

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak dalam memudahkan pekerjaan manusia di era yang serba praktis. Salah satunya adalah dengan munculnya perusahaan yang menawarkan layanan jasa pengiriman barang baik ke dalam maupun luar daerah. Pihak perusahaan pengiriman barang tersebut menyelenggarakan usahanya dengan cara memberikan layanan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu tergantung dari pilihan layanan yang digunakan. Adapun pilihan jenis layanan yang ditawarkan tersebut beragam, sesuai dengan estimasi waktu sampainya paket ke tempat tujuan, mulai dari seminggu, beberapa hari, hingga satu hari saja (kilat), di lain pihak pengguna jasa pengiriman barang ini berkewajiban membayar sejumlah uang tertentu sebagai ongkos untuk mengirim barangnya. Tentunya dalam hal ini harus pula diiringi dengan landasan hukum yang mendasari suatu praktik dalam bermuamalah. Islam tidak hanya memperhatikan ibâdah (*hablum minallah*), tapi juga memperhatikan hal-hal yang sifatnya muamalah, yaitu mengatur hubungan manusia dengan sesamanya (*hablum*

minannâs), yang meliputi berbagai aspek ajaran mulai dari persoalan hak atau hukum (the right) sampai kepada urusan perekonomian, yaitu lembaga keuangan. Dalam hal ini, jasa pengiriman barang dapat di kategorikan dalam jual beli jasa ¹.

Jual beli jasa dalam Islam dikenal dengan istilah Ijarah. Secara etimologi, Ijarah adalah nama untuk upah (*Ujrah*). Sedangkan secara terminologi, Ijarah adalah kontrak atas jasa atau manfaat yang memiliki nilai ekonomis (*maqshudah*), diketahui, legal di serah-terimakan kepada orang lain dengan menggunakan upah yang diketahui. Pada dasarnya jual beli jasa yang dilakukan dengan memenuhi syarat dan rukunnya adalah sah dan tidak terlarang. Allah telah menjadikan manusia masing-masing saling membutuhkan satu sama lain, supaya mereka tolong menolong, tukar menukar keperluan dalam segala urusan kepentingan hidup masing-masing, baik dengan jual beli, sewa-menyewa, bercocok tanam, atau perusahaan yang lain, baik dalam urusan pribadi maupun bersama. Salah satu syarat sah jual-beli yaitu harus dilakukan oleh kedua belah pihak dengan saling ridho

¹ Nurul Amalia, "Tinjauan Hukum Islam Tentang Jual Beli Hewan Ternak Sakit," *BMC Public Health* 5, no. 1 (2019): 1–11.

(suka sama suka), tanpa ada unsur keterpaksaan atau dirugikan salah satu pihak ².

Adapun yang dijadikan dasar hukum untuk mendasari kegiatan jual beli dapat kita temukan di dalam Al Quran:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ
كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (Qs.An Nisa’(4) : 29)

Berdasarkan ayat di atas dapat dipahami bahwa perdagangan merupakan salah satu profesi yang telah dihalalkan oleh Allah dengan syarat semua aktivitas yang dilakukan harus berlandaskan kepada suka sama suka. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

² Suaidi, *Fiqh muamalah (Dari Teori Ke Problematika Kontemporer)*, Duta Media Publishing, 2021.

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Perjanjian antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak. Akan tetapi masih sering ditemui kendala-kendala dalam proses pengiriman barang³.

Pengiriman barang yang sudah berkembang dengan pesat juga menimbulkan berbagai masalah baru yaitu, apabila terjadi kerusakan ataupun hilangnya barang pada saat barang itu dikirim sehingga pelayanan yang diiklankan tidak sesuai dengan kenyataan. Padahal dalam melakukan pengiriman barang pihak pengirim mempercayakan sepenuhnya kepada pihak ekspedisi agar barang diserahkan kepada pihak penerima dengan keadaan baik. Faktor yang mempengaruhi loyalitas dari pelanggan yaitu merek, harga, dan pelayanan. Jika pelayanan yang ditawarkan tidak sesuai pelanggan

