⁵⁵

Dengan demikian penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menghasilkan angka-angka, akan tetapi menghasilkan data-data deskriptif yang berupa ucapan dan perilaku dari subjek yang diteliti.

⁵⁵Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), 4.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Yang dimaksud penelitian deskriptif yaitu penelitian yang hanya menggambarkan apa adanya, tentang suatu variabel, gejala atau keadaan dan tidak dimaksud untuk menguji hipotesis tertentu.⁵⁶

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini yang dilakukan di PT Pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo. Lokasi ini dipilih karena terdapat konsumen jasa pengiriman barang di PT Pos Indonesia yang mengalami wanprestasi dan merasa dirugikan dengan keterlambatan pengiriman, kerusakan barang tanpa memberikan informasi yang jelas kepada konsumen dan tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh PT Pos Indonesia Besuki Situbondo, Sehingga perlu untuk dikaji lebih mendalam.

C. Subyek Penelitian

Dalam menentukan sumber data dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan siapa yang akan menjadi sumber data yang peneliti tuju. Data dalam penelitian ini adalah semua data dan informasi yang diperoleh dari para nforman yang dianggap paling mengetahui secara rinci dan jelas mengenai fokus penelitian yang diteliti. Dengan Cara peneliti memilih orang tertentu yang dianggap paling tahu apa yang akan diteliti dan diharapkan. Oleh karena itu dalam sebuah penelitian, subjek peneliti kedudukannya sangat penting dalam sebuah penelitian karena akan diambil sebuah sample dari subjek peneliti yaitu

⁵⁶ Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) 310.

pemilihan dari sebagian populasi yang dianggap mewakili dari penelitian tersebut.⁵⁷ Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Sedangkan pengertian sumber data yakni para informan yang memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.⁵⁸

D. Teknik Pengumpulan Data

Yang dimaksud dengan pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, menghimpun dan memperoleh data yang tepat dan valid.

Peneliti memilih dan mencari dimana sumber data berbeda. Oleh karena itu peneliti harus mampu menentukan dengan cepat dan tepat di mana sumber data dapat diperoleh dengan jalan menggunakan metode yang ada. Dalam penelitian ini metode yang digunakan oleh peneliti untuk menghimpun data, antara lain: Metode Observasi, Interview, dan Dokumentasi.

1. Metode Observasi

Didalam metode observasi peneliti mengumpulkan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap objek yang diteliti dalam jangka waktu tertentu.

Metode observasi ini digunakan untuk mendapatkan data tentang:

- a. Letak geografis dan kondisi PT pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo
- b. Situasi dan kondisi riil lokasi PT pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo

⁵⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 118

⁵⁸ Asep Hermawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), 77.

c. Suasana aktivitas PT pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo

2. Metode Wawancara

Metode Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara terstruktur. Pedoman interview atau wawancara berstruktur, yaitu pedoman wawancara yang tersusun secara terperinci sehingga menyerupai check list.⁵⁹ Dalam teknik wawancara ini, peneliti menggunakan jenis wawancara bebas terbuka yaitu peneliti secara langsung mengajukan pertanyaan kepada informan terkait berdasarkan panduan pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya, tanpa menutup kemungkinan akan menambah pertanyaan lain yang bersifat spontan sehubungan dengan jawaban yang diberikan oleh responden. Dalam wawancara ini peneliti memilih beberapa narasumber dari kepala PT Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo, sales pengirim dan konsumen pengguna pelayanan jasa pengiriman PT Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari rekaman-rekaman, foto-foto, catatan khusus, dan lain sebagainya. Melalui teknik ini peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan yang ada di tempat atau lokasi penelitian mengenai catatan

⁵⁹ Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, 190.

khusus, rekaman atau foto-foto dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini yang didapat dari informan.⁶⁰

Dalam penelitian ini, metode dokumentasi untuk memperoleh data-data sebagai berikut:

- a. Visi dan Misi PT Pos Indonesia (persero) besuki Situbondo.
- b. Data tentang Struktur Kepengurusan dan Organisasi PT Pos Indonesia (persero) besuki Situbondo.
- c. Data tentang Susunan Pengurus PT Pos Indonesia (persero) besuki Situbondo.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dengan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.⁶¹ Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif. Analisis deskriptif yaitu penelitian ini menggambarkan atau menjelaskan fenomena-fenomena yang ada baik alamiah maupun yang buatan manusia. Dalam penelitian ini menggunakan teknik deksriptif yaitu menjelaskan semua fenomena terkait dengan cara jasa pengiriman PT Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo dalam pengiriman barang atas keterlambatan pengiriman barang, kerusakan barang, dan posisi tepatnya berada di Desa Besuki Kecamatan Besuki Kabupaten Situbondo yang

⁶⁰ Ibid., 70.

⁶¹ Moleong Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitati Gf Edisi Revisi*, 280.

dikaitkan atau disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Perdata.

F. Keabsahan Data

Untuk memeriksa keabsahan data maka peneliti memakai data triangulasi. Triangulasi berarti teknik yang digunakan dalam penelitian yang mendapatkan data dari tiga sudut yang berbeda. Data triangulasi ialah menggunakan berbagai sumber data, seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi, dan lain sebagainya. Teknik Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ada dua cara, yaitu pertama menggunakan Triangulasi sumber, yaitu membandingkan perolehan data pada teknik yang berbeda dalam fenomena yang sama. Kedua, menggunakan Triangulasi dengan metode, yaitu membandingkan perolehan data dari teknik pengumpulan data yang sama dengan sumber yang berbeda.⁶²

G. Tahap-tahap Penelitian

Penelitian ini melalui empat tahap, yaitu:

1. Tahap Sebelum ke lapangan, meliputi kegiatan:
 - a. Menyusun rancangan penelitian
 - b. Memilih lapangan penelitian
 - c. Menentukan fokus penelitian
 - d. Konsultasi fokus penelitian
 - e. Menghubungi lokasi penelitian
 - f. Mengurus perizinan

⁶² M. Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 93

g. Menyiapkan perlengkapan penelitian

2. Tahap Penelitian Lapangan, meliputi kegiatan:

- a. Memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri.
- b. Memasuki lokasi lapangan
- c. Pengumpulan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian.
- d. Pencatatan data.
- e. Menganalisa data dengan menggunakan prosedur penelitian yang telah ditetapkan.

3. Tahap Akhir Penelitian Lapangan

- a. Penarikan Kesimpulan
- b. Menyusun Data yang telah ditetapkan
- c. Kritik dan saran

4. Tahap Penelitian Laporan, meliputi kegiatan:

- a. Penyusunan hasil penelitian.
- b. Konsultasi hasil penelitian.
- c. Perbaikan hasil konsultasi.
- d. Pengurusan kelengkapan persyaratan ujian.
- e. Munaqosah skripsi.

IAIN JEMBER

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian ini adalah Kantor Pos Indonesia cabang Besuki Situbondo yang berlokasi di jalan GN Ijen Nomor 1 Besuki, lengkap tentang obyek penelitian ini, dapat dijelaskan sebagai berikut Kabupaten Situbondo. Untuk memahami keadaan yang ada di lokasi penelitian dan untuk mendapatkan gambaran yang:

1. Sejarah Berdirinya PT Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo

Latar belakang PT Pos Indonesia adalah jasa pengiriman yang pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantorpos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantorpos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.⁶³

⁶³ Observasi, Kepala Pos Besuki Situbondo, 26 desember 2018

PT Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo berdiri tahun 2013 dan kepalanya bernama bapak Jamhuri. PT pos Indonesia mulai tahun 2013 didirikan di Desa Rawan Kecamatan Besuki Kabupaten Situbondo yang tempatnya merupakan tempat yang sangat sulit dijangkau oleh masyarakat akhirnya kepala pos Bapak Jamhuri berinisiatif untuk mencari tempat yang setrategis dan yang mudah dijangkau hingga akhirnya di dirikanlah PT Pos Indonesia di jalan Gunung Ijen Nomor 1 Besuki, 68356.

