



Penulis
SELVIYA GUSTIANI

**IMPLEMENTASI PERLIDUNGAN KONSUMEN ATAS
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG JUAL BELI
ONLINE PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF
(Studi Kasus J&T Kelurahan Pasar Tais Kabupaten Seluma)**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2026 M/1447 H**

**IMPLEMENTASI PERLIDUNGAN KONSUMEN ATAS
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG JUAL BELI
ONLINE PERSPEKTIF HUKUM ISLAM
DAN HUKUM POSITIF
(Studi Kasus J&T Kelurahan Pasar Tais Kabupaten Seluma)**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
2026 M/1447 H**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi yang berjudul Implementasi Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Jasa Pengiriman Barang Pada Perjanjian Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus J&T Kelurahan Pasar Tais Kabupaten Seluma) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya, dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 09 pebruari 2026

Saya yang menyatakan



Selviya gustiani

Nim: 2011120039



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uin-sukarno-bengkulu.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh **Selviya Gustiani**, NIM 2011120039 dengan judul **"Implementasi Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus J&T Kelurahan Pasar Tais Kabupaten Seluma)"** Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II.

Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, 09 Maret 2026 M

1447H

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Miti Yarmunida, M.Ag

NIP. 197705052007102002


Anita Niffidayani, M.HI

NIP. 198801082020121004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uin-sukarno-bengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skrripsi yang berjudul: **"Implementasi Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus J&T Kelurahan Pasar Tais Kabupaten Seluma)"**. Oleh **Selviya Gustiani** Nim: **2011120039**, Program Studi **Hukum Ekonomi Syariah**, Jurusan **Syariah**, Telah Diuji Dan Dipertahankan Di Depan **Tim Sidang Munaqasyah** Fakultas **Syariah** Universitas **Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu** Pada:

Hari : **Kamis**

Tanggal : **12 Februari 2026**.

Dan Dinyatakan **LULUS**. Telah Diperbaiki, Dapat Diterima Dan Disahkan Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar **Sarjana Dalam Bidang Hukum Ekonomi Syariah** Dan Diberi Gelar **Serjana Hukum (S.H)**.

Bengkulu, 09 Maret 2026 M

1447 H

Dekan,

Prof. Dr. Suwarjin, S. Ag., M.A

NIP. 196904021999031004

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Prof. Dr. Toha Andiko, M. Ag.

Giyarsih, M. Pd

NIP. 197508272000031001

NIP. 199108222019032006

Penguji I

Penguji II

Dr. Nenan Julir, Lc., M. Ag

Edi Mulyono M.E. Sy

NIP. 197509252006042002

NIP. 198905122020121007

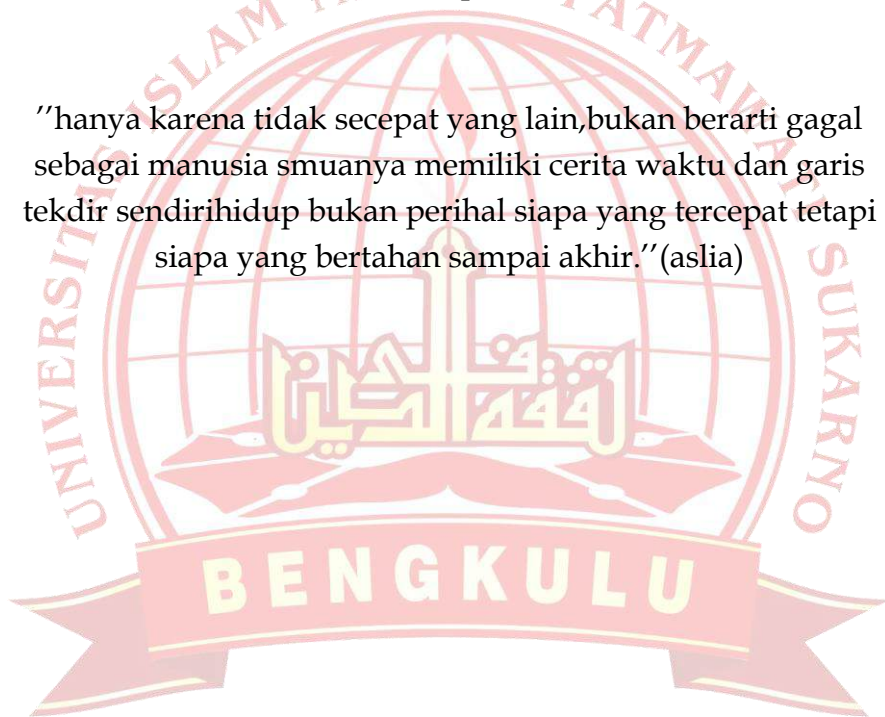
MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Sesungguhnya Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(QS. Al-Baqarah: 286)

"hanya karena tidak secepat yang lain, bukan berarti gagal sebagai manusia smuanya memiliki cerita waktu dan garis takdir sendirihidup bukan perihal siapa yang tercepat tetapi siapa yang bertahan sampai akhir."(aslia)



PERSAMBAHAN

Puji syukur kepada allah swt yang telah melimpahkan rahmat serta berkahnya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Orang tuaku tersayang, suport siystem terbaik panutanku, bapak sarman terimakasih karena selalu berjuang dan mengupayakan yang terbaik untuk penulis berkorban tenaga dan memberikan semangat serta motivasi yang tiada henti hingga penulis dapat bertahan sampai saat ini, beliau memang tidak merasakan pendidikan sampai kebangku perkuliahan namun beliau mampu mendidik penulis dengan baik.
2. Pintu surgaku ibu yahara mawati terimakasih sebesar besarnya penulis ucapkan kepada beliau atas segala bentuk bantuan semangat dan doa yang diberikan selama ini terimakasih menjadi alasan penulis bertahan pada saat ini meski ditengah keputusasaan, setiap doa yang ibu panjatkan setiap pengorbanan yang ibu lakukan selalu menjadi cahaya yang menerangi langka bagi penulis. maafkan penulis jika perjuangan ini tersasa begitu lama, begitu sulit dan penuh dengan air mata. terimakasih atas nasehat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran

kita tak sejalan,terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala ini.

3. Adikku tersayang yoga rahmat efrizon terimakasih atas dukungan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi pada saat ini.
4. Pembimbing ibu dr. Miti yarmunida,m.ag dan ibu anita niffilayani,m.hi selaku pembimbing i dan pembimbing ii yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan dengan penuh kesabaran, dan meluangkan waktu sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk kakak dan adek sepupuku hertika efrianti dan andika pebriansa nenek dan keluarga besar ku yang berada di kelurahan puguk kabupaten seluma terimakasih atas doa dan dukunganya.
6. Sahabat seperjuangan tiara suci damaiyanti,athaya azzahra,larasati joko purwanto dan teman- teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu sahabat yang selalu memotivasi dan mendoakan di dalam menyusun skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan (hes lokal b angkatan 20) yang sama-sama berjuang dari awal masuk terimakasih atas kebersamaan dan kekompakannya dan berbagi ilmu serta pengalaman.

8. Almamater tercinta universitas Islam negeri fatmawati sukarno (uinfas) bengkulu.
9. Yang terahir terima kasih kepada diri saya sendiri selviya gustiani terima kasih sudah bertahan sampai sejauh ini, terima kasih untuk tidak menyerah ketika jalan didepan terasa gelap ketika keraguan datang silih bergnti dan ketika langkah yang terasa berat untuk diteruskan, terimakasih karena tetap memilih untuk melanjutkan, walau seringkali tidak tahu pasti kemana arah ini akan membawa. Terima kasih karna telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, hadir dalam sunyi, dalam lelah, dalam diam yang penuh tanya. terima kasih karna sudah mempercayai proses, meski hasil belum sesuai haraapan. Meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, bahkan perasaan ingin menyerah. Terima kasih karena tetap jujur pada rasa takut, namun membiarkan rasa takut itu membatasi langkah, karena keberanian bukan ketiadaan rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski takut masih melekat erat, dan paling penting, terima kasih karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai.

ABSTRAK

Implementasi Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus Di J&T Kelurahan Pasar Tais Kabupaten Seluma)

Oleh: Selviya Gustiani, NIM.12011120039

Pembimbing I : Dr. Miti Yarmunida M. Ag dan Pembimbing 2 : Anita Niffilayani, M, H.I

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya transaksi jual beli online yang bergantung pada jasa ekspedisi, namun sering terjadi keterlambatan pengiriman sehingga merugikan konsumen. Fokus penelitian; (1) bagaimana implementasi perlindungan konsumen dalam keterlambatan pengiriman barang (2) tinjauannya dari perspektif hukum Islam dan hukum positif. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak J&T dan konsumen, sedangkan data sekunder berasal dari literatur, jurnal, dan peraturan perundang-undangan terkait. Analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif empiris dan konsep akad *ijarah* dalam hukum Islam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang di J&T Kelurahan Pasar Tais belum berjalan optimal. Konsumen sering kali tidak mendapatkan kompensasi sebagaimana mestinya, sementara penyedia jasa kurang maksimal dalam menanggapi keluhan. (2) dari perspektif hukum Islam, keterlambatan pengiriman barang termasuk dalam akad *ijarah* yang mewajibkan pihak penyedia jasa memberi ganti rugi (*dhamān*) apabila manfaat jasa tidak terpenuhi sesuai akad. dan dari perspektif hukum positif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh ganti rugi, namun implementasinya masih lemah di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan perlunya penguatan mekanisme

perlindungan konsumen baik melalui penerapan hukum positif maupun internalisasi prinsip akad *ijarah* dalam hukum Islam agar tercipta kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Keterlambatan pengiriman barang, Ijarah, Hukum Positif.



