

**TINJAUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG PERSPEKTIF
HUKUM EKONOMI SYARIAH
(Studi Kasus di Jasa Ekspedisi J&T Express Bakalan Krapyak
Cabang Kudus)**

Vinda Khoirunnida¹, Lina Kushidayati²

Institut Agama Islam Negeri Kudus

vindakhoirunnida21@gmail.com¹, linakushidayati@iainkudus.ac.id²

Abstract

Consumer protection is important in trading activities, including delays in goods delivery. In the context of sharia economic law, consumer protection against delays in the delivery of goods can be realized through fair and transparent sales and purchase contracts, as well as through sharia principles which regulate the seller's obligation to fulfill promises of delivery of goods in accordance with the agreed agreement. This study aims to analyze consumer protection against late delivery of goods in the perspective of sharia economic law. This study uses a qualitative approach with document analysis and interview techniques. As a result of delays in the delivery of goods caused by internal factors that can be overcome, such as errors in delivery or insufficient inventory. If the delay in the delivery of goods is caused by external factors that cannot be overcome, such as natural disasters or war.

Keywords: *Consumer Protection, Delay in Delivery, Sharia Economic Law*

Abstrak

Dalam perspektif perlindungan konsumen, terdapat beberapa bentuk upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen dari keterlambatan pengiriman barang menurut hukum ekonomi syariah termasuk dalam akad Ijarah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang dalam perspektif hukum ekonomi syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis dokumen dan wawancara. Bentuk tanggung jawab terhadap keterlambatan pengiriman barang disebabkan 2 faktor yakni, faktor eksternal disebabkan adanya bencana, promo sale atau promo online dan faktor internal disebabkan kurir, agen. Apabila terjadi keterlambatan pengiriman barang, yang dimana konsumen mendapatkan ganti rugi atau kompensasi atas kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Keterlambatan Pengiriman, Hukum Ekonomi Syariah*

PENDAHULUAN

Pada zaman yang serba canggih, jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan oleh manusia. Manusia akan lebih menyukai hal-hal yang serba instan, karena mereka mengikuti perkembangan teknologi di era globalisasi. Oleh karena itu, bagi mereka yang menginginkan kemudahan dan kenyamanan, penggunaan jasa pengiriman barang dapat menjadi sebuah alternatif yang tepat

ketika mengirimkan suatu barang apabila menyangkut keterjangkauan dalam suatu wilayah. Jasa pengiriman barang sangat penting bagi mereka yang selalu mengirimkan barang dari suatu daerah ke daerah yang lain. Pengguna layanan jasa pengiriman barang akan merasa dirugikan karena dengan adanya keterlambatan barang pihak tersebut dengan membayar biaya tertentu untuk memperoleh layanan jasa, konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi ketika terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang, maka seseorang dapat memperoleh perlindungan hukum.¹ Di J&T Express Bakalan Krapyak Kudus melayani pelanggannya untuk melakukan pengiriman paket, dokumen, barang, e-commerce, pengiriman belanja online dan lainnya. Di J&T Express Bakalan Krapyak Kudus juga melayani cek no. resi, cek pengiriman, cek status pengiriman dan lainnya.

Selain peraturan yang tercantum dalam Hukum Ekonomi Syariah, pemerintah juga berupaya untuk melindungi hubungan antara produsen dan konsumen dengan menetapkan suatu aturan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Angka 1 dikeluarkan oleh pemerintah yang menyatakan bahwa segala bentuk tindakan yang menjamin adanya kepastian hukum bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen yang merupakan definisi dari perlindungan konsumen.² Ketika melakukan transaksi jual beli, baik secara langsung maupun online, terdapat perikatan antara penjual dan pembeli. Perjanjian ini harus memberikan manfaat bagi kedua belah pihak, yaitu penjual dan pembeli yang dikenal sebagai konsumen. Asas itikad baik berkaitan dengan pelaksanaan perjanjian dengan kepercayaan dan keinginan beritikad baik sesuai landasan.³ Hal ini juga berhubungan dengan pembuatan perjanjian menurut Pasal 1338 Ayat (3) (KUHPerduta) yang menyangkut itikad baik pada kontrak. Dalam hal pengiriman barang tertentu, transaksi harus menguntungkan kedua belah pihak dan tidak mengabaikan hak-hak konsumen. Seringkali, konsumen mengalami kerugian seperti keterlambatan pengiriman barang oleh penyedia jasa pengiriman, yang dapat mengakibatkan wanprestasi dan melanggar hak-hak konsumen yang harus dilindungi.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai perlindungan konsumen atas keterlambatan barang yang terjadi di J&T Express Bakalan Krapyak Kudus, serta upaya yang dilakukan oleh J&T Express Bakalan Krapyak Kudus untuk menyelesaikan keterlambatan barang tersebut.

¹ Nadia Andina Putri, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang', *Jurnal Hukum Bisnis Fakultas HUKUM Universitas Udayana*, 5.2 (2017), h.1-5.

² Republik Indonesia, 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dengan', *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1985 Tentang Jalan*, 2003.1 (1999), 1-5 <https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf>, diakses tanggal 01 November 2022, Jam 12.02 WIB.

³ M. Yahya Harahap, *Segi Segi Hukum Perjanjian* (Bandung: PT. Alumni, 1986), h.32.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Perlindungan Konsumen

Istilah "konsumen" awalnya berasal dari bahasa Belanda yaitu "Konsument". Para ahli hukum umumnya sepakat bahwa konsumen merujuk pada "Pemakai akhir dari benda dan jasa (Uiteindelijke Gebruiker van Goederen en Diensten) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (ondernemer)". Menurut Az. Nasution, konsumen adalah "Setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk tujuan tertentu".⁴ Pengertian konsumen yang dirumuskan secara yuridis menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen adalah individu yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk keperluan pribadi dan bukan untuk diperdagangkan lagi. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk lebih memperhatikan kepentingan dan keamanan konsumen, terutama dalam hal pengiriman barang atau menggunakan barang atau jasa.⁵ Muhammad dan Alimin, pakar ekonomi syariah, telah berusaha untuk memberikan pemahaman konsumen berdasarkan konsep Islam tentang hukum kekayaan. Menurut mereka, konsumen adalah setiap orang, baik perorangan maupun suatu badan hukum yang mempergunakan barang atau jasa secara sah, baik untuk keperluan pribadi maupun produksi lebih lanjut. Dengan demikian, dalam ekonomi Islam, istilah "konsumen" tidak hanya mencakup individu namun, badan usaha seperti yayasan, persekutuan, perseorangan, dan badan hukum atau non-hukum lainnya.⁶

Jadi, pengertian perlindungan konsumen adalah upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen berdasarkan prinsip-prinsip yang termuat dalam perlindungan konsumen merupakan suatu bentuk jaminan hukum yang bertujuan untuk melindungi konsumen.

Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak-hak manusia untuk memenuhi kebutuhan terwujudnya dalam hak-hak sebagai konsumen. Penulis akan menjelaskan tentang hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Umumnya, terdapat empat hak dasar konsumen yang dikenal, yaitu: hak atas keamanan (the right to safety), hak atas informasi (the right to be informed), hak atas pemilihan (the right to choose), dan hak atas pendengaran (the right to be heard).⁷ Menurut Zoemrotin K. Susilo, hak-hak konsumen yang harus dilindungi mencakup: 1) hak atas keamanan dan keselamatan, 2) hak atas informasi yang benar dan jujur, 3) hak atas pemilihan barang atau jasa yang diperlukan, 4) hak untuk menyampaikan pendapat, 5) hak

⁴ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Daya Widya, 2000), h.69.

⁵ Peraturan Pemerintah, Pasal 1 'Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999'.

⁶ Muhammad dan Alimin, *Etika Dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPFE UGM, 2004), h.129.

⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2006), h.16.

atas lingkungan yang bersih dan sehat.⁸ Pasal 4 dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat hak-hak konsumen, sementara dalam Hukum Islam, terdapat enam hak konsumen yang harus diperhatikan dengan serius oleh pelaku usaha. Keenam hak tersebut mencakup: 1) mendapatkan informasi yang akurat, jujur, adil, dan bebas dari pemalsuan, 2) keamanan produk dan lingkungan yang sehat, 3) advokasi dan penyelesaian sengketa, 4) perlindungan dari penyalahgunaan keadaan, 5) ganti rugi atas dampak negatif dari produk, 6) hak untuk memilih dan mendapatkan nilai tukar yang wajar.⁹

Kewajiban konsumen dalam hukum Islam meskipun tidak dijabarkan secara detail, namun hal tersebut disebut sebagai upaya untuk menjaga keseimbangan dan keadilan. penulis dapat menjelaskan sebagai berikut: 1) memiliki niat yang baik saat melakukan pembelian atau penggunaan barang atau jasa, 2) berusaha mencari informasi terkait berbagai aspek dari barang atau jasa yang akan dibeli atau digunakan, 3) membayar harga atau nilai yang telah disepakati dengan rasa saling merelakan (*taradhin*) dan memastikan terdapat kesepakatan dalam bentuk ijab dan qabul (*sighat*), 4) menjalankan prosedur yang sah dalam menyelesaikan sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen.¹⁰

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha didefinisikan sebagai “orang perorangan atau badan hukum, yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian”.¹¹ Sedangkan hak pelaku usaha tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang sebagai salah satu pihak yang terlibat dalam transaksi, pelaku usaha juga memiliki hak-hak dalam perlindungan konsumen.¹² Adapun hak-hak pelaku usaha, sebagai berikut: 1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai harga dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan, 2) hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang bermaksud tidak baik, 3) hak untuk mempertahankan diri dengan cara yang wajar dalam proses penyelesaian sengketa konsumen, 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang

⁸ Zoemrotin K. susilo, *Penyambung Lidah Konsumen* (Jakarta: Puspa Swara, 1996), h.4.

⁹ Muhammad dan Alimin, *Etika Dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPFE UGM, 2004), h.235-239.

¹⁰ Muhammad Yusri, ‘Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam’, *Jurnal Hukum*, 5 (2009), h.14.

¹¹ Peraturan Pemerintah, Pasal 3 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 (Jakarta, 1999).

¹² Peraturan Pemerintah, Pasal 6 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 (Jakarta, 1999).

atau jasa yang diperdagangkan, 5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹³

Adapun kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999,¹⁴ antara lain : 1) menunjukkan niat baik dalam melakukan bisnis, 2) menyediakan informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang kondisi dan garansi barang atau jasa, serta memberikan penjelasan tentang penggunaan, perbaikan, dan perawatan, 3) melayani konsumen dengan jujur dan tidak melakukan diskriminasi, 4) menjamin kualitas barang atau jasa yang diproduksi atau dijual sesuai dengan standar mutu yang berlaku, 5) memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba atau menguji barang atau jasa yang ditawarkan, 6) memberikan kompensasi, ganti rugi, atau pengganti atas kerugian yang disebabkan oleh penggunaan atau pemakaian barang dan jasa yang dijual, 7) memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan kesepakatan.¹⁵

Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Asas hukum perlindungan konsumen tersebut dicantumkan dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹⁶ Adapun asas-asas perlindungan konsumen, sebagai berikut : 1) Asas Manfaat adalah untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan dan pelaku usaha secara keseluruhan. 2) Asas Keadilan adalah Asas keadilan yang dimaksud menekankan pentingnya partisipasi seluruh rakyat yang maksimal dan memberikan kesempatan yang adil bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak-hak dan melaksanakan kewajiban mereka. 3) Asas Keseimbangan adalah Prinsip keseimbangan bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan pelanggan, bisnis, dan pemerintah baik secara material maupun spiritual. Tidak boleh ada pihak yang mendapatkan perlindungan yang lebih besar dibandingkan pihak lainnya.¹⁷ 4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen memberikan jaminan bagi konsumen terhadap keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa, pemaksaan, dan pemanfaatan barang atau jasa dikonsumsi atau di gunakan.¹⁸ 5) Asas Kepastian Hukum adalah Dalam hal ini, Negara bertanggung jawab untuk

¹³ Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan* (Malang: Uin Malang Press, 2009), h.357.

¹⁴ Peraturan Pemerintah, Pasal 7 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 (Jakarta, 1999).

¹⁵ Muhammad Yusri, 'Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam', *Ulumuddin*, Vol. V, No. III (Desember, 2009), h.14.

¹⁶ Peraturan Pemerintah, Pasal 2 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 (Jakarta, 1999).

¹⁷ Yapiter Marpi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce* (Tasikmalaya: Zona Media Mandiri, 2020), h.118.

¹⁸ Abdul Halim Barakatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Bandung : Nusa Media), h.16.

memastikan kepastian hukum dan menerapkan aturan yang terdapat dalam undang-undang, sehingga hak dan kewajiban yang tercantum dalam undang-undang dapat diterapkan dalam aktivitas sehari-hari dan memberikan keadilan bagi semua pihak.¹⁹

Pengertian dan dasar Hukum Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merujuk pada pembatasan makna dari perlindungan, yang hanya mencakup perlindungan melalui penggunaan hukum. Perlindungan ini terkait dengan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh manusia sebagai isu subjek hukum dalam hubungannya dengan sesama manusia dan lingkungannya. Sebagai subjek hukum, manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan tindakan hukum.²⁰ Jadi, perlindungan hukum berarti melindungi martabat dan harga diri serta mengakui hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan peraturan atau aturan yang dapat memberikan perlindungan terhadap satu hal dari hal lainnya. Dalam konteks konsumen, ini berarti hukum memberikan perlindungan untuk hak-hak pelanggan dari tindakan yang mengakibatkan pelanggaran hak tersebut.²¹

Dalam segi hukum menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 : Konsumen diartikan sebagai seseorang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk tujuan perdagangan.²² Hak dan kewajiban konsumen telah diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, termasuk kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 UU tersebut.

Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Hukum Ekonomi Syariah

Hukum Ekonomi Syaria'ah meliputi seperangkat aturan yang terkait dengan aktivitas ekonomi yang mencakup aspek komersial dan non-komersial dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia, dan semua aturan tersebut didasarkan pada prinsip-prinsip Syariah hukum Islam.²³ Dalam Pasal 20 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, telah diatur beberapa larangan yang menyebabkan sebuah peraturan tidak sah, yaitu perjanjian tersebut tidak boleh bertentangan dengan Syariah Islam seperti Al-Qur'an dan Hadits, peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, dan kesusilaan.²⁴

¹⁹ Sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Banjarmasin: Citra Aditiya Bakti, 2014), h.27.

²⁰ Christine ST Kansil dan Christine ST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), h.102.

²¹ M. Hadjion Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), h.25.

²² Peraturan Pemerintah, Pasal 1 *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

²³ Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqih Mu'amalah Di Lembaga Keuangan Syariah Dan Bisnis Kontemporer* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), h.1.

²⁴ Dessy Stivani, 'Klausula-Klausula Dalam Kontrak Baku Jasa Laundry (Menurut Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah)', *Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum*, 2015.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah menerapkan semua peraturan yang terdapat dalam Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW. Ini membuktikan bahwa Hukum Ekonomi Syariah sangat memperhatikan tindakan dan perilaku dari konsumen dan produsen, yang memiliki hak dan kewajiban yang telah diatur dalam undang-undang dan Hukum Ekonomi Syariah terkait transaksi.

Landasan hukum yang mengatur mengenai akad yaitu Allah berfirman melalui QS. Ali Imran ayat 76 yang artinya "Sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat)nya dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang yang bertakwa". Selain itu juga terdapat kaidah fiqh dari Ibn Taymiyah yang artinya " Menurut ketentuan asal bahwa akad- akad dan syarat adalah boleh dan bebas karena itu hukumnya sah, tidak ada yang diharamkan atau dianggap batal kecuali apa- apa yang dinyatakan haram dan batal oleh Syariah.²⁵

Rukun- rukun akad ada 4 macam yaitu ada orang yang berakad, pelaku akad (Aqid), benda- benda yang akad di akadkan (objek akad), tujuan atau maksud melakukan akad, Ijab dan Qobul. Sedangkan Syarat- syarat dalam akad ada 6 macam, yaitu kedua orang yang melakukan akad cakap bertindak (ahli), yang dijadikan objek akad dapat menerima hukumnya, akad itu diizinkan oleh syara' dilakukan oleh orang yang mempunyai hak melakukannya, janganlah akad itu akad yang dilarang oleh syara' seperti jual beli mulasamah (jual beli dengan sentuhan), ijab itu berjalan terus tidak dicabut sebelum terjadi qobul, ijab dan qobul harus bersambung sehingga bila seorang yang ber ijab telah berpisah sebelum adanya ijab qobul, maka ijab tersebut menjadi batal.²⁶

Penyebab berakhirnya akad ada beberapa macam, yaitu yang Pertama berakhirnya masa berlaku akad tersebut, apabila akad tersebut tidak mempunyai tenggang waktu. Kedua dibatalkan oleh pihak- pihak yang berakad, apabila akad tersebut sifatnya tidak mengikat. Ketiga dalam akad sifatnya mengikat, yang berakhir jika jual beli yang dilakukan fasad seperti terdapat unsur tipuan salah satu rukun dan syarat yang tidak terpenuhi, berlakunya khiyar syarat, salah satu pihak yang melakukan akad meninggal dunia.²⁷

Konsep Ijarah

Menurut ulama malikiyah ijarah merupakan menjadikan milik suatu kemanfaatan yang mubah dalam waktu tertentu dengan pengganti. Selain itu ada yang menerjemahkan ijarah sebagai jual beli jasa (upah mengupah), yaitu mengambil manfaat tenaga manusia, yang ada manfaat dari barang. Sedangkan menurut Fatwa Dewan Syariah No.09/DSN/MUI/IV/2000, ijarah merupakan akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu

²⁵ Harun Santoso and Anik Anik, " Analisis Pembiayaan Ijarah Pada Perbankan Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, no. 02 (2017): 106-116.

²⁶ Rahmawati, "Dinamika Akad Dalam Transaksi Ekonomi Syariah." *Al-Iqtishad Journal of Islamic Economics* 3, no. 1 (2016).

²⁷ Nilam Sari, "Kontrak (Akad) Dan Implementasinya Pada Perbankan Syariah Di Indonesia," *Kontrak (Akad) dan Implementasinya Pada Perbankan Syariah di Indonesia* 8, no. 01 (2015): 47-58.

tertentu melalui pembayaran/ upah, tanpa diikuti dengan pemindahakan kepemilikan barang itu sendiri, dengan demikian dalam akad ijarah tidak ada perubahan kepemilikan, tetapi hanya pemindahan hak guna aja dari yang menyewakan kepada penyewa.²⁸

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) yang membahas tentang larangan untuk mengalihkan atau mengulangsewakan objek ijarah terdapat dalam BA XI bagian keempat tentang penggunaan ma'jur dalam Pasal 310 dinyatakan bahwa: "Musta'jir dilarang menyewakan dan meminjamkan ma'jur kepada pihak lain kecuali atas izin dari pihak menyewakan." Dapat dipahami maksud dari pasal tersebut adalah musta'jir (penyewa) tidak diperkenankan menyewakan lagi atau mengulangsewakan ma'jur. Musta'jir bisa saja menyewakan kembali barang sewaan kepada orang lain kecuali ada penjelasan serta memperoleh izin dari yang menyewakan atau bahkan akad di awal membolehkannya.²⁹

Dalam Pasal 313 Ayat (1) mengatakan "Kerusakan ma'jur karena kelalaian musta'jir adalah tanggung jawabnya, kecuali ditentukan lain dalam akad." Kemudian Ayat (2) mengatakan "Apabila ma'jur rusak selama akad yang terjadi bukan kelalian musta'jir, maka musta'jir yang awjob menggantinya." Ayat (3) mengatakan "Apabila dalam akad ijarah tidak ditetapkan mengenai pihak yang bertanggungjawab atas kerusakan ma'jur maka hukum kebiasaan yang berlaku di kalangan mereka yang dijadikan hukum."

Dalam Pasal 1 Ayat 10 Praturan Bank Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005 yang mengartikan prinsip ijarah sebagai transaksi sewa- menyewa atas suatu barang atau upah mengupah atas suatu usaha jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa. Sehingga kita dapat simpulkan bahwa ijarah sendiri merupakan transaksi sewa menyewa suatu barang atau jasa dimana waktunya sudah ditentukan oleh kedua belah pihak yang sudah sepakat serta barang atau jasa tersebut melalui suatu imbalan atau pembayaran yang harus dilakukan oleh pihak yang telah menyewa tersebut.³⁰

Dasar hukum ijarah Allah berfiman pada QS. An- Nahl ayat 97 yang artinya "Barang siapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki- laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik, dan sesungguhnya akan kami ber alasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan". Sedangkan menurut Hadis Bukhari yang artinya "memekerjakan seseorang untuk bekerja tiga hari kemudian atau setelah sebulan atau setelah

²⁸ Rosita Tehuayo, "Sewa Menyewa (Ijarah) Dalam Sistem Perbankan Syariah," *Tahkim* 14, no. 1 (2018).

²⁹ Bimrew Sendekie Belay, "Analisis Ijarah Terhadap Sewa Menyewa," no. 8.5.2017 (2022): 2003-2005.

³⁰ Syarif Hidayatullah, "Wakaf Uang Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia," *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i* 3, no. 1 (2016): 1-20.

setahun itu boleh, kedua belah pihak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan bersama setelah datang temponya.³¹

Rukun-rukun ijarah ada 4 yaitu orang yang berakad (Aqid), terdapat ijab qobul, terdapat ujarah (upah), terdapat manfaat. Sedangkan syarat dalam ijarah yaitu *pertama*, syarat yang terjadi dikarenakan akaf yaitu berkaidan dengan aqid, zat, dan tempat akad yang mana harus baligh, berakal, cakap dalam harta, serta sepakat kedua belah pihak. *kedua*, syarat dalam pelaksanaan akad, yaitu barang yang dimiliki oleh penyewa harus murni miliknya atau kekuasaan tersebut dimiliki sepenuhnya olehnya, apabila barang diketahui tidak sepenuhnya miliknya maka dianggap tidak sah dalam melakukan perjanjian. *ketiga*, syarat sah ijarah, yaitu berhubungan dengan adanya orang yang melakukan akad, kesepakatan kedua belah pihak, barang sebagai objek dalam melakukan akad, dan barang sudah jelas manfaatnya. *keempat*, syarat kelaziman ada dua yaitu barang sewaan terhindar dari cacat, tidak ada perihal yang bisa membatalkan akad.³²

Penyebab berakhirnya akad ijarah ada beberapa hal yaitu Pertama, objek hilang atau musnah. Kedua, tenggang waktu yang disepakati dalam akad ijarah telah berakhir. Apabila yang disewakan itu rumah maka rumah itu dikembalikan kepada pemiliknya dan apabila yang disewakan adalah jasa maka ia berhak menerima upahnya. Ketiga, wafatnya salah seorang yang berakad. Keempat, apabila ada uzur pada salah satu pihak.³³

METODE PENELITIAN

Peneliti memilih menggunakan penelitian kualitatif dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif dengan jenis penelitian adalah penelitian lapangan (*field research*). yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat.³⁴ Berdasarkan pendekatan penelitian jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, di mana pendekatan yuridis empiris merupakan salah satu jenis pendekatan mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta mengkaji apa yang terjadi di masyarakat.³⁵ Kemudian data yang telah di analisa tersebut dideskripsikan sehingga dapat menjadi suatu laporan yang utuh dan jelas.

³¹ Harun Santoso and Anik, "Analisis Pembiayaan Ijarah Pada Perbankan Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, no. 02 (2017):106-116

³² Qurratul Milah and Et.al, "Peran Akad Ijarah Dalam Bisnis Syariah," *Al-Bayan: Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam* 2, no. 2 (2022): 136-148

³³ Andzari Nurkalimah, Titin Suprihatin, and Eva Bayuni Misfah, "Analisis Fatwa DSN Terhadap Pelaksanaan Akad Ijarah Pada Pembiayaan BMT Itqan Bandung Analysis of Implementation DSN Akad Ijarah Financing BMT Itqan in Bandung 1. Untuk Mengetahui Fatwa DSN-MUI Tentang Akad Ijarah Pada Pembiayaan Ketentuan Obyek Ijarah :," *Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah UNISBA* (2018): 615-623.

³⁴ Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h.24.

³⁵ Soerjono dan Sri Mamudji Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: CV. Rajawali, 1990), h.176.

Dengan menggunakan metode ini penulis kemudian mengumpulkan dan memaparkan data yang diperoleh dengan cara observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Upaya Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang dan Kerusakan Barang

Hak dan kewajiban merupakan bagian penting yang dimiliki oleh setiap perusahaan. Misalnya, dalam sebuah perusahaan ekspedisi, mereka memiliki tanggung jawab dalam pengiriman barang, yang dapat dirasakan oleh para pelanggan saat terjadi masalah seperti keterlambatan atau kerusakan barang. Rumusan yang pertama ditegaskan oleh Nova sebagai Supervisor J&T Express Cabang Kudus bahwa, selama pengiriman tidak ada keterlambatan pengiriman barang kecuali kalau ada promo online shop. Dan cara mengirim paket barang di J&T Express Cabang Kudus ada 2 cara yakni, *Pertama* pengguna jasa menyerahkan paket barang secara langsung ke kantor J&T Express Cabang Kudus. *Kedua* pengguna jasa meminta kurir untuk menjemput paket barang untuk diproses dan dikirimkan ke alamat tujuan. Di J&T Express selalu ada kejadian kerusakan barang yang akan dikirim ke alamat tujuan. Salah satu pengguna jasa yang mengalami kerusakan pada paket barangnya yang paket barang yang hendak ia kirim ternyata sampai tujuan terjadi kerusakan pada paket barang tetapi entah dari J&T Express Cabang Kudus atau J&T Express yang lain.

Terkait dengan pertanggungjawaban pengangkutan menurut ketentuan yang diatur dalam Pasal 468 KUHD jika barang rusak pada saat pengiriman yang bertanggung jawab adalah pengangkut. Hal ini dikecualikan oleh keadaan *overmacht*, maka pengangkut lepas dari tanggung jawab akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya.³⁶ Tanggung jawab pengangkut diatur dalam Pasal 1236 dan Pasal 1246 KUH Perdata. Menurut Pasal 1236, pengangkut harus memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang patut diterima jika pengangkut tidak dapat menyerahkan atau tidak layak untuk menyelamatkan barang yang diangkut. Pasal 1246 mengatur bahwa biaya kerugian bunga meliputi kerugian yang diderita dan keuntungan yang seharusnya diperoleh. Pasal 93 KUHD menyatakan bahwa jika barang angkutan tiba di tempat tujuan dalam kondisi rusak yang tidak dapat dilihat oleh penerima dari luar, maka penerima berhak menuntut pemeriksaan oleh pengadilan dalam waktu 2x24 jam setelah menerima barang.

Prosedur pemeriksaan dilakukan secara sukarela dengan mengajukan surat permohonan sederhana Pasal 93 KUHD untuk mendorong pihak penerima membuka packing dan memeriksa barang dengan teliti. Pemeriksaan oleh

³⁶ Baskara, A. A. N. B., Udiana, I. M., & Sukranatha, A. A. K, 'Tanggung Jawab J&T Express Apabila Terjadi Kerusakan Dalam Pengangkutan Barang', *Ilmu Hukum*, 8 (2020), 1-15 <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/56671>>, h.22.

tenaga ahli (surveyor) sangat mahal dan harus digunakan secara efisien.³⁷ Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh konsumennya akibat kelalaian pengangkut dalam proses pengiriman barang. Hal ini diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen Pasal 26 yang menyatakan bahwa mewajibkan penjual jasa untuk memenuhi jaminan atau garansi yang telah disepakati atau disetujui dalam perjanjian.³⁸

Upaya Perlindungan Hukum Konsumen bagi Pengguna Jasa Ekspedisi di J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus

Menurut teori-teori hukum, konsumen yang mengalami kerugian dianggap sebagai pihak yang dirugikan dan berhak meminta ganti rugi kepada pelaku usaha.³⁹ Jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman, Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan pengiriman barang tidak memenuhi kewajibannya yang telah disepakati dalam perjanjian pengiriman barang. Ini disebut sebagai wanprestasi. Jika terjadi wanprestasi, perusahaan pengiriman barang dapat diminta untuk mengganti kerugian sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 1243 KUH Perdata.