2. Letak geografis PT Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo

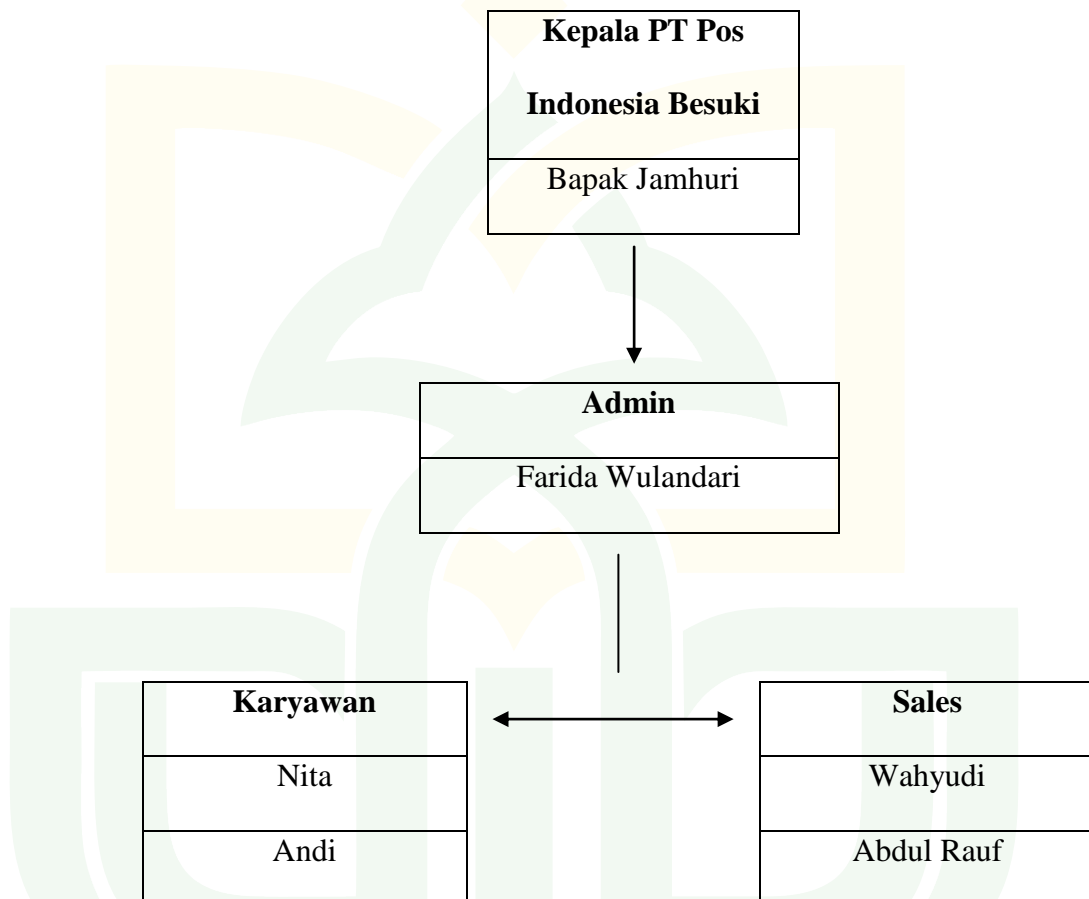
Lokasi penelitian ini di ambil PT Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo yang beralamat di Jalan Gunung Ijen Nomor 1 Besuki, 68356 Kabupaten Situbondo.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu gambaran skematis mengenai bagian-bagian tugas, tanggung jawab, dan hubungan antara bagian yang satu dengan yang lain dalam satu lembaga. Tujuannya dari struktur organisasi adalah untuk memperlancar dan mempermudah perusahaan dalam menjalankan kinerjanya sehingga dapat mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Struktur dari PT Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo ini sebagai berikut.

Kepala PT Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo yang bernama Jamhuri, bagian administrasi Farida wulandari, bagian sales pengirim ada 2 orang yaitu Wahudi dan Abdul Rauf.⁶⁴

a. Data Pengelola



4. Fasilitas di PT Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo

Fasilitas yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) Bersuki Situbondo kepada konsumen adalah timbangan untuk barang yang akan

⁶⁴ Observasi, Karyawan Besuki Situbondo, 26 desember 2018

dikirim, pembungkusan barang, camera pengiriman barang, cek resi online barang kiriman dan nota kiriman barang .⁶⁵

5. Operasional Kerja

Karyawan	Jam Kerja	Waktu Keja
Admin	07.30 – 15.00	Hari Senin sampai Kamis
Sales	07.00-13.00	Sabtu sampai Jum'at

6. Peraturan di PT Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo

- a. PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo hanya akan mengangkut dokumen atau barang pada syarat dan ketentuan yang berlaku di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo.
- b. PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo berhak untuk menolak atau menerima dokumen transportasi atau item tertentu dari pengirim, sesuai dengan ketentuan yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo.
- c. PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo berhak membawa dokumen atau barang milik pengirim menggunakan penanganan, penyimpanan, dan transportasi yang cocok sesuai kebijakan PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo.
- d. Dokumen atau barang kemasan pengirim adalah tanggung jawab pengirim.

PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau ketidaksempurnaan kemasan barang yang disebabkan oleh pengirim.

⁶⁵ Observasi, karyawan Farida Wulandari Besuki Situbondo, 26 desember 2018

- e. Pengirim bertanggung jawab untuk menyertakan nama dan alamat lengkap tujuan pengiriman, jenis atau isi dokumen atau barang kiriman sehingga pengiriman bisa dilakukan dengan benar.⁶⁶

7. Produk Layanan Kantor Pos Indonesia Besuki

Produk jasa yang diberikan oleh pihak Pos Indonesia Besuki antara lain:

a. Layanan Pos Kilat Khusus

Pos kilat khusus merupakan pengiriman surat pos (dokumen, surat, warkatpos, kartupos, barang cetakan, surat kabar, sekogram dan bungkusan kecil) serta barang berharga yang mengandalkan kecepatan kiriman dan menjangkau ke seluruh pelosok Indonesia. Pengiriman Pos kilat khusus ke alamat yang dituju dijamin oleh PT Pos Indonesia (Persero) maksimal dua hari untuk tujuan ibukota provinsi dan empat hari tujuan ibukota kabupaten. Adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan dan keamanan isi kiriman. Jaringan pos kilat khusus sudah terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui. Jaringan pengiriman pos kilat khusus menjangkau seluruh kota/kabupaten di Indonesia.

b. Pos Express

Pos Express merupakan layanan istimewa dari Pos Indonesia untuk kota tujuan tertentu di Indonesia yang mengedepankan akurasi

⁶⁶ Peraturan PT Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo

pengiriman, kecepatan, mudah dilacak, harga kompetitif dan waktu tempuh maksimal sehari sampau dua hari.

c. Paket Pos

Paket Pos merupakan layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional.

d. Pembayaran Rekening Listrik.

Semakin canggihnya teknologi membuat segala kebutuhan menjadi lebih mudah. Salah satu kebutuhan yang menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi manusia adalah listrik. Dalam hal ini kantor pos telah bekerja sama dengan PLN yaitu dalam hal pembayaran listrik ini dapat dibayarkan melalui kantor pos tentunya hal ini dapat memberi kemudahan bagi masyarakat.

e. Menerima pembayaran BPJS

Pihak Pos membuka jasa untuk membantu masyarakat yang mana dalam pembayaran BPJS tidak perlu ke kantor BPJS secara langsung namun dapat memalui pihak kantor Pos sehingga lebih memudahkan masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kantor BPJS.

B. Penyajian Data dan Analisis

Pada dasarnya penelitian ini dilakukan atas dasar teori perlindungan konsumen yang juga diatur dalam perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Dalam bentuk perlindungan konsumen pengguna pelayanan jasa pengiriman barang atas keterlambatan pengiriman di PT. Pos Indonesia

(Persero) Besuki Situbondo masih belum sesuai dengan standart pada umumnya yang sesuai dengan peraturan undang-undang perlindungan konsumen yang berlaku. Tidak semua kegiatan usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha sesuai dengan ajaran yang berlaku baik dari dari undang-undang perlindungan konsumen maupun dari hukum perdata.

Untuk mendapatkan informasi yang akurat dalam penelitian ini digunakan beberapa prosedur pengumpulan data yaitu observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi sebagai alat untuk meraih data yang berkaitan atau dibutuhkan dalam penelitian. Usaha yang dilakukan adalah mengeksplorasi dan mengumpulkan data tentang bagaimana gambaran umum kegiatan yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo Dalam hal ini, point yang akan dibahas dalam penelitian ini akan dijelaskan secara sistematis tahap demi tahap dalam bentuk perlindungan konsumen pengguna pelayanan jasa pengiriman barang atas keterlambatan pengiriman di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo ini. Adapun hasil dari penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem Pelayanan Konsumen Jasa Pos di PT. Pos Indonesia Besuki Kabupaten Situbondo

Proses perlindungan konsumen jasa pos di PT. Pos Indonesia Besuki adalah dapat dilihat dari pengguna jasa pos menggunakan jasa pos tersebut dalam mengirimkan barang. Proses perlindungannya mulai dari pengguna jasa atau yang disebut konsumen melakukan transaksi

pengiriman barang pada jasa pos tersebut sampai barang tersebut tiba atau sampai pada waktu dan tujuan yang ditentukan.