ABSTRACT

Implementation of Consumer Protection for Delayed Delivery of Goods in Online Purchases: A Perspective of Islamic Law and Positive Law (Case Study at J&T, Pasar Tais Village, Seluma Regency)

By: Selviya Gustiani, Student ID Number: 12011120039

Supervisor I: Dr. Miti Yarmunida M.Ag and Supervisor II: Anita Niffilayani, M, H.I

This research is motivated by the rise of online purchase transactions that rely on expedition services, but often experience delays in delivery, which is detrimental to consumers. The focus of this research is: (1) how is the implementation of consumer protection in the case of late delivery of goods (2) its review from the perspective of Islamic law and positive law. The research method used is field research with a descriptive qualitative approach. Primary data was obtained through interviews with J&T and consumers, while secondary data came from literature, journals, and related laws and regulations. Data analysis was carried out using an empirical descriptive approach and the concept of ijarah contracts in Islamic law. The results of the study indicate that (1) consumer protection for late delivery of goods at J&T Pasar Tais Village has not been running optimally. Consumers often do not receive compensation as they should, while service providers are less than optimal in responding to complaints. (2) from the perspective of Islamic law, late delivery of goods is included in the ijarah contract which requires the service provider to provide compensation (dhamān) if the service benefits are not fulfilled according to the contract. and from the perspective of positive law, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection gives consumers the right to obtain compensation, but its implementation is still weak in the field. Thus, this study emphasizes the need to strengthen consumer protection mechanisms both through the application of positive law and internalization of the principles of the ijarah

contract in Islamic law in order to create legal certainty and justice for consumers.

Keywords: Consumer Protection, Late Delivery of Goods, Ijarah, Positive Law



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur yang dalam saya haturkan kehadiran Allah Yang Maha Pemurah, dan telah memberikan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai seperti yang diharapkan. Tidak lupa shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan menuju jalan yang terang benderang seperti sekarang ini. Dengan terselesainya skripsi ini yang berjudul "Implementasi 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)" Maka penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof Dr.KH.Zulkarnain Dali, M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Bapak Dr. H Suwarjin, S.Ag., M.A selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Ibu Dr.Miti Yarmunida, M.Ag Dan Ibu Anita Niffilayani, M.H.I selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan banyak ilmu, bimbingan, saran dan juga motivasi dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr Muhammad Aziz Zakiruddin, M.H selaku ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Bapak badrun taman, M.S.I selaku pembimbing akademik yang senantiasa memberikan pengarahan dan kritik yang membangun.

6. Kedua orang tuaku Bapak sarman dan ibu yahara mawati dan adekku yoga rahmat efrizon serta keluarga besar tercinta yang telah memberikan motivasi serta doa untukku.
7. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan ilmunya.
8. Staf dan karyawan fakultas syariah universitas islam negri fatmawati sukarno bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Sahabat seperjuangan Hukum Ekonomi Syariah Kelas B Angkatan 2020 yang tidak bosan memberikan Motivasi.

Dalam penulisan skripsi ini Peneliti menyadari akan banyaknya kekurangan dan kelemahan dari berbagai sisi. Oleh Karena itu peneliti terus berusaha dengan Semaksimal Mungkin untuk mencapai hasil akhir yang terbaik dalam penulisan skripsi ini.

Bengkulu, 10 Februari 2026
Penulis

Selviya gustiani
Nim: 2011120039

DAFTAR ISI

HALAMAN DAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Penelitian Terdahulu.....	12
F. Metode Penelitian.....	14
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	14
2. Tempat Penelitian	15
3. Instrumen Penelitian	15
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	16
5. Teknik Analisa Data	19
G. Sistematika Penulisan	19

BAB II KAJIAN TEORI

A. Teori implementasi.....	21
1. Teori implementasi	21
2. Tahapan tahapan implementasi	29
B. Perlindungan konsumen dalam hukum positif ..	31
1. Pengertian Konsumen	31
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	33
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen ..	35
4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	37
5. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen.....	39
6. Undang-Undang No 8 tahun 1999.....	40
C. Kosep ijarah dalam islam	45
1. Pengertian ijarah	45
2. Dasar Hukum ijarah	49
3. Rukun dan Syarat ijarah	52
4. Macam – Macam Ijarah	57
5. Berakhirnya Akad Ijarah.....	59

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bentuk Pengiriman Barang di J&T kelurahan pasar Tais.....	61
1. Sejarah J&T kelurahan pasar tais	61
2. Visi dan Misi J&T kelurahan pasar tais	63

3. Jenis - jenis Layanan Pengiriman Barang di J&T Kelurahan Pasar Tais	65
4. Struktur Organisasi J&T Kelurahan Pasar Tais	67
B. Sistem Pelaksanaan Pengiriman Barang Di J&T Kelurahan Pasar Tais	68
C. Faktor Keterlambatan Pengiriman Barang Di J&T Kelurahan Pasar Tais	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Implementasi Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Di J&T Pasar Tais Kabupaten Seluma	73
B. Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh J&T Pasar Tais Kabupaten Seluma	98
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	112
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	