

ANALISIS TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI PERSPEKTIF FIKIH MUAMALAH (Studi Kasus Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus)

Qurrotul A'yuni¹, Muhammad Shohibul Itmam²

Institut Agama Islam Negeri Kudus

qyuni12@gmail.com¹, shohibulitmam@iainkudus.ac.id²

Abstract

*This study aims to determine the responsibility of the Ninja Xpress shipping company when a default occurs in terms of loss or damage to goods during the delivery process and to find out the muamalah fiqh perspective on the responsibilities carried out by Ninja Xpress when a default occurs in the event of loss or damage to goods. This type of research uses field research. The approach in this study is the qualitative approach and technique of collecting data in this study is by interview, observation, and documentation techniques and then analyzed with the perspective of fiqh muamalah. The results show that the responsibility carried out by Ninja Xpress in the event of a default in two ways, namely by preventing the occurrence of default and the responsibility to compensate in the event of a default. The responsibility to prevent the occurrence of a default is carried out by paying attention to packing, offering insurance and providing a receipt number with responsibility in the event of a default, namely by indemnifying 10 times costs if not insured. In the perspective of fiqh muamalah, the responsibilities carried out by Ninja Xpress when a default occurs are not in accordance with the *ijārah bi al-'amāl* contract. *Ijārah bi al-'amāl* compensation must be in accordance with the material value is missing or damaged.*

Keywords: Responsibility, Expedition Service, Breach of Contract, Muamalah Fiqh

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi Ninja Xpress saat terjadi wanprestasi dalam hal kehilangan atau kerusakan pada barang saat proses pengiriman barang dan untuk mengetahui perspektif fikih muamalah terhadap tanggung jawab yang dilakukan oleh Ninja Xpress saat terjadi wanprestasi dalam hal kehilangan atau kerusakan barang. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan perspektif fikih muamalah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab yang dilakukan oleh Ninja Xpress saat terjadi wanprestasi dengan dua cara yaitu dengan mencegah terjadinya wanprestasi dan tanggung jawab mengganti rugi saat terjadi wanprestasi. Tanggung jawab untuk mencegah terjadinya wanprestasi dilakukan dengan memperhatikan *packing*, menawarkan asuransi dan memberikan nomer resi sedengankan tanggung jawab saat terjadi wanprestasi yaitu dengan mengganti rugi sebesar 10 kali biaya pengiriman barang apabila tidak diasuransikan. Dalam perspektif fikih muamalah tanggung jawab yang dilakukan oleh Ninja Xpress saat terjadi wanprestasi belum sesuai dengan akad *ijārah bi al-'amāl*. Sebab dalam *ijārah bi al-'amāl* ganti rugi harus sesuai dengan nilai barang yang hilang atau rusak.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Jasa Ekspedisi, Wanprestasi, Fikih Muamalah

PENDAHULUAN

Hingga saat ini perkembangan teknologi terjadi dengan sangat cepat di berbagai bidang, salah satunya adalah di bidang *E-Commerce* (Kependekan dari *Electronic Commerce*). *E-Commerce* merupakan suatu transaksi yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam suatu hubungan perjanjian untuk mengirimkan sejumlah barang, jasa, dan peralihan hak melalui media elektronik¹. Konsumen tidak perlu untuk pergi kemanapun karena hanya dengan duduk sambil mengakses internet maka aplikasi penyedia *e-Commerce* dapat diakses dengan mudah untuk membeli barang yang diinginkan dengan melihat berbagai pilihan produk yang ditawarkan melalui aplikasi tersebut. Setelah konsumen setuju untuk membeli barang yang telah ditawarkan oleh penjual melalui aplikasi *e-Commerce* maka terjadilah transaksi antara penjual dan pembeli, dengan cara pembeli membayar terlebih dahulu barang yang ingin di beli dan penjual akan mengirimkan barang melalui jasa pengangkutan barang. Pengiriman barang yang dilakukan oleh pihak pengirim terhadap pihak penerima barang bisa dikategorikan sebagai perjanjian pengangkutan barang². Dalam fikih muamalah jasa pengiriman barang termasuk dalam kategori *ijārah*. Menurut Sayyid Sabiq, *ijārah* merupakan suatu akad atau transaksi dengan cara mengambil manfaat (barang atau jasa) dengan cara memberikan penggantian (imbalan) dari barang atau jasa tersebut. Dalam Islam *ijārah* adalah bentuk dari muamalah yang menurut Jumhur Ulama hukumnya adalah boleh atau mubah apabila dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan *syara*³.

Pada perjanjian pengiriman barang dengan akad *ijārah bi al-'amāl* ada dua pihak yaitu perusahaan pengiriman barang (*mu'ajir*) dan kedua adalah konsumen (*mustajir*). Dalam penyelenggaraan pengiriman barang akan ada dokumen yang memuat tentang syarat-syarat atau klausul-klausul baku baik mengenai syarat, ketentuan, akibat dan risiko dari pengiriman barang tersebut. Dan apabila pengirim telah sepakat maka perjanjian pengiriman barang itu akan berlaku. Dokumen tersebut merupakan perjanjian baku yang artinya perjanjian yang isinya sudah terlebih dahulu ditetapkan dalam bentuk formulir.

Kewajiban dari perusahaan pengiriman barang adalah mengangkut barang sampai tujuan dengan selamat yang artinya barang sampai dalam keadaan utuh seperti saat dikirim maka apabila terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang maka termasuk dalam kategori wanprestasi. Disebabkan perusahaan pengiriman tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati dengan konsumen. Wanprestasi yang akan dibahas disini adalah wanprestasi

¹ Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online* (Surakarta: CV Pustaka Bengawan, 2017), 32.

² Dewa Kadek Kevin Patria dan I. Gde Putra Ariana, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress)," *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 9 (29 Agustus 2020): 1366-74, <https://doi.org/10.24843/KS.2020.v08.i09.p07>.

³ Abdul Rahman Ghazaly, dkk, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), 279.

yang disebabkan karena kesalahan atau kelalaian dari pengangkut dan bukan karena keadaan memaksa (*force majeure*).

Ada banyak perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yang memiliki jangkauan luas yaitu bisa mengirim ke seluruh wilayah Indonesia salah satunya yaitu Ninja Xpress. Pada kasus kehilangan atau kerusakan pada barang pihak Ninja Xpress akan memberikan ganti rugi berupa uang yang senilai 10 kali biaya pengiriman barang⁴. Pada saat pengajuan klaim ganti rugi untuk kehilangan atau kerusakan barang konsumen harus membawa dokumen sebagai bukti dan dalam tenggang waktu yang telah ditetapkan didalam perjanjian. Ninja Xpress akan memberikan ganti rugi apabila kehilangan atau kerusakan barang disebabkan oleh kelalaian pada saat proses pengiriman barang bukan karena *force majeure* (keadaan memaksa).

Tanggung jawab perusahaan pengiriman barang yang hanya memberikan ganti rugi sebesar maksimal 10 kali biaya pengiriman barang karena wanprestasi dalam bentuk kehilangan atau kerusakan barang yang disebabkan karena kelalaian perusahaan ekspedisi akan merugikan konsumen apabila barang yang rusak atau hilang tersebut bernilai lebih dari 10 kali biaya pengiriman barang. Dan apabila konsumen mengajukan klaim melebihi tenggang waktu yang telah ditentukan maka perusahaan jasa pengiriman barang tidak akan mengganti kerugian. Hal ini tentunya bertentangan dengan salah satu akad didalam fikih muamalah yaitu akad *ijārah bi al-'amāl*, dalam akad *ijārah bi al-'amāl* pihak jasa pengiriman barang (*mu'ajir*) harus bertanggung jawab untuk mengganti kerugian atas kehilangan atau kerusakan barang sesuai dengan nilai barang yang telah hilang atau rusak karena disebabkan oleh kelalaian dari *mu'ajir*.

Oleh karena itu dari uraian pada latar belakang diatas maka peneliti menyimpulkan dua rumusan masalah. *Pertama*, bagaimana praktik tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi terhadap terjadinya wanprestasi pada Ninja Xpress?. *Kedua*, bagaimana perspektif fikih muamalah terhadap tanggung jawab yang dilakukan oleh Ninja Xpress saat terjadinya wanprestasi?

KAJIAN PUSTAKA

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia sudah diatur mengenai hak dan kewajiban dari perusahaan pengangkutan dalam menjalankan usahanya, untuk perusahaan pengiriman barang (perusahaan ekspedisi) juga berlaku ketentuan yang sama dengan pengangkutan. Salah satunya terdapat dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah ada aturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha sebagai penyedia jasa yaitu memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian yang diderita oleh konsumen akibat kelalaian dari penyedia jasa. Dan ganti ruginya dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang senilai. Namun dalam perjanjian pengangkutan telah tertera beberapa kerugian yang tidak menjadi tanggung jawab dari perusahaan pengangkutan.

⁴ (Vivi Muazza, Hasil Wawancara, 12 November 2021)

Artinya pihak pengangkut bebas dari tanggung jawab untuk mengganti kerugian, yaitu keadaan memaksa (*overmacht*), cacat pada barang sebelum dikirim, kesalahan atau kelalaian dari pengirim.

Ada beberapa prinsip tanggung jawab dalam pengangkutan, yaitu⁵ *Pertama*, prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. *Kedua*, Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga. *Ketiga*, Prinsip tanggung jawab mutlak.

Dalam perspektif fikih muamalah akad yang digunakan dalam jasa ekspedisi adalah akad *ijārah*, untuk lebih spesifiknya yaitu akad *ijārah bi al-'amāl*. Menurut pendapat ulama Syafi'iyah *ijārah* ialah akad atas suatu kemanfaatan yang memiliki maksud tertentu dan mubah, dan diberikan pengganti. Sedangkan pengertian akad *ijārah bi al-'amāl* merupakan upah atas kerja atau jasa yang diberikan pekerja kepada pengguna jasa dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Serta imbalan atau upah atas pekerjaan tersebut berupa uang atau barang sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Didalam akad *ijārah*, jasa ekspedisi berperan sebagai *mu'ajir* dan pengguna jasa sebagai *musta'jir*, akad pengiriman barangnya adalah pernyataan dari kedua belah pihak saat melakukan proses transaksi, dan upah dari akad *ijārah* yang dilakukan berupa ongkos kirim yang telah disepakati. Jasa ekspedisi juga bertanggung jawab atas proses pengiriman barang yang dilakukan dan apabila terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang pihak jasa ekspedisi harus mengganti kerugian. Didalam hukum Islam ganti rugi dikenal dengan istilah *dhaman* atau *ta'widh*. Definisi *dhaman* dalam hukum Islam cukup beragam baik secara bahasa ataupun secara istilah. Secara bahasa *dhaman* adalah ganti rugi atau tanggungan. Sedangkan dalam istilah *dhaman* merupakan tanggungan dari seseorang untuk memenuhi hak yang memiliki kaitan dengan harta benda atau barang, fisik, ataupun moral seperti pencemaran nama baik⁶.

Konsep ganti rugi dalam perdata dalam perspektif hukum Islam adalah ganti rugi perdata dalam hukum Islam lebih menitikberatkan tanggung jawab para pihak dalam melaksanakan suatu akad perikatan. Jika ada pihak yang tidak melakukan kewajiban seperti yang tertera dalam akad, hal itu akan merugikan pihak lain. Didalam hukum Islam istilah tanggung jawab melakukan akad disebut dengan *dhaman al-'aqdi*. *Dhaman al-'aqdi* sendiri merupakan bagian dari tanggung jawab perdata. Jadi didalam hukum Islam tanggung jawab untuk mengganti rugi adalah disebabkan karena ingkar akad. Sedangkan istilah yang kedua yaitu ganti rugi (*ta'widh*), dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (*ta'widh*), ganti rugi hanