

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang di J&T Pasar Tais Kabupaten Seluma

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi perlindungan konsumen oleh J&T Express Pasar Tais belum optimal. Meskipun secara administratif layanan telah memenuhi prosedur standar seperti pemberian bukti pengiriman, penentuan estimasi waktu, dan pelacakan paket, dalam praktiknya sering terjadi keterlambatan pengiriman yang melebihi estimasi waktu tanpa adanya penjelasan yang memadai. Konsumen juga tidak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi yang proporsional. Sistem pengaduan yang ada cenderung bersifat normatif dan tidak menyelesaikan inti permasalahan. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen masih bersifat reaktif, belum

preventif dan responsif sebagaimana amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Perspektif hukum Islam dan hukum positif terhadap perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh J&T Pasar Tais Kabupaten Seluma

- a. **Hukum Islam:** Hubungan antara konsumen dan pihak jasa pengiriman termasuk dalam akad ijarah (sewa jasa). Secara formal, rukun dan syarat akad telah terpenuhi karena terdapat penyedia jasa, pengguna jasa, manfaat yang diperjanjikan, serta imbalan (ongkos kirim). Namun, secara substansial, ketika manfaat jasa tidak terpenuhi seperti keterlambatan hingga satu bulan tanpa kepastian dan tanpa kompensasi maka pelaksanaan akad tersebut tidak sesuai dengan prinsip keadilan ('adl), amanah, dan kaidah la dharar wa la dhirar (tidak boleh menimbulkan kerugian). Dalam kondisi demikian, akad tetap sah secara hukum, tetapi pelaksanaannya dapat dikategorikan tidak memenuhi prinsip tanggung jawab dan kemaslahatan dalam muamalah Islam. Oleh karena itu, pihak penyedia jasa seharusnya memberikan

ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab moral dan syar'i.

- b. **Hukum Positif:** Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, J&T Express terbukti melanggar Pasal 4, Pasal 7, dan Pasal 19 karena tidak memberikan informasi yang jelas terkait keterlambatan, tidak memenuhi kewajiban memberikan ganti rugi, dan mengalihkan tanggung jawab kepada pihak lain. Hal ini menunjukkan ketidaksesuaian pelayanan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

B. Saran

Berikut adalah saran untuk J&T Express, konsumen, pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen:

1. Untuk J&T Express

J&T Express perlu melakukan reformasi internal secara menyeluruh untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi hak-hak konsumen. Perusahaan harus memiliki sistem evaluasi internal yang terstruktur dan berkelanjutan untuk memantau kinerja pelayanan dan mengidentifikasi kelemahan. Selain itu, J&T Express perlu meningkatkan transparansi dalam operasional, penegakan tanggung jawab hukum, serta pembangunan

sistem kompensasi yang adil dan terstandar. Perusahaan juga harus memastikan bahwa konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.

2. Saran untuk Konsumen

Konsumen perlu meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang hak-hak konsumen dan cara melindungi diri dari kerugian. Konsumen harus memastikan bahwa mereka memahami syarat dan ketentuan layanan yang ditawarkan oleh J&T Express sebelum melakukan transaksi. Jika terjadi pelanggaran hak konsumen, konsumen dapat mengajukan keluhan kepada J&T Express dan meminta penyelesaian yang adil. Konsumen juga dapat melaporkan pelanggaran hak konsumen kepada lembaga perlindungan konsumen untuk mendapatkan bantuan dan perlindungan.

3. Saran untuk Lembaga Perlindungan Konsumen

Lembaga perlindungan konsumen perlu meningkatkan peran dan fungsinya dalam melindungi hak-hak konsumen. Lembaga perlindungan konsumen harus memastikan bahwa konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Lembaga perlindungan konsumen juga perlu

meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang hak-hak konsumen dan cara melindungi diri dari kerugian. Selain itu, lembaga perlindungan konsumen dapat membantu konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha dan memberikan bantuan hukum kepada konsumen yang membutuhkan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuhri. *Metode Penelitian Kualitatif. Proceedings of the National Academy of Sciences*. Vol. 3. Syakir Media Press, 2021.
- Akhmad Farroh Hasan, M.Si. Fiqh. *Fiqh Muammalah Dari Klasik Hingga Kontemporer (Teori Dan Praktek)*. UIN-Maliki Malang Press, 2018.
- Alfarisi, Muhammad Salman. "Preferensi Masyarakat Terhadap Pembelian Produk Makanan Halal Di Dusun Mlangi Yogyakarta." *Universitas Islam Indonesia*, 2017. <https://repository.radenfatah.ac.id/9381/2/2> BAB II Tiara.pdf.
- Amalia, Nurul. "Tinjauan Hukum Islam Tentang Jual Beli Hewan Ternak Sakit." *BMC Public Health* 5, no. 1 (2019): 1-11.
- Andesta, Rena. "Implementasi Secara Lebih Komplek Sebagai Sebuah Transaksi." UIN SUSKA, 2019. <http://repository.uin-suska.ac.id/13172/7/7>.BAB II_2018368ADN.pdf.
- Annisa. "BAB II KAJIAN TEORI,Implementasi," 2016. <http://repository.uinfabengkulu.ac.id/2720/3/>BAB II.pdf.
- Arifin, I. "Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Jaminan Dalam Akad Kredit (Studi Di Federal Internasional Finance Kota Parepare)," 2019.
- Ayu, Asyura. "Profil J&T," 2019. <https://repository.umj.ac.id/13576/13/13>. BAB IV.pdf.