³ Koko Khaerudin and Hariman Surya Siregar, *Fiqh Mu'amalah Teori Dan Implementasi*, Pt Remaja Rosdakarya, 2019.

dengan mudah beralih ke perusahaan pengiriman lain. Suatu perusahaan pengiriman dalam menjalankan tugasnya yaitu mengirim barang sampai dengan tujuan dalam keadaan baik harus bertanggung jawab terhadap perjanjian yang telah disepakati. Karena bisa saja pengiriman tidak berjalan dengan lancar, seperti barangnya rusak di jalan, barang salah kirim ke alamat yang tidak semestinya, bahkan barang hilang. Maka sudah sepatutnya jika terjadi hal-hal tersebut pihak ekspedisi harus mengganti rugi ke penerima barang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak konsumen tertuang dalam Pasal 4 ayat 4 yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Jadi jika ada suatu keluhan dari konsumen haruslah didengar bukannya diabaikan.⁴

Pada Pasal 4 Ayat 8 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat hak yang harusnya didapatkan oleh konsumen dalam hal ini adalah

⁴ Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Pasal 4

pengirim barang yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen.

Dilansir dari akun twitter PT. J&T Express yang bernama @jntexpressid sekiranya terdapat 5 keluhan terkait pelayanan tiap harinya. Keluhan tersebut menanyakan paket yang tak kunjung sampai ataupun menanyakan tentang paket yang statusnya sudah diterima namun tidak sampai ke penerima barang sesungguhnya. Lalu dari pihak PT. J&T dalam menanggapi keluhan-keluhan tersebut kurang baik atau kurang cepat. Postingan di akun @jntexpressid pada tanggal 18 juli 2023 mengenai layanan baru yaitu pengiriman dan gratis asuransi. Pada layanan ini J&T menawarkan berbagai keuntungan pengiriman termasuk gratis asuransi dan pengiriman yang

sangat cepat dimana dalam waktu 1x24 jam paket sudah sampai ke tempat tujuan. Layanan ini dinamakan J&TSUPER. Pada postingan ini ada sekitar 15 replay yang mengeluhkan mengenai layanan dari PT. J&T, diantaranya keluhan-keluhan itu adalah sebagai berikut:

No	Tanggal keluhan	Nama akun tiktok	Keluhan	No resi
1	20 juli 2023	@sinikitakerjain	Hilang	JD0122391357
2	19 juli 2023	@GustiAthiyyah	Telat	JD0121935469
3	20 juli 2023	@ciaraa_01	Salah Orang	JP5459154762
4	18 juli 2023	@lovelykimsugar	Telat	JP5417252721
5	22 juli 2023	@winnie_haru	Hilang	JP5694436720
6	21 juli 2023	@andinnrys	Hilang	JP3447089377
7	18 juli 2023	@ajeng_01	Salah Orang	JP187204542
8	18 juli 2023	@kartika_prat	Salah Orang	JP7007047639
9	18 juli 2023	@chacaa00	Telat	JP4764834265
10	18 juli 2023	@shopcaca	Telat	JP7717513818
11	18 juli 2023	@ketyyy	Salah Orang	JP4563856687
12	18 juli 2023	@vinkyanissa02	Telat	JP3606077524
13	19 juli2023	@skyycars	Stuck 1 bulan	JP9710576283
14	18 juli 2023	@Parijan30967371	Stuck 1 bulan	JP3992724926
15	19 juli 2023	@diraacuy	Stuck 1 bulan	JP9307912762

Berdasarkan tabel di atas terdapat sekitar 15 keluhan-keluhan yang ada di kolom replay salah satu cuitan dari @jntexpressid adalah barang hilang, telat, stuck satu bulan, dan salah orang. Maksud dari kata hilang adalah barang yang dikirim tidak sampai ke penerima barang dan dari tabel tersebut terdapat 4 akun yang

mengeluhkan hal ini yaitu @sinikitakerjain, @skyyccarts, @winnie_haru, dan @andinrys. Stuck satu bulan disini maksudnya setelah ditracking lokasi barang tidak berubah selama satu bulan dan tidak sampai ke penerima barang dari tabel yang mengalami hal ini adalah akun @diraacuy. Telat merupakan hal yang banyak dikeluhkan oleh para pelanggan, karena pada saat menerima resi biasanya terdapat estimasi sampai pada tanggal berapa barang itu akan sampai ke penerima barang. Keluhan tentang telat merupakan hal yang lumrah terjadi pada setiap jasa ekspedisi apalagi jika pihak ekspedisi mengalami overload dalam pengiriman, dan dari tabel diatas sekiranya terdapat 5 keluhan tentang telat. Lalu terdapat keluhan tentang salah orang maksudnya yaitu pihak kurir salah dalam mengirimkan barang bukan ke orang yang semestinya mendapatkan barang tersebut hal ini bisa terjadi jika alamat pengirim tidak terlalu jelas ataupun memang kurang ketelitian dari pihak kurir sendiri, dan dari tabel diatas terdapat sekiranya 4 orang yang mengeluhkan hal tersebut.⁵

Contoh kasus lain yaitu ada penerima yang barangnya rusak padahal dari pihak pengirim barang sudah mengemas barang tersebut dengan aman. Bahkan

⁵ Akun Resmi PT. J&T Express Indonesia, @jntexpressid

ada barang yang tidak sesuai dengan yang dipesan seperti cuitan dari salah satu akun tiktok yang memesan sebuah smartphone namun saat di tracking status barang hilang dan tidak ada kejelasan. Usut punya usut barang yang rusak diakibatkan karena ulah beberapa oknum pegawai J&T yang kurang berhati-hati dalam menangani paket-paket yang akan dikirimkannya. Seperti dilansir dari Kompas.com terdapat sebuah video viral dimana beberapa pria melempar paket-paket secara estafet dari sebuah mobil dan di mobil tersebut terdapat plang jasa pengangkutan J&T. Video ini viral pada bulan Januari 2023 yang diunggah oleh sebuah akun tiktok dan sudah dibagikan lebih dari 400 ribu retwett. Padahal jika sesuai prosedur paket dari mobil tidak boleh dilempar karena dikhawatirkan paket akan rusak. Karena pengirim pada dasarnya berkewajiban untuk melindungi paket agar sampai ke penerima dengan asuransi barang dan apabila rusak wajib membayar premi yang telah disepakati bersama.⁶

Maka dari itu peneliti perlu melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kebenaran sesuai dengan

⁶ Dandy Bayu Bramasta, Viral Video Petugas Lempar Paket Kiriman Pelanggan Ini Klarifikasi J&T, https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/tren/read/2020/01/04/200_300865/viral-video-petugas-lempar-paket-kiriman-pelanggan-ini-klarifikasi-jt, Diakses Pada Tanggal 12 Mei 2021 Pada Pukul 10.20 WIB

hukum islam dan hukum positif, sehingga penulis tertarik mengangkat sebagai penelitian dengan judul **“Implementasi Perlindungan Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang jual beli online Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Kasus j&t pasar Tais Kabupaten Seluma)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang di J&T pasar tais kabupaten seluma?
2. Bagaimana perspektif hukum islam dan hukum positif terhadap perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh J&T pasar tais kabupaten seluma?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui implementasi perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang di J&T pasar tais kabupaten seluma.

2. Untuk memahami perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh J&T pasar tais kabupaten seluma.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Kegunaan Secara teoritis, kegunaan dari hasil penelitian ini diharapkan agar menjadi bahan pendalaman maupun pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan Hukum Ekonomi Syariah berkaitan dengan perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang jual beli online.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dilakukan dengan tujuan agar dapat membantu memberi pemahaman sehingga berguna bagi masyarakat khususnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan Hukum Ekonomi Syariah berkaitan dengan perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang jual beli ⁷.