Proses perlindungan ini meliputi : a. prosedur pengiriman barang atau ketentuan lain yang di bolehkan jasa pos di PT Pos Indonesia untuk menggunakan jasanya; b) perjanjian pihak pengguna jasa atau konsumen dengan pihak jasa pos; c) ketepatan waktu pengiriman barang pihak pos; d) keadaan barang saat tiba dalam tujuan; e) bentuk ganti rugi atas keterlambatan dan kerusakan barang pengguna jasa pos.

a. Prosedur Pengiriman Barang

Prosedur pengiriman barang disebut juga bagaimana tata cara, peraturan, atau proses dalam pengiriman barang yang dilakukan pihak penyedia layanan jasa kiriman barang.

Hal ini dapat dilihat dari sebagaimana yang di ungkapkan oleh Bapak Jamhuri selaku Kepala PT. Pos Indonesia Besuki Situbondo mengatakan:

“Semua konsumen wajib memiliki hak perlindungan terlebih untuk jasa pengiriman. Prosesnya mulai pertama dari menimbang barang yang akan dikirim untuk menentukan berat barang dan harga pengiriman, memfoto barang dan memberikan lembar pengiriman dimana didalamnya ada nomor resi, barang tujuan yng akan dikirim, nama penerima, nomor hp penerima, berat barang serta ongkir. Jelas untuk pengiriman barang harus sesuai dengan persyaratan yang sudah tertera mas, kami tidak menerima jika barang tersebut merupakan barang berbahaya seperti bahan peledak dan mudah terbakar emas, obat, perak, koin, sianida, barang antik, lukisan antik,hewan, tanaman hidup serta benda cair”. Untuk bagaimana cara mengirim barang, nanti barang yang telah memenuhi syarat tersebut dilakukan

pembukusan, untuk lebih jelasnya langsung tanyakan ke petugasnya.⁶⁷

Dari penjelasan bapak Jamhuri dapat diketahui bahwa dalam pengiriman barang terdapat beberapa larangan dalam mengirim barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo. Beliau juga menambahkan:

“Kami tidak mengecek sebelum itu jika barang tersebut merupakan barang yang dilarang dalam pengiriman, karena kan kebanyakan pengirimnya sudah membungkus barangnya, kami hanya berhak memastikan saja dan menayakan kepada pengirim”

“Setelah itu kami timbang barang beratnya untuk menentukan harga pengiriman dan jarak lokasi alamat yang tertera pada paket, setelah itu memberikan nota yang berisi no resi, berat barang dan perjanjian yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo ini jangka waktu pengiriman atau *estimasi hari* kami berikan secara lisan, jangka waktu diberikan sesuai dengan jarak tempuh barang yang akan dikirim.”

“*estimasi hari* atau jangka waktu pengiriman itu juga ada tenggang waktu pengiriman batas minimal dan maksimal, kalau lebih dari batas maksimal pengiriman barang ya kami tidak memberikan informasi kepada pengirimnya secara langsung karena barang terlambat sampai itu ya karena banyak faktor mas, misalkan karena kekurangan karyawan, overlood dan kecelakaan.”

Hal itu juga di sampaikan oleh Farida Wulandari selaku admin di PT. Pos Indonesia Besuki Kabupaten Situbondo menjelaskan :

“Saya selaku admin PT. Pos Indonesia Besuki Kabupaten Situbondo, tugas saya itu mas di sini PT. Pos Indonesia Besuki pada intinya adalah memastikan seluruh kegiatan yang bersifat atau berhubungan dengan administratif atau ketatausahaan kantor pos cabang Besuki ini supaya berjalan dengan baik dan lancar.”⁶⁸

⁶⁷ Jamhuri, Wawancara Besuki Situbondo 27 Desember 2018

⁶⁸ Farida Wulandari, Wawancara Besuki Situbondo 27 Desember 2018

Hal senada juga dipaparkan oleh konsumen atau pengguna jasa kirim barang di PT. Pos Indonesia, Rani menjelaskan:

“Iya saya disini kan sebagai penjual online shop dan saya memang sering menggunakan jasa pengiriman melalui pos lebih tepatnya di PT. Pos Indonesia itu mas. Saya memilih menggunakan jasa pos karena biaya di pos lebih murah dari pada jasa pengiriman yang lain. Saya pernah mempunyai pelanggan yang membeli baju kepada saya alamatnya di jalan Kh. Husni dusun Tegal Gusi RT 01 RW 04 Desa Mayang Kecamatan Mayang Kabupaten Jember, lalu saya kirim barang tersebut lewat jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo mas, disana barang ditimbang, difoto, di input lalu dikasik nota pengiriman barang mas, dimana jangka waktu pengiriman atau *estimasi hari* hanya diberikan secara lisan pada saat saya mau ngirim barang. Dimana dinota tersebut dikasik estimasi batas minimal 4 hari dan maksimal 6 hari. Pada batas waktu maksimal 6 hari ternyata barang tersebut belum sampai mas, akhirnya Pelanggan yang memesan barang tersebut menghubungi saya terus akibat barangnya belum sampai dirumahnya. Saya bilang ke pelanggan tersebut barangnya sudah dikirim. Akibat pelanggan saya menanyakan terus dan mengeluh akhirnya saya datang ke kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo mas saya menanyakan kenapa barang saya terlambat apa sudah dikirim apa belum. Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo bilang kalau barangnya masih belum dikirim akibat overlood dan kekurangan karyawan mas. Saya dihubungi terus sama orang yang beli barang di saya mas. Ya saya gak enak mas sebagai penjual online juga merasa dirugikan mas dan tidak sesuai dengan *estimasi hari* atau jangka waktu pengiriman barang dan keterlambatan tersebut tidak informasikan kepada orang yang saya kirimin barang mas atau diinformasikan ke saya mas. Kan di alamat barang yang akan dikirim tertara nama pengirim dan penerima mas. Seharusnya pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo memberikan informasi yang jelas atas keterlambatan sampainya barang tersebut mas. dan akhirnya saya tidak mengirim barang melalui PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo lagi dan memilih jasa pengiriman lain.⁶⁹

⁶⁹ Rani, *Wawancara*, Besuki, 16 Januari 2019

Ma'rufah juga menambahkan:

“Saya menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo dalam pembayaran BPJS dan PDAM saja mas, hampir setiap bulan saya menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo untuk membayar tagihan saja kalo masalah mengirim barang saya tidak pernah. Sebenarnya saya lebih suka membayar tagihan langsung kepada tempat pembayaran BPJS dan PDAM hanya saja pihak BPJS dan PDAM mengalihkan pembayaran melalui Pos. saya rasa PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo ini lalai dan kurang bertanggung jawab terhadap konsumennya, kemarin waktu saya akan membayar uang jika tagihan kalau tidak salah tanggal 21-12-2018 lalu saya membayar tagihan pada hari itu pukul 08.30 WIB namun pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo hanya menerima untuk pembayaran PDAM dan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo menyuruh kembali lagi pada pukul 12.30 WIB untuk pembayaran BPJS. Setelah jam 12.30 WIB saya kembali ke PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo namun pihak pos malah tutup dan dsitu saya merasa kecewa mask arena pihak pos tidak menepati janjinya dan tutu tanpa memberi pemberitahuan. Padahal hari itu adalah hari terahir pembayaran BPJS jika telat maka akan dikenakan denda”.⁷⁰

Riang juga menambahkan :

“Saya membeli barang sepatu mas di online shop, terus sama online shopnya dikirim lewat jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo, online shopnya memberi informasi kalau barang yang akan sampai 2 hari ternyata sampai 3 hari belum nyampek. Pada hari ke 4 barang itu sampai ke saya mas. Soalnya barangnya kan mau keburu saya pakek buat kerja tapi barang tersebut tidak sampai-sampai mas. Ya saya sebagai konsumen kurang nyaman atas jasa yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo ini mas. Apalagi keterlambatan pengirimannya tersebut tidak dikasih tau ke saya padahal kan di barangnya ada nomer telfon saya mas.”⁷¹

⁷⁰ Ma'rufah, *Wawancara*, Besuki 29 Januari 2019

⁷¹ Riang, *Wawancara*, Besuki, 4 Januari 2019

Hal tersebut juga di sampaikan oleh mas agus selaku pengguna jasa pengiriman barang yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo :

“Iya saya disini kan sebagai penjual online shop variasi dan saya memang sering menggunakan jasa pengiriman melalui pos lebih tepatnya di PT. Pos Indonesia itu mas. Saya memilih menggunakan jasa pos karena biaya di pos lebih murah dari pada jasa pengiriman yang lain. Tapi di pos besuki situbondo ini mi biayanya murah tapi sering terjadi kendala yang tidak saya inginkan, seperti telatnya barang yang sampai kesini sering terlambat sampai. saya sudah beberapa kali mengalami , saya kalo order barang saya kan punya toko variasi , saya order barang lngsung order dari jakarta itu sering telat sampainya, padahal yang mengirim barang yang saya order itu udah memberitahukan , barang yang saya order sudah dalam perjalanan, kira kira sampai dua atau tiga hari tapi setelah sampai tiga hari barang tersebut tidak sampai , lalu saya komplain ke pos , kata pihak pos barang tersebut masih di perjalan. Pihak pos kayak yang cuek gitu .⁷²

H.Sugiman juga menambahkan :

“Saya di sini sebagai konsumen yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo di karenakan tidak ada logistik lain di Besuki Situbondo jadi saya menggunakan PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo , Saya membeli barang sarung di Surabaya , terus sama pihak sana di kirim lewat jasa pengiriman barang lewat pos Indonesia persero , yang di kirimkan ke alamat Pos Indonesia Besuki , pihak pengirim memberi informasi kepada saya kalau barang tersebut akan sampai 2 atau 3 hari , pada hari ke 3 barang tersebut belum sampai-sampai mas. Padahal sarung yang saya pesan itu udah akan saya jual kembali kepada langganan saya di Besuki sini. Ya saya sebagai konsumen kurang nyaman atas jasa yang di berikan oleh PT. Pos Indonesia sini mas. Apalagi keterlambatan pengirimannya yg di kirim dari Surabaya ke Besuki pihak pos tidak memberikan informasi kepada saya secara langsung padahal di no resi udah terdapat alamat lengkap dan no hp saya.⁷³

⁷² Mas agus, *Wawancara*, Besuki, 4 Januari 2019

⁷³ H.Sugiman, *Wawancara*, Besuki, 4 februari 2019

Dari uraian penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa sistem pelayanan jasa pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo itu kurang memberikan rasa nyaman kepada konsumen dan seharusnya memberikan pelayanan dengan sebaiknyabaiknya sehingga konsumen mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan haknya.

2. Perlindungan Konsumen Jasa Pos di PT. Pos Indonesia Besuki Kabupaten Situbondo Menurut Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Menguraikan mengenai tinjauan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna layanan jasa pengiriman barang atas keterlambatan pengiriman di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo. Dalam proses pengirimannya sering terjadi keterlambatan, sehingga keterlambatan tersebut tidak sesuai dengan *estimasi hari* atau jangka waktu pengiriman yang sudah diperjanjikan dan ditentukan dan dari pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo keterlambatan tersebut tidak diinformasikan kepada konsumen, sehingga konsumen merasa kurang nyaman dan dirugikan. Justru keterlamabatan pengiriman tersebut perlu adanya informasi kepada konsumen melalui telepon atau via pesan SMS.

Wawancara yang dilakukan langsung kepada karyawan Pos Besuki Situbondo yang bernama: Andi. Beliau mengatakan bahwa tidak memberikan informasi keterlambatan karena kejadian keterlambatan

adanya unsur ketidak sengajaan seperti kendala di jalan saat proses pengiriman. Sesuai yang di nyatakan ketika wawancara:

“Keterlambatan yang dialami saat pengiriman terkadang terjadi kendala yang tidak diinginkan oleh pihak kami misalnya Ban mobil pengiriman bocor, faktor cuaca, tersesat di jalan saat pengiriman. Hal tersebut yang sering di alami oleh Tim pengirim barang sehingga saya karyawan Pihak pemberi informasi kantor pos tidak mengetahui kendala yang di alami oleh Tim pengirim barang.⁷⁴

Salah satu karyawan juga menambahkan:

“Keterlambatan barang yang di sebabkan oleh tim kurir pengiriman barang tidak segera memberi informasi kepada konsumen sehingga banyak konsumen yang komplin terhadap kami. Dan biasanya kami menerima komplin yang diberikan oleh konsumen serta kami meminta maaf kepada konsumen atas keterlambatan yang disebabkan oleh tim kurir pengiriman. Dan untuk masalah peraturan yang ada di undang-undang itu menurut kami sudah sudah kami terapkan, hanya saja kami masih sering terjadi keterlambatan yang tidak niat dari pihak pos.⁷⁵

Hal itu juga di sampaikan oleh sales pengirim barang ke konsumen,

Abdul Rauf juga menjelaskan :

“Kalau saya hanya mengikuti prosedur dari atasan mas, kalau ya di suruh kirim barang ya saya kirim, kan barang datang dari truck masih di inout dulu untuk barang kiriman yang datang dari luar kota dan untuk barang yang di kirim di dalam kota di input dulu juga mas baru barangnya juga dikirim ke konsumen mas , kalau soal terlambat ya itu mungkin dari faktor overload dan kekurangan karyawan sales pengiriman mas. Untuk informasi keterlambatan kami tidak memberitahukan mas karna masih banyak pekerjaan yang kami lakukan atau di selesaikan.⁷⁶

Seharusnya konsumen mendapatkan pelayanan yang baik dari pelaku usaha dan pelaku usaha harus menjamin kenyamanan dan memberikan informasi yang jelas atas pengiriman barang yang tidak

⁷⁴Andi, *Wawancara*, Besuki Situbondo, 4 januari 2019.

⁷⁵Nita, *Wawancara*, Besuki Situbondo, 4 januari 2019.

⁷⁶ Abdul rauf, *wawancara*, Besuki Situbondo, 5 januari 2019.

sesuai dengan yang di perjanjikan dan informasi tentang keterlamabatan pengirimannya serta terkait hak-hak konsumen yang harus dipenuhi dan kewajiban pelaku usaha yang harus dilaksanakan serta Larangan-Larangan Bagi Pelaku Usaha yang tidak boleh dilaksanakan dalam pengiriman barang berdasarkan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Seharusnya PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo menunaikan prestasinya atas apa yang sudah diperjanjikan kepada konsumen dengan pemberian *estimasi hari* atau jangka waktu pengiriman sampainya pengiriman barang, namun pada dasarnya pengiriman barang tidak sesuai dengan jangka waktu pengiriman barang atau *estimasi hari* yang diperjanjikan dan diberikan kepada konsumen.

3. Tanggung Jawab Pihak Pos di PT. Pos Indonesia Besuki Kabupaten Situbondo terhadap penggunaan Jasa Pos yang Dirugikan Menurut Hukum Islam

Menguraikan mengenai tanggung jawab PT. Pos Indonesia Besuki Situbondo terhadap penggunaan jasa pos yang dirugikan menurut hukum islam.

Wawancara yang dilakukan langsung kepada karyawan Pos Besuki Situbondo yang bernama: Andi. Beliau mengatakan bahwa ada tanggung jawab dari pihak Pos Besuki Situbondo ketika terjadi komplain mengenai kesalahan dari pihak Pos Besuki Situbondo . Sesuai yang di nyatakan ketika wawancara:

“Pengganti rugi ini berbeda-beda setiap objek ketika ia Menggunakan jasa Pos, maka pengguna jasa Pos dapat menerima ganti rugi ketika konsumen mengirim barang dengan minimal nilai barang Rp.530.000,- baru mendapatkan ganti rugi, dan apabila barang yang di kirim dibawah nilai Rp.530.000,- maka pihak Pos tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen.⁷⁷

Bapak Jamhuri selaku kepala PT. Pos Indonesia Besuki Situbondo juga menambahkan penjelasan mengenai perlindungan atas ganti rugi terhadap pengguna jasa Pos menurut hukum Islam, yakni sebagai berikut:

“Apa yang diberikan pihak pos dan pengguna jasa pos ini bisa dikatakan sighthat akad secara tulisan mwskipun bentuknya dengan menggunakan secara lisan karena sudah terdapat bukti pembayaran adanya transaksi yang telah dilakukan antara pihak pos dan konsumen. Dan menurut saya dengan adanya bukti transaksi ini bisa dijadikan alat untuk memberikan perlindungan bagi konsumen. Karena ketika kemudia hari terdapat hal-hal yang tidak diinginkan misalnya seperti keterlambatan pengiriman barang dan kerusakan barang, bukti pembayaran menjadi sarana untuk mengajukan ganti rugi atau untuk mendapatkan tanggung jawab dari pihak pos”.⁷⁸

Rani selaku konsumen pengguna jasa pos di PT. Pos Indonesia Besuki Situbondo menjelaskan:

“Cara menyampaikan keluhan yang ada di kantor PT. Pos Indonesia Besuki Situbondo ini dengan mendatangi langsung ke kantor pos dek, dan langsung memberi tahu akan keluhan yang terjadi, kemudian pihak pos memberi tau attau menjelaskan keluhan yang biasa saya sampaikan itu. jadi bila terjadi keterlambatan atau kerusakan pada barang yang saya kirim itu saya perlu mendatangi pihak pos untuk mendapatkan informasinya, kalau tidak begitu pihak pos tidak akan memberi informasi atas keterlambatannya itu dek”.⁷⁹

Dengan kata lain berarti apa yang dilakukan oleh pihak pos merupakan salah satu sarana untuk memberikan perlindungan bagi

⁷⁷ Andi, *Wawancara*, Besuki Situbondo, 4 januari 2019.

⁷⁸ Jamhuri, *Wawancara*, Besuki Situbondo, 27 Maret 2019.

⁷⁹ Rani, *Wawancara*, Besuki Situbondo 28 Maret 2019.

pengguna jasanya. karena pihak pos telah menunaikan pihak konsumen yaitu mendengar keluhannya seperti pada pasal 4 ayat (4) bahwasannya konsumen memiliki hak untuk didengar akan pendapat atas barang atau jasa yang digunakan oleh konsumen kemudian bentuk lain yang diberikqn oleh pihak pos adalah seperti kerahasiaan barang dan keselamatan barang kiriman. Seperti yang ada dalam pasal 2 UU no.38 tahun 2009 tentang pos bahwasannya pos diselenggarakan berdasar beberapa asas yang diantaranya yaitu kerahasiaan dan keselamatan.

Namun diluar itu masih terdapat kekeliruan dengan apa yang dilakukan oleh pihak pos karena dalam permasalahan keterlambatan pengiriman barang ini mereka tidak memberikan tanggung jawab dan ganti rugi yang sama bagi setiap pengguna jasa pos.

Padahal dalam pasal 28 uu no. 38 tahun 2009 tentang pos dirumuskan bahwa pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terhjadi:

1. Kehilangan kiriman
2. Kerusakan isi paket
3. Keterlambatan kiriman, atau
4. Ketidakesesuaian antara barang yang dikirm dan yang diterima.

Berdasarkan pasal ini seharusnya pengguna layanan pos mendapatkan ganti rugi akibat keterlambatan barang kiriman, karena apa yang dilakukan pihak pos dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa pos. Yang kemudian dalam hukum islam pun disebutkan bahwasannya

dalam setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi pihak-pihak yang menyelenggarakannya karena tujuan dari sebuah transaksi adalah sebuah manfaat dan maslahat dan bukanlah sebuah kemudharatan.

C. Pembahasan Temuan

Membicarakan masalah-masalah muamalah merupakan problematika yang tidak akan habis, selama masih ada interaksi sesama manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup. Karena manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat memenuhi kehidupannya sendiri, tanpa adanya bantuan orang lain. Secara keseluruhan dari analisis bahwasannya perlindungan konsumen pengguna pelayanan jasa pengiriman barang atas keterlambatan pengiriman di PT. Pos Indonesia Besuki Situbondo tidak sesuai dengan undang-undang yang berlaku di Indonesia tepatnya pada undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Untuk lebih jelasnya peneliti akan menjabarkan temuan sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem Pelayanan Perlindungan Konsumen Jasa Pos di PT. Pos Indonesia Besuki Kabupaten Situbondo

Adapun analisis pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo yakni dalam penelitian ini penulis menemukan suatu temuan yang terjadi di lapangan yaitu terkait proses perlindungan konsumen jasa pengiriman di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo.

Dalam proses perlindungan di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Indonesia meliputi prosedur pengiriman barang yang dibolehkan jasa pos

di PT. Pos Indonesia, perjanjian pihak pengguna jasa atau konsumen dengan pihak jasa pos yang disampaikan secara lisan, ketepatan waktu pengiriman barang pihak pos dan keadaan barang saat tiba dalam tujuan.

Dalam pelayanan pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo, konsumen yang akan mengirim barang hanya diberi nota pengiriman barang dan dalam nota tersebut ada no resi, berat barang, nama orang tertuju dan ongkos ongkir dan *estimasi hari* atau jangka waktu pengiriman yang diberitahukan atau diucapkan secara lisan bukan tertulis sehingga perjanjiannya tersebut kurang mengikat konsumen. Dalam pengirimannya PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo sering lalai dalam melakukan pengiriman barang sehingga terjadi keterlambatan pengiriman dan faktor keterlambatannya tersebut karena kekurangan karyawan dan *overload*. Oleh karena itu dalam menggunakan jasa ini, konsumen merasa kurang nyaman dan dirugikan karena jangka waktu pengiriman barang atau *estimasi hari* tidak sesuai dengan yang sudah ditentukan dan tidak memberitahu terkait informasi keterlambatan pengiriman barang tersebut. Dalam kasus ini memang mengakui bahwasannya PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo telah lalai atas tugasnya sebagai penyedia jasa. Dalam pelayanan kurang efektif sebab sering terjadi keterlambatan pengiriman barang dan keterlambatan tersebut tidak sesuai dengan *estimasi hari* atau jangka waktu pengiriman barang yang sudah ditentukan atau di perjanjikan sebelumnya oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo dan sistem pelayanan harus

ditingkatkan lagi sebab antara pelaku usaha dan konsumen harus sama-sama di utamakan.

Berdasarkan temuan yang peneliti temukan pada saat pengumpulan data bahwa sistem pelayanan jasa pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo sebagaimana dikemukakan rinciannya Dalam pelayanan kurang efektif sebab sering terjadi keterlambatan pengiriman barang dan keterlambatan tersebut tidak sesuai dengan *estimasi hari* atau jangka waktu pengiriman barang yang sudah ditentukan atau di perjanjikan sebelumnya oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo dan sistem pelayanan harus ditingkatkan lagi sebab antara pelaku usaha dan konsumen harus sama-sama di utamakan.

2. Bagaimana Perlindungan Konsumen Jasa Pos di PT. Pos Indonesia Besuki Kabupaten Situbondo menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Adanya perkembangan dan perubahan yang selalu muncul dari masyarakat dan selalu mempengaruhi antara sesamanya. Seperti halnya pengetahuan seseorang, juga sangat mempengaruhi setiap aktifitas dan kehidupannya. Dengan minimnya pengetahuan seseorang maka bisa menimbulkan perbuatan-perbuatan yang tidak disadari telah melanggar peraturan yang telah diberlakukan.

Analisis Undang-Undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa pengiriman barang atas keterlambatan pengiriman di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo

Seperti halnya yang telah terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo yang terkait pelayanan pengiriman barang yang terjadi keterlambatan pengiriman tidak sesuai dengan yang diperjanjikan sebelumnya dan keterlambatan pengiriman tidak diinformasikan kepada konsumen sehingga tidaklah memenuhi hak-hak konsumen pada huruf (a). Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa dan huruf (b). Hak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan jasa serta kewajiban pelaku usaha pada huruf (a). Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya (b) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur atas jasa yang diberikannya (c) memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Hal itu tidak sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen yang berkaitan dengan tidak memenuhi hak-hak konsumen, tidak menjalankan kewajiban pelaku usaha, dan tidak sesuai dengan asas yang sudah di cantumkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Hal ini konsumen tidak nyaman dengan jasa yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo tersebut yang seharusnya konsumen tersebut mendapat informasi yang benar, jelas dan jujur dengan jasa yang diberikan dan konsumen mendapatkan kenyamanan atas jasa yang diberikan tersebut.

Berdasarkan temuan yang peneliti temukan pada saat pengumpulan data bahwa pengiriman barang atas keterlambatan pengiriman di PT. Pos

Indonesia (Persero) Besuki Situbondo sebagaimana dikemukakan rinciannya dimuka dapat dipandang sebagai bentuk-bentuk pelanggaran dan tidak sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Tanggung Jawab Pihak Pos di PT. Pos Indonesia Besuki Kabupaten Situbondo terhadap penggunaan Jasa Pos yang Dirugikan Menurut Hukum Islam

Adapun analisis pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo yakni dalam penelitian ini penulis menemukan suatu temuan yang terjadi di lapangan yaitu terkait Tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo terhadap pengguna jasa pengiriman barang yang dirugikan menurut hukum islam.

Setiap transaksi tentunya tidak pernah terlepas dengan adanya resiko, baik dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Untuk memberikan perlindungan dengan adanya resiko ini adalah dengan tanggung jawab. Tanggung jawab adalah sesuatu yang timbul karena adanya hubungan hukum sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terkait.

Adapun macam-macam tanggung jawab ini antara lain:

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana maupun hukum perdata. Teori murni dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan

kelalaian adalah suatu tanggung jawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak.

b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi

Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak. Dengan demikian ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian konsumen, biasanya pertama-tama melihat isi dari kontrak perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak baik tertulis maupun lisan.⁸⁰

c. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam perlindungan konsumen secara umum menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Jika melihat dari beberapa bentuk tanggung jawab ini dapat dikatakan bisa digunakan dalam tanggung jawab pihak pos kepada konsumen yang dirugikan. Pertama, mengenai prinsip tanggung jawab pihak pos kepada konsumen yang dirugikan. Pertama, mengenai prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian yaitu apabila pihak pos dalam menyelenggarakan jasanya mengalami kelalaian sehingga dapat membuat barang kiriman rusak maka pihak pos haruslah bertanggung jawab meskipun hal ini dilakukan tanpa disengaja namun karena ia lalai, maka ia memiliki kewajiban untuk tanggung jawab, selain itu kelalaian yang ia lakukan dikarenakan kurangnya kehati-hatian dalam menjaga keamanan dan keselamatan

⁸⁰ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, 61.

barang. Kedua, prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi ketika membahas mengenai wanprestasi tentunya didalamnya terdapat sebuah perjanjian dan apa yang dilakukan oleh pihak pos dan konsumen jasa pos ini dapat diartikan dengan perjanjian karena penggunaan jasa ini terdapat kesepakatan yang telah dibuat oleh pihak pos dan konsumen terhadap jasa apa yang akan ia gunakan, yang dapat menentukan hak dan kewajiban bagi pihak pos dan konsumen jasa pos. Ketika dalam penyelenggaraannya lalu dikemudian hari tidak sesuai dengan apa yang sudah sepakati diawal maka pihak pengguna jasa pos berhak meminta tanggung jawab kepada pihak pos untuk memberikan ganti rugi dikarenakan pihak pos telah wanprestasi. Ketiga, prinsip tanggung jawab mutlak, prinsip ini diterapkan dalam penyelenggaraan jasa pos maka ketika konsumen jasa pos merasa dirugikan maka pihak pos haruslah bertanggung jawab terhadap kerugian yang ditanggung oleh konsumennya tanpa adanya syarat baik sengaja maupun tidak disengaja.

Dalam hukum Islam sikap tanggung jawab ditunjukkan pada ayat Al-Qur'an yaitu:⁸¹

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ ﴿٢٨﴾

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

⁸¹ Qs. Al-Mudatsir: 38

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

Apa yang dilakukan pihak Pos ini terdapat beberapa kesesuaian dengan peraturan yang berlaku. Dalam pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dirumuskan bahwa pengguna layanan Pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

- a. Kehilangan kiriman
- b. Kerusakan isi paket
- c. Keterlambatan kiriman, atau
- d. Ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan yang diterima.

Yang kemudian dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam kedua pasal diatas tidak ditentukan secara rinci mengenai pemberian ganti rugi yang harus diberikan oleh pihak pelaku usaha terhadap konsumen yang menggunakan jasanya, oleh karena itu karena tidak adanya ketentuan

yang memberikan perincian mengenai pemberian ganti rugi maka pihak pos memiliki wewenang untuk membuat aturan dalam hal akan pemberian ganti rugi kepada konsumen yang merasa dirugikan atas jasa yang diberikannya.

Sedangkan dalam hukum Islam ini, pemberian ganti rugi ini termasuk kedalam *dlaman 'aqdin* yaitu terjadinya suatu akad atas transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab. Karena dalam hubungan antara pihak pos dengan pengguna jasa yang dirugikan di dalamnya terdapat suatu akad yang telah mengikat.

Tentunya pemberian ganti rugi tidak boleh dilakukan sewenang-wenang, maksudnya yaitu tanpa memperhatikan hak dari konsumen dan hanya ingin meraih keuntungan bagi pihak pos saja. Untuk itu apa yang dilakukan oleh pihak pos ini sudah merupakan bentuk tanggung jawab terhadap jasa yang telah diselenggarakannya dengan pemberian ganti rugi kepada pengguna jasa pos yang dirugikan. Hal ini tentunya dapat memberikan kerugian bagi pengguna jasa pos karena disana terdapat sedikit ketidakadilan. Dengan adanya unsur ketidakadilan ini akan memberikan dampak kemudharatan sehingga menyalahi *masalahah*.

Maksud dari penggalan di atas adalah kita semua diharuskan untuk bertanggung jawab terhadap semua hal yang kita lakukan. Begitu pula dengan pihak pos, mereka haruslah bertanggung jawab terhadap apa yang mereka lakukan karena tanggung jawab ini merupakan salah

satu dari bentuk atau macam dari perlindungan yang harus diberikan oleh pengguna jasa pos atau konsumen.

Dalam pasal 7 ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dirumuskan memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁸²

Bersarkan pasal ini pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila terjadi hal yang tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam pasal 2 mengenai asas-asas dalam penyelenggara jasa pos bahwasanya jasa pos diselenggarakan diantaranya berdasarkan asas manfaat, kepastian hukum, keselamatan, keamanan dan perlindungan.

Jika dilihat secara kasat mata jasa yang diberikan oleh pihak pos yaitu memberikan ganti rugi yang ditetapkan oleh pihak pos sendiri, seperti yang dikatakan oleh Ibu Rani dalam pemberian ganti rugi ini memiliki kebijakan sendiri, di dalamnya terkandung manfaat namun disamping itu ketika terdapat pembatasan tanggung jawab maka akan membuat kerugian dan kemudharatan bagi pengguna jasa pos atau konsumen tersebut. Dalam pasal 18 ayat 1 (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dirumuskan bahwasanya pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap

⁸² Pasal 7 ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42).

dokumen dan atau perjanjian apabila ; menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.⁸³

Dalam Islam setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi mereka dan tidak boleh ada unsur yang merugikan. Abu Yusuf dan Murid Abu Hanifah yaitu Muhammad bin Hasan Asyaibani dalam buku karangan M.Ali Hasan yaitu berbagai macam transaksi dalam Islam, berpendapat bahwa pekerja itu ikut tanggung jawab atas kerusakan tersebut baik sengaja maupun tidak sengaja. Berbeda tentu, kalau terjadi kerusakan itu diluar batas kemampuannya seperti banjir besar dan kebakaran. Dalam konsep *Ijarah* seperti yang telah dikemukakan di atas ini maka pihak pos haruslah bertanggung jawab karena mereka merupakan pekerja yang melakukan transaksi pengiriman tersebut oleh karena itu mereka haruslah bertanggung jawab terhadap apa yang telah dikerjakannya.

Namun, apa yang dilakukan oleh pihak pos ini tentunya sudah keluar dari jalur *masalah* karena setiap transaksi yang dilakukan haruslah mengandung unsur *masalah*. Adapun melihat dari segi kejadiannya hal ini termasuk kedalam *masalah al-khasas* yaitu kemaslahatan pribadi, kemasalahatan yang hanya berhubungan dengan orang yang memiliki hubungan hukum saja. Contohnya seperti pemutusan hubungan perkawinan seseorang yang di anggap hilang. Jadi, hanya berkaitan antara pihak pos dengan pengguna jasa yang

⁸³ Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42).

dirugikan saja karena bagi pengguna jasa yang lain berbeda lagi hubungannya, mereka memiliki hubungan sendiri-sendiri dan tidak ada hubungan hukum yang menyeluruh kepada semua pihak.

Kemudian apabila dilihat dari segi *masalah* yang ditinjau dari segi kualitas dan kepentingan tanggung jawab dengan pemberian ganti rugi ini merupakan *masalah al-dharuriyah* karena dalam *masalah al-dharuriyah* terdapat lima hal yang harus dijaga yang sering kali disebut dengan *masalah al-khamsah*. Adapun kelima hal ini adalah menjaga agama, menjaga jiwa, menjaga akal, menjaga keturunan, dan menjaga harta. Pertanggungjawaban ini dengan pemberian ganti rugi dapat dimasukkan sebagai menjaga harta, hal ini disebabkan pihak pengguna jasa pos telah merasa dirugikan dengan membayar jasa yang ia gunakan kepada pihak pos sedangkan pihak pos tidak menepati janjinya untuk mengantar barang dengan selamat dan dengan keadaan tidak baik, bahkan tidak memberikan ganti rugi terhadap kesalahan yang telah diperbuat sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak pengguna jasa pos.

Dalam keadaan seperti ini ketika pelaku usaha menolak untuk memberikan ganti rugi terhadap konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke badan penyelesaian konsumen atau ke badan peradilan tempat dimana konsumen itu berada, hal ini seperti yang tercantum dalam pasal 21 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis menguraikan dalam pembahasan di atas mengenai perlindungan konsumen pengguna layanan jasa pengiriman barang atas keterlambatan pengiriman barang dan kerusakan pengiriman di PT Pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo, maka dapat ditarik kesimpulan di antaranya :

1. Dalam pelayanan kurang efektif sebab sering terjadi keterlambatan pengiriman barang dan keterlambatan tersebut tidak sesuai dengan estimasi hari atau jangka waktu pengiriman barang yang sudah ditentukan atau di perjanjikan sebelumnya oleh PT Pos Indonesia Besuki Situbondo (persero) Besuki Situbondo.
2. Perlindungan di PT Pos Indonesia Besuki Situbondo ini tidak sesuai dengan undang-undang karena tidak sesuai dengan hak dan kewajiban pelaku usaha di mana PT Pos Indonesia Besuki itu tidak menerapkan hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha.
3. Dalam hukum islam ada yang namanya tanggung jawab pelaku usaha , dan PT Pos Indonesia Besuki Situbondo belum memenuhi hak-hak nya sebagai pelaku usaha demi kenyamanan konsumen , di mana konsumen masih sering merasa di rugikan dengan pelayanan PT Pos Indonesia Besuki Situbondo ini.

B. Saran

Berpijak dari hasil penelitian dan analisis data yang di peroleh selama penelitian, maka dapat di sarankan :

1. Pihak pos sebagai penyelenggara jasa yang masih berada di hati masyarakat di harapkan dapat memberikan layanan yang dapat memuaskan hati para konsumennya. Dengan memberikan perlindungan hukum yang sesuai dengan peraturan yang berlaku maupun hukum islam. Selain itu juga kepada para konsumen dapat lebih memahami lagi mengenai haknya sehingga konsumen tidak terus menerus haknya di langgar tanpa sepengetahuan mereka.
2. Bagi pos dalam memberikan tanggung jawab seharusnya mereka melakukan tanggung jawab terhadap semua kerugian yang dialami oleh pihak pengguna jasa pos, bukan hanya saja mereka memberikan ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab dengan membuat kebijakan sendiri yang dapat menyebabkan pengguna jasa pos merasa di rugikan.
3. Bagi Pos harus lebih hati-hati yang dapat menyebabkan kiriman rusak dari kelalaiannya.

IAIN JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, R.jauhari. 2007. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli HP Second di Desa Segoroyoso kecamatan pleret kabupaten Bantul*, Dalam sekripsinya di universitas islam sunan kalijaga Yogyakarta.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ash shiddieqy, Teuku Muhammad , 2003. *Mutiara Hadist*. Semarang: Pustaka Riski Putra.
- Azzam, Muhammad. Abdul Aziz. 2014. *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Amzah.
- Badroen, Faisa, 2006 *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Kencana.
- Badzulman, Mariam darius. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*, bandung: PT. Citra sditya abadi
- Burhanudin S, 2011. *pemikiran hukum perlindungan konsumen & Sertifikasi halal*, Malang: UIN Maliki
- Departemen Agama RI. 2008. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro.
- Djakfar, Muhammad. 2009. *Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, Yogyakarta: PT LKis Printing Cemerlang.
- Djamal, M. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djamil, Fathurrahman. 1999. *Filsafat Hukum Islam*, Jakarta: Logos Wacana Ilmu.
- Fuady, Munir. 2002 *.Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Hanindyo Mantri, Bagus. 2008. *Perlindungan hukum terhadap konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, Dalam tesisnya di Universitas Diponogoro Semarang.
- Harahap, M.Yahya. 1982. *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Hermawan, Asep. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hs, Salim. 2001. *Pengantar hukum perdata tertulis (BW)*, Jakarta: Sinar Grafika

<http://pengertian-Hukum-Islam-Syariat-Islam.html>. diakases pada taggal 27 des 2017 pukul 09.25.

<https://kbbi.web.id.pos>. diakases pada taggal 27 des 2017 pukul 11.00.

IAIN Jember. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : IAIN Jember Press.

Imam Mahyiddin, An-Nawawi. 2006. *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, Solo: Pustaka Arafah.

Irawati, Dewi. 2009. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam jasa laundry pakaian di Yogyakarta*. Dalam sekripsinya di Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kadir, Abdul. 1993. *Hukum Perdata Diindonesia*, Bandung: Citra aditya bakti

Konsumen (Lembaran Negara RI Tahun 1999, Nomor 42).

Kristiani, Celina Tri Siwi. , 2011 . *Hukum Perlidungan konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Miru, Ahmad. 2008. *Hukum perikatan*, Jakarta: PT Grafindo Persada.

Miru, Ahmadi, 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Moleong Lexy, *Metod¹ Ibid., 70.ologi Penelitian KualitatiGf Edisi Revisi*, 280.

Moleong, Lexy, 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, 190.

Nurhalis, Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, di akses melalui: <http://smedia.neliti.commediapublications43513-ID>, diakases pada taggal 27 des 2017 pukul 11.52

Nurhalis, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-*

Observasi, Kepala Pos Besuki Situbondo, 26 desember 2018 ¹ Peraturan PT Pos Indonesia (Persero) Besuki Situbondo.

Pasal 1243 KUH perdata.

Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42).

- Pasal 26, 27, dan 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 146)
- Pasal 29 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Lembaran Negara RI Tahun 2009, Nomor 146).
- Pasal 32 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, (Lembaran Negara RI 2009 Nomor 146)
- Pasal 7 ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42).
- Qardhawi, Yusuf. 1997 *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta: Gema Insan Press.
- Rahman, Abdul, *Fiqh Muamalah*. 2010. Jakarta: Kencana.
- Shihab, Quraish. 2012. *Tafsir Al-Misbah Volume 3*, Jakarta: Lentera Hati.
- Sinaga, Harlen. 2015. *Hukum Acara Perdata dengan pemahaman hukum materiil*, Jakarta : Erlangga.
- Siwi Krisyanti, Celina Tri. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Sudjana, 2016. *Rahasia dagang dalam perspektif Perlindungan Konsumen*, bandung: Buku-buku ilmu Hukum.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Syamsul Anwa. Ibid.,335r, Hukum Perjanjian.
- Undang Nomor 8 Tahun 1999, di akses melalui: <http://smedia.neliti.commediapublications43513>, diakases pada taggal 27 des 2017 pukul 12.00.
- Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos Lembaran Negara RI Tahun 2009, Nomor 146.
- Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

PEDOMAN PENGUMPULAN DATA

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mukhammad Fahmi
N I M : 083 142097
Prodi : Muamalah
Jurusan : Hukum Ekonomi
Fakultas : Syariah
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Jasa Pos Menurut UU No.8 Tahun 1999 dan Hukum Islam (studi kasus di PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Indonesia)”**. secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 20Desamber 2018

Penulis,


METERAI TEMPEL
TGL. 9602EAF545932789
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Mukhammad Fahmi
NIM. 083142097

PEDOMAN PENGUMPULAN DATA

1. Pedoman Wawancara Informan: Kepada kepala dan karyawan di PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo.

1. Apa saja perlindungan terhadap konsumen dalam pengiriman barang yang diberikan PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Indonesia?
2. Bagaimana operasional kerja di PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Indonesia?
3. Bagaimana perlindungan terhadap konsumen jika terjadi keterlambatan pengiriman barang?
4. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo?
5. Sejak kapan PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo berdiri?
6. Bagaimana ketentuan estimasi hari pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo?
7. Bagaimana tanggung jawab apabila ada keterlambatan pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo?
8. Apa saja peraturan yang ada di PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo?
9. Apa saja fasilitas yang disediakan PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo?
10. Produk layanan apa saja yang disediakan PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo?

3. Pedoman wawancara informan: Pengirim barang.

1. Apa saja yang didapatkan pada waktu melakukan pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo?
2. Apa yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo disaat terjadi keterlambatan pengiriman barang?
3. Seperti apa pelayanan yang di berikan oleh PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo disaat ada komplien dari pengirim barang?
4. Apa saja yang dikirim melalui PT. Pos Indonesia (persero) Besuki Situbondo?
5. Apakah saudara merasa dirugikan dan kurang nyaman atas keterlambatan/kerusakan barang yang anda alami?
6. Apakah keterlambatan pengiriman barang diinformasikan kepada anda?



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli Jember, Kode Pos 68136, Telp (0331) 487550, 427005
Fax (0331) 427005, Web: www.fsyariah.iain-jember.ac.id, email: fs.iainjember@gmail.com

No : B.300/In.20/4.a/PP.00.9/12/2018

12 Desember 2018

Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth. Kepala PT. POS INDONESIA (PERSERO) BESUKI SITUBONDO.

Di – Tempat

Assalaamu alaikum Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa merahmati kita semua sehingga kita dapat menjalankan aktivitas sehari-hari dengan lancar Amiin.

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama	: Mukhammad fahmi
Nim	: 083142097
Semester	: IX
Jurusan/Prodi	: Hukum Ekonomi/Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Judul Skripsi	: PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA POS MENURUT UU NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM ISLAM (STUDI DI PT. POS INDONESIA (PERSERO) BESUKI SITUBONDO).

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

Wassalaamu alaikum Wr.Wb

an. Dekan

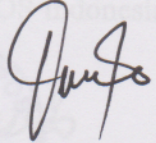
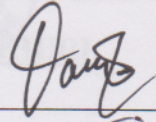
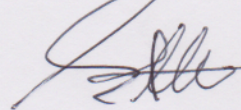
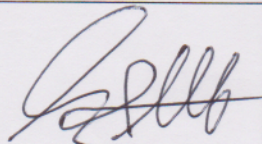
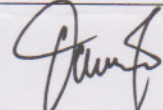
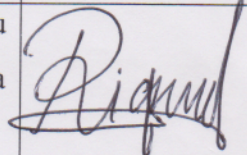
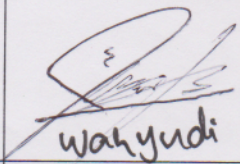
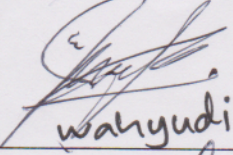
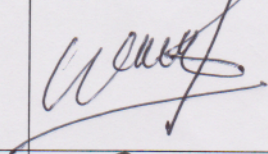
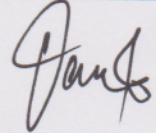
Wakil Dekan Bidang Akademik

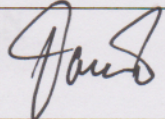


Pujiono

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

**Lokasi: PT POS INDONESIA BESUKI (Jalan Gunung Ijen Nomor 1, Besuki ,
Situbondo)**

No.	Hari/Tanggal	Bentuk Kegiatan	Tanda Tangan
1	Senin, 24 Desember 2018	Menyerahkan surat ijin penelitian kepada Pimpinan PT Pos Indonesia Besuki	
2	Kamis, 27 Desember 2018	Wawancara kepada Pimpinan PT Pos Indonesia Besuki	
3	Jumat, 28 Desember 2018	Observasi, dan wawancara kepada karyawan di PT Pos Indonesia Besuki	
4	Senin, 31 Desember 2018	Observasi, dan wawancara kepada karyawan dan pimpinan PT Pos Indonesia Besuki	
5	Kamis, 3 Januari 2019	Wawancara kepada Pimpinan PT Pos Indonesia Besuki, dan kurir	
6	Jumat, 4 Januari 2019	Wawancara kepada konsumen atau pengirim barang dan penerima barang	
7	Kamis, 9 Januari 2019	Wawancara kepada kurir atau pengantar barang kiriman dan kepada konsumen pengirim barang	 wahyudi
8	Senin, 13 Januari 2019	Wawancara kurir atau pengantar barang kiriman	 wahyudi
9	Kamis, 16 Januari 2019	Wawancara kepada konsumen atau pengirim barang dan penerima barang	
10	Senin, 20 Januari 2019	Melengkapi data kepada Pimpinan PT Pos Indonesia Besuki, dan melengkapi dokumentasi	

11	Senin, 27 Januari 2019	Pengambilan surat keterangan sebagai bukti telah selesai penelitian	
----	------------------------	---	--

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jamhuri

Jember, 27 Januari 2019

Jabatan : Kepala PT Pos Indonesia Besuki

Pimpinan PT POS Indonesia Besuki

Menerangkan bahwa yang tersebut dibawah ini :



Nama : Muhammed Fahad

NIM : 083142097

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Jurusan : Hukum Islam

Fakultas : Syariah

Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Selesai mengulangi penelitian skripsi dengan judul "Pertanggung Jawaban Jasa Pos Menurut UU Nomor 1 Tahun 1999 dan Hukum Islam (Studi di PT Pos Indonesia Persero)" di Besuki Situbondo.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 Januari 2019
 Kepala PT Pos Indonesia Besuki



REPUBLIK INDONESIA
UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN

UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin dengan lebihnya perlindungan kepada konsumen;
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang berwujud atau tidak berwujud baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun kelompok, dan tidak untuk diperdagangkan;
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum maupun lembaga bukan badan hukum yang melaksanakan atau mempromosikan penawaran barang/jasa kepada konsumen.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jamhuri

Jabatan : Kepala PT Pos Indonesia Besuki

Menerangkan bahwa yang tersebut dibawah ini :

Nama : **Muhammad Fahmi**

NIM : 083142097

Program Studi : Hukum Ekonomi Syari'ah

Jurusan : Hukum Islam

Fakultas : Syari'ah

Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Selesai mengadakan penelitian skripsi dengan judul **"Perlindungan Konsumen Jasa Pos Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam (Studi di PT Pos Indonesia Persero)"** di Besuki Situbondo.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 Januari 2019
Kepala PT Pos Indonesia Besuki



JAMHURI

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 1999**

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA.**

- Menimbang** :
- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang—Undang Dasar 1945;
 - b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
 - c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
 - d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab;
 - e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
 - f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan kesimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
 - g. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

Mengingat : Pasal 5 Ayat (1), Pasal 21 Ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945;

Dengan persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepala konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan

- dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
 5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
 6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
 7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
 8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk dipergunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
 9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
 10. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
 11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
 12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
 13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

BAB III HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian Kedua Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

IAIN JEMBER

Pasal 8

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran,, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

IAIN JEMBER

Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar menu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara Cuma-Cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

IAIN JEMBER

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
 - a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
 - b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
 - c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
 - d. Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
 - e. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa izin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
 - f. Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

BAB V KETENTUAN PERCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

BAB VI TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

IAIN JEMBER

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila :
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

IAIN JEMBER

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut :
 - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memeperdagangkan jenis jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila :

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen.
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 21, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB VII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama Pembinaan

Pasal 29

- (1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atau penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk :
 - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua Pengawasan

IAIN JEMBER

Pasal 30

- (1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumenserta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya di selenggarakan oleh pemerintah, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- (2) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- (4) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, menteri dan/atau menteri teknis terkait mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
- (6) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan denan Peraturan Pemerintah.

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di IbuKota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan Perlindungan Konsumen di Indonesia.

Pasal 34

- (1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam pasal 33 Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas :
 - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusuna kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
 - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
 - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
 - f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

- (1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (dua puluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.
- (2) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden dan atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia.
- (3) Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk (1) satu kali masa jabatan berikutnya.
- (4) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur :

- a. Pemerintah;
- b. Pelaku usaha;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. Akademisi; dan
- e. Tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah :

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen, dan;
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena :

- a. meninggal dunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah negara Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota, atau;
- f. diberhentikan.

Pasal 39

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional di bantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- (3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

- (1) Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.

IAIN JEMBER

- (2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional bekerja berdasarkan tata kerja yang di atur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB IX LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atas pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB X PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama Umum

Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.

IAIN JEMBER

- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :
- seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada pengadilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan

Pasal 47

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Bagian Ketiga Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang pengadilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB XI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut :
- warga negara Republik Indonesia;
 - berbadan sehat;
 - berkelakuan baik;
 - tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
 - berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.

IAIN JEMBER

- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud oleh Pasal 49 ayat (1) terdiri atas :

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

Pasal 51

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
- (3) Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencatuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pasal 53

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 54

- (1) Untuk menanganai dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis
- (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
- (3) Putusab majelis bersifat final dan mengikat.

IAIN JEMBER

- (4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan utusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (1) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri tempat konsumen yang dirugikan.

Pasal 58

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

BAB XII PENYIDIKAN

Pasal 59

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu dilingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :
 - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;

- e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang di duga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
- (3) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
 - (4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XIII SANKSI

Bagian Pertama Sanksi Administratif

Pasal 60

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 49 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Sanksi Pidana

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17, ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e., ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dalam pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa :

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman putusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. Pencabutan izin usaha.

BAB XIV KETENTUAN PERALIHAN

IAIN JEMBER

Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini.

BAB XV KETENTUAN PENUTUP

Pasal 65

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan.
Agar setiap orang yang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
Pada tanggal 20 April 1999
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd.

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta
Pada tanggal 20 April 1999
MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

ttd.

AKBAR TANDJUNG

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 1999 NOMOR 42

IAIN JEMBER

DOKUMENTASI

WAWANCARA DI KANTOR POS INDONESIA BESUKI



TIMBANGAN PENGIRIMAN BARANG KWITANSI PEMBAYARAN AIR PDAM DAN BPJS



WAWANCARA KEPADA KEPALA POS DAN KONSUMEN



IAIN JEMBER

BIODATA PENULIS



1. BIODATA PENULIS

- a. Nama : Mukhammad Fahmi
- b. Alamat : Jl. Kangean Kotim RT. 002 RW. 006
Besuki Situbondo
- c. Tempat Tanggal Lahir: Situbondo, 08 September 1994
- d. Jenis Kelamin : Laki-laki
- e. Status : Belum Nikah

2. RIWAYAT PENDIDIKAN

- a. SDN 1 Besuki : 2006-2007
- b. SMP Nurul Jadid : 2009-2007
- c. SMAN 1 Besuki : 2012-2013
- d. IAIN Jember : 2019

3. PENGALAMAN ORGANISASI

Unit Pengembangan Keilmuan (UKPK) INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI (IAIN) Jember