- Fasiri, Mawar. "Penerapan Al Ijarah Dalam Bermuamalah." *Ecopreneur : Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (August 28, 2021): 236. <https://doi.org/10.47453/ecopreneur.v2i2.446>.
- Firyal Akbar, and Widiyati Kurniya. *Studi Evaluasi Kebijakan: Evaluasi Kebijakan Di Indonesia*. Ideas Publishing. Ideas Publishing, 2018.
- Fitria, Yossa, and Roni Ekha Putera. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh." *Journal Publicuho* 7, no. 3 (2024): 1237–50. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i3.483>.
- Hadi, Abd., Asrori, and Rusman. *Penelitian Kualitatif*. CV.Pena Persada, 2021.
- Halya, N P. "Implementasi Model Kurikulum Terintegrasi Di Sdit At-Taqwa Surabaya." *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 2019. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/37/article/view/27994%0Ahttps://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/37/article/viewFile/27994/25616>.
- Herjiva, Joeliandra. "Manajemen Jasa Pengiriman Barang Di J&T Express Lamnyong Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh." *UIN Ar-Raniry*, 2023. [https://repository.ar-raniry.ac.id/32171/1/Joeliandra Hervija%20190403061%20FDK%20MD.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/32171/1/Joeliandra%20Hervija%20190403061%20FDK%20MD.pdf).
- Hulman, Panjaitan. *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Jala Permata Aksara, 2021.

- Issamsudin, Moh. "Efektifitas Perlindungan Konsumen Di Era Otonomi Daerah." *Jurnal Hukum Khaira Ummah* 15, no. 1 (2020): 10.
- Jumroh, and Yoga Jusri Pratama. *PUBLIK. PENERBIT INSAN CENDEKIA MANDIRI*, 2021.
- Kasmad, Rulinawaty. *Implementasi Kebijakan Publik*, 2018.
- Koko Khaerudin, and Hariman Surya Siregar. *Fiqh Mu'amalah Teori Dan Implementasi. Pt Remaja Rosdakarya*, 2019.
- Kurniati, Ika Dyah, Riza Setiawan, Afiana Rohmani, Aisyah Lahdji, Arief Tajally, Kanti Ratnaningrum, Rochman Basuki, Sc Reviewer, and Zulfachmi Wahab. "Buku Ajar." *Fakultas Hukum Universitas Udayana*, 2015.
- Kurniawan Akta, Khotimah Nurul. "Analisis Hukum Islam Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 1, no. 8 (2021): 1-10.
- Lubis, Putri Pratiwi. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT. Pos Indonesia (Perseroan) Terhadap Kerusakan Atau Hilangnya Paket Pengiriman Barang (Studi Di Kantor Pos Pematangsiantar)," 2024.
- Muhram, La Ode, Et.al. *Pengantar Hukum Indonesia*. CV. MEDIA SAINS INDONESIA, 2022.
- Musyafah, Aisyah, Hardanti Khasna, and Bambang Eko Turisno. "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang." *LAW REFORM* 14 (September 29, 2018): 151. <https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20863>.
- Palangda, Listriyanti, Henry Jeheskiel Daniel Tamboto, and Imanuel Pitit Andu. *Desain Pembelajaran. Pena Persada*.

- Pena Persada, 2024.
- Poerwadarminta, W, . J.S. "Konsep Ijarah Dalam Fiqih Mu'Amalah," 2023.
- Pramono, Joko. *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik. Kebijakan Publik*. Unisri Press, 2020.
- Presiden Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*. Vol. 2003, 1999.
- Purwito, Edy. "Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya." *Jurnal Magister Ilmu Hukum* 13, no. 1 (2023): 109-29. <https://doi.org/10.56943/dekrit.v13n1.152>.
- Putra, Deni Eka. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Surat Dan Barang Pada PT. POS Indonesia (PERSERO) Cabang Padang," 2021.
- Putri, A A A Nadia, 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.
- Rahminigrum, Anita, and Ike Rachmawati. "Implementasi Kebijakan Pengarusutamaan Gender Dalam Pembangunan Di Kota Sukabumi." *JPM MOCCI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Ekonomi, Sosial Sains Dan Sosial Humaniora, Koperasi, Dan Kewirausahaan* 2, no. 1 (March 5, 2024): 47-55. <https://doi.org/10.61492/jpmmocci.v2i1.88>.
- Ramadhan, Nur. "Implementasi Manajemen Pembelajaran

Pada Mata Pelajaran Al Islam Di SMA Muhammadiyah 2 Bukit Kecil Palembang." *Jurnal Administrasi Manajemen Pendidikan* 1, no. 2 (2018): 92–100.

Resi Atna Sari Siregar, Dkk. "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Dan Analisis UU. No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Akad Istisna' Pada Konveksi Musly Group." *Islamic Circle* 2, no. 2 (2021): 98–111.

Rimanda, Fiqri, Syarifudin, Sherly, and Nelsa Fitri. "Liability of Business Actors to Consumers As a Result of Misinterpreting Advertisements." *Jurnal Ruang Hukum* 2, no. 1 (2021): 7–14.

Saprida, Dr. Qodariah Barkah, and Zuul Fitriani Umari. *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*. PRENADAMEDIA GROUP, 2021.

Suaidi. *FIQH MUAMALAH (Dari Teori Ke Problematika Kontemporer)*. Duta Media Publishing, 2021.

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

Utaminingsih, Fitri, and Nanik Setyowati. "Implementasi Undang-Undang No. 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak Melalui Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak Di Kota Pasuruan." *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan* 9, no. 2 (2021): 294–308.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-pendidikan-kewarganegaraan/article/view/39384/34761>.

Yudiono. "Metode Penelitian." *Jurnal Metode Penelitian*, 2021,

hlm. 58.

Zulham. "Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi 2006," 2021.