⁷ Moh Issamsudin, "Efektifitas Perlindungan Konsumen Di Era Otonomi Daerah," *Jurnal Hukum Khaira Ummah* 15, no. 1 (2020): 10.

E. Penelitian Terdahulu

Peneliti menemukan beberapa penelitian yang relevan dengan topik dan masalah yang akan diangkat yakni:

1. Skripsi dari Lubis Putri Pratiwi, yang berjudul, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT. Pos Indonesia (Perseroan) Terhadap Kerusakan Atau Hilangnya Paket Pengiriman Barang (Studi Di Kantor Pos Pematangsiantar)*, mahasiswi Fakultas Hukum, jurusan Hukum Keperdataan, Universitas Sumatera Utara, Sumatera Utara, yang dalam penelitiannya tersebut mencakup tentang penegasan terkait perlindungan konsumen yang mana hanya difokuskan kepada kerusakan dan kehilangan barang dengan perspektif hukum positif saja. Dalam hal ini penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan yang cukup jelas yaitu lebih memfokuskan penelitian kepada keterlambatan barang dengan perspektif hukum Islam dan hukum positif⁸.
2. Skripsi dari Deni Eka Putra yang berjudul, *Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Surat dan Barang (Studi Kasus: PT. Pos*

⁸ Putri Pratiwi Lubis, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT. Pos Indonesia (Perseroan) Terhadap Kerusakan Atau Hilangnya Paket Pengiriman Barang (Studi Di Kantor Pos Pematangsiantar)” (2024).

Indonesia, Cabang Padang), mahasiswa Fakultas Hukum, Program studi Hukum Perdata Ekonomi, Universitas Andalas, Sumatera Barat dalam penelitiannya dijelaskan tentang penegasan terkait perlindungan konsumen yang mana hanya difokuskan kepada kerusakan dan kehilangan barang dengan perspektif hukum positif saja. Dalam hal ini penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan yang cukup jelas yaitu lebih memfokuskan penelitian kepada keterlambatan barang dengan perspektif hukum Islam dan hukum positif⁹.

3. Jurnal yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang. Karya Nadia Andina Putri dan Nyoman Mas Ariyani, Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana. Jurnal ini bertujuan untuk menjelaskan tentang bagaimana perlindungan hukum ketika pengiriman barang tersebut mengalami keterlambatan, perbedaan dengan yang penulis teliti adalah disini penulis fokus membahas tentang perlindungan konsumen terhadap

⁹ Deni Eka Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Surat Dan Barang Pada PT. POS Indonesia (PERSERO) Cabang Padang," 2021.

penerimaan paket dari kurir ekspedisi menurut hukum positif dan hukum islam ¹⁰.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah dengan menggunakan studi lapangan (*field research*), dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat kelapangan untuk mewancarai secara langsung dari pihak yang bersangkutan tujuannya adalah untuk mendapatkan jawaban dari setiap permasalahan yang akan diteliti upaya yang dilakukan untuk memperoleh data-data yang akurat baik melalui interaksi secara langsung dan melalui media pendukung lain di lapangan dengan pelaku usaha dan konsumen sebagai narasumbernya.¹¹

b. Pendekatan Penelitian

Dengan dikaitkan dengan pendekatan yuridis normatif yaitu pendekatan yang dilakukan

¹⁰ A A A Nadia Putri and Mas Ariyani Nyoman, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang," *Journal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2017): 5.

¹¹ Zuhri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif, Proceedings of the National Academy of Sciences*, vol. 3 (Syakir Media Press, 2021)

berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan. Berhubungan dengan penelitian ini dengan bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi yang terjadi saat ini dan berkenaan dengan perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang jual beli online di j&t kelurahan pasar tais kabupaten seluma.¹²

2. Waktu dan lokasi penelitian

1) Adapun waktu penelitian

Waktu penelitian yaitu selama 6 bulan yang disesuaikan dengan jadwal penelitian pada Universitas Islam Negeri Fatmawatti Bengkulu atau sejak dikeluarkannya surat izin penelitian.