Jika pengiriman barang mengalami keterlambatan, konsumen bisa mengalami kerugian baik secara materil maupun immateril. Ini terjadi karena jenis barang yang dikirim bisa cepat kadaluarsa atau menjadi kurang bermanfaat jika diterima terlambat. Oleh karena itu, hak konsumen yang terkena masalah pengiriman sangat penting untuk dilindungi. Demikian hal ini, pihak pelaku usaha harus memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagai tindakan hukum yang melindungi hak-hak konsumen, seperti yang diatur dalam Pasal 4 ayat 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak mendapatkan jaminan bahwa jika barang tidak dikirim tepat waktu, maka mereka berhak atas ganti rugi dari pihak pelaku usaha.⁴⁰

Abdul Halim Barakatullah menyarankan beberapa cara untuk mengatur perlindungan konsumen, yaitu: 1) membuat suatu sistem perlindungan konsumen yang melibatkan akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum, 2) memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen secara khusus dan kepentingan pelaku usaha pada umumnya, 3) meningkatkan

³⁷ Putri, K. A. A., Sukranatha, A. A. K., & Pujawan, I. M., 'Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Darat Terhadap Barang Kiriman Apabila Mengalami Kerusakan', *Ilmu Hukum*, 3 (2015), 1-11 <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/36945>>, h.9.

³⁸ Supriyatni, R., 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Atas Penggunaan Perjanjian Baku Dihubungkan Dengan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Sosiohumaniora*, 9 (2007), 1-13 <<https://doi.org/https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v9i3.5571>>, h.232.

³⁹ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditiya Bakti, 2001), h.21.

⁴⁰ Peraturan Pemerintah, Pasal 4 *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

kualitas barang dan layanan jasa, 4) memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek penipuan dan penyesatan yang dilakukan oleh pelaku usaha, 5) mengintegrasikan menyelenggarakan pelaksanaan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada sektor lainnya.⁴¹ Menurut Pasal 91 KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang), pengangkut yang menerima barang untuk diangkut wajib bertanggung jawab atas semua kerusakan yang terjadi pada barang tersebut, kecuali kerusakan yang disebabkan oleh cacat pada barang, keadaan yang tidak terduga, atau kelalaian dari pengirim atau ekspedisi.

Dengan keterlambatan pengiriman barang dimaksudkan sifat pembawaan (*eigenschap*) dari barang itu sendiri, yang menyebabkan barang tersebut tidak sampai tepat waktu atau bisa juga rusak dalam perjalanan.⁴²

Upaya Bentuk Perlindungan Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang Menurut Hukum Ekonomi Syariah

Ijarah adalah menjual manfaat atau dapat juga diartikan sebagai akad pemindahan hak untuk menggunakan barang atau jasa dalam jangka waktu tertentu melalui pembayaran sewa tanpa pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.⁴³ Obyek akad ijarah adalah manfaat itu sendiri, bukan obyeknya. Ijarah adalah transaksi jual beli manfaat yang dilakukan antara dua pihak menurut hukum Islam. Dalam hal ini, terlihat bahwa kedua belah pihak memiliki kewajiban yang harus dipenuhi, antara lain: 1) pihak yang bertanggung jawab atas pengangkutan harus memastikan barang atau orang yang diangkut sampai ke tempat tujuan dengan aman dan selamat, 2) pihak pengirim atau pemberi jasa pengiriman wajib membayar biaya kiriman dan menyerahkan barang yang dikirimkan ke alamat tujuan yang tertera dalam surat pengirim, 3) apabila ada kesepakatan bahwa barang yang diterima dianggap sebagai hadiah, maka penerima barang akan diberi hak untuk melakukan sesuatu pada barang tersebut berdasarkan Pasal 1317 KUH Perdata.⁴⁴

Dalam Al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang berkaitan dengan perdagangan dan harta benda yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha yaitu pada QS. An-Nisa' ayat 29 yang artinya "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu."⁴⁵ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia menetapkan hak-hak konsumen,

⁴¹ NHT. Siahaan, *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk* (Jakarta: Panta Rei, 2005), h.18.

⁴² H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan* (Jakarta: Djambatan, 1995), h.16.

⁴³ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2010), cet I, h.153.

⁴⁴ Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang* (Jakarta: Rineka Cipta, 1995), h. 540.

⁴⁵ Alqur'an, At-Thalaq ayat 6, *Al-Qur'an dan Terjemah untuk Wanita*, 83.

terutama dalam huruf b yang mengatur hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan, serta huruf c yang menjamin hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.