2) Tempat penelitian

Tempat penelitian dalam skripsi ini mengambil lokasi di kelurahan pasar tais kabupaten seluma alasannya karena dekat dari rumah, dan mudah di jangkau.

3. Subjek/Informan penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang

¹² Yudiono, "Metode Penelitian," *Jurnal Metode Penelitian*, 2021, hlm. 58.

diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. "Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti¹³.

4. Sumber dan teknik pengumpulan data

1) Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber dari mana data tersebut diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber data yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu suatu data yang diperoleh atau bersumber langsung dari objek penelitian atau responden¹⁴. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah hasil dari wawancara dan hasil observasi di j&t kelurahan pasar tais kabupaten seluma serta konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang.

¹³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2020.

¹⁴ Abd. Hadi, Asrori, and Rusman, *Penelitian Kualitatif, CV.Pena Persada*, 2021.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan tambahan yang berasal dari jurnal, buku-buku, artikel, yang digunakan untuk memperkuat penelitian dan melengkapi informasi mengenai perlindungan konsumen atas jasa pengiriman barang pada perjanjian jual beli online.

2) Teknik Pengumpulan Data

Penelitian pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa hal sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian menggunakan pengamatan dan pengindraan. Dalam hal ini peneliti memperoleh data yang diperlukan dengan cara datang langsung ke tempat penelitian dan mengamati langsung bentuk perlindungan konsumen atas keterlambatan jasa pengiriman barang di j&t kelurahan pasar tais kabupaten seluma.

b. Wawancara

Wawancara adalah Penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan wawancara atau

pertanyaan secara langsung untuk mengetahui konsep-konsep yang berkaitan dengan keterlambatan jasa pengiriman barang yang sering terjadi di J&T kelurahan pasar tais kabupaten seluma hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Dengan menggunakan pedoman wawancara terstruktur, yaitu wawancara dengan memberikan pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger agenda dan sebagainya. Metode ini untuk menghimpun atau memperoleh data, dengan cara melakukan pencatatan baik berupa arsip-arsip atau dokumentasi maupun keterangan yang terkait dengan penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan pengiriman barang dan faktor keterlambatan ¹⁵.

¹⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian kegiatan penelitian yang sangat penting setelah keseluruhan data dikumpulkan baik melalui metode kepustakaan maupun metode lapangan dan sesuai dengan kajian penelitian yaitu perlindungan konsumen atas keterlambatan jasa pengiriman barang pada perjanjian jual beli online perspektif hukum islam dan hukum positif (studi kasus di j&t kelurahan pasar tais kabupaten seluma). kemudian diolah secara sistematis, dianalisa dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berupa kata-kata, tulisan atau lisan orang-orang yang berperilaku, yang dapat dimengerti dan menggunakan pendekatan pemikiran induktif yaitu yang mempelajari suatu gejala yang khusus untuk mendapatkan kaidah-kaidah yang berlaku dilapangan mengenai fenomena yang di teliti.

G. Sistematika Penulisan

Dalam memudahkan penyusunan skripsi ini dan untuk memberikan gambaran besar mengenai pokok pembahasan, penulis menyusun skripsi ini dalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

1. Bab I : Berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian,

tinjauan terdahulu, metode penelitian, kerangka teori dan sistematika penulisan penelitian.

2. BAB II : Membahas tentang perlindungan konsumen, Akad Jual beli online, jasa pengiriman barang menurut hukum islam
3. BAB III: Gambaran umum dan objek lokasi penelitian yaitu Kelurahan pasar tais Kabupaten Seluma.
4. BAB IV: Dari skripsi ini adalah hasil penelitian yang membahas tentang perlindungan konsumen atas keterlambatan jasa pengiriman barang pada perjanjian jual beli online (Studi kasus j&t kelurahan pasar tais kabupaten seluma)
5. BAB V: Berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan yaitu uraian jawaban atas pertanyaan yang di ajukan dalam rumusan masalah , sedangkan saran yaitu berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang telah di teliti sesuai dari hasil kesimpulan yang di diperoleh.