Definisi Ijarah menurut Ulama Syafi'i adalah sebuah perjanjian atas manfaat yang telah disetujui legalitasnya melalui serah terima dan ganti yang telah disepakati manfaat kebolehan.⁴⁶ Menurut Ibn Rusyd, kebiasaan (adat), manfaat yang tidak berbentuk dapat dijadikan sebagai alat pembayaran. Ijarah merujuk pada penjualan manfaat atau dialihkan untuk jangka waktu tertentu dengan pembayaran sewa, namun tidak diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.⁴⁷

Seorang pengirim berhak untuk menerima barang yang telah dikirimkan tepat waktu, dan ini didasarkan pada kontribusinya dalam membayar ongkos kirim. Sebaliknya, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak pengirim tersebut sesuai dengan jasanya dan menerima hak atas ongkos kirim yang telah dibayarkan oleh pengirim sesuai dengan kontrak yang telah disepakati sebelumnya, sehingga keadilan dapat terjamin bagi kedua belah pihak.

KESIMPULAN

Pertama, Bentuk tanggungjawab PT Global Jet Teknologi Express (J&T) Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus terhadap keterlambatan pengiriman barang dengan disebabkan oleh 2 faktor yakni, faktor eksternal dimana itu terjadi keterlambatan pengiriman barang ketika terjadinya bencana, promo Online Shop, dan alamat tidak jelas yang menyebabkan kurir mengirimkan paket barang menjadi terlambat. Sedangkan faktor internal dimana itu terjadi keterlambatan pengiriman barang ketika terjadi kurir, agen, barang yang rusak, dan pengiriman gudang satu ke gudang yang lain. Kedua, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur perlindungan hukum bagi pengguna jasa terkait keterlambatan pengiriman barang, dimana konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi atas kerusakan atau keterlambatan pengiriman barang. Pasal 4 ayat 8 dari undang-undang tersebut menyatakan bahwa apabila jenis paket barang yang dikirim cepat kadaluarsa menjadi kurang manfaat jika diterima tidak tepat waktu semisal kita menyerahkan paket barang ke jasa ekspedisi berupa makanan tetapi tidak langsung di data ulang untuk dikirim maka paket barang makanan akan cepat basi atau packingannya cepat rusak. Ketiga, Dalam perspektif perlindungan konsumen, terdapat beberapa bentuk upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen dari keterlambatan pengiriman barang menurut hukum ekonomi syariah termasuk dalam akad Ijarah. Apabila pelaku usaha memiliki kewajiban

⁴⁶ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), cet II, h.152.

⁴⁷ Ibn Rusyd, *Tarjamah Bidayatu 'l Mujtahid* (Semarang: Asy-Syifa, 1990), h.126.

untuk memenuhi hak pengirim sesuai yang telah disepakati sebelumnya dan diselesaikan menurut ketentuan yang berlaku, Pasal 23 dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa ketika pelaku usaha menolak dan tidak memberikan tanggapan, maka dapat digugat melalui penyelesaian sengketa.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimin, Muhammad. (2004). *Etika Dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Al-syarbayniy, Muhammad Al-Khatib. (1978). *Mughniy Al-Muhtaj*. Beirut: Dar al-Fikr.
- Badruzaman, Mariam Darus. (2001). *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditiya Bakti.
- Barakatullah, Abdul Halim. (2017). *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.
- Baskara, A. A. N. B., Udiana, I. M., & Sukranatha, A. A. K. (2020). 'Tanggung Jawab J&T Express Apabila Terjadi Kerusakan Dalam Pengangkutan Barang', *Ilmu Hukum*, 8, 1-15 <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/56671>>
- Dewi, Eli Wuria. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dimyauddin, Djuwaini. (2010). *Pengantar Fiqh Muamalah*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Djakfar, Muhammad. (2009). *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*. Malang: Uin Malang Press.
- Kansil, Christine ST Kansil dan Christine ST. (2002). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Marpi, Yapiter. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*. Tasikmalaya: Zona Media Mandiri.
- Nasution. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Daya Widya.
- Nasution. (1996). *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Philipus, M. Hadjion. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Purwosutjipto, H.M.N. (1991). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan.
- Putri, Nadia Andina. (2017). 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang', *Jurnal Hukum Bisnis Fakultas HUKUM Universitas Udayana*, 5.2.
- Putri, Sukranatha, & Pujawan, I. M. (2015). 'Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Darat Terhadap Barang Kiriman Apabila Mengalami Kerusakan', *Ilmu Hukum*, 3, 1-11 <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/36945>>
- Rusyd, Ibn. (1990). *Tarjamah Bidayatu 'l Mujtahid*. Semarang: Asy-Syifa.
- Sidobalok. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Banjarmasin: Citra Aditiya Bakti.

- Shidarta. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Soegijatna Tjakranegara. (1995). *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Stivan, Dessy. (2015). 'Klausula-Klausula Dalam Kontrak Baku Jasa Laundry (Menurut Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah)', *Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum*.
- Supriyatni, R. (2007). 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Atas Penggunaan Perjanjian Baku Dihubungkan Dengan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Sosiohumaniora*, 9, 1-13
<<https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v9i3.5571>>
- Susilo, Zoemrotin K. (1996). *Penyambung Lidah Konsumen*. Jakarta: Puspa Swara.
- Yusri, Muhammad. (2009). 'Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam', *Jurnal Hukum*, 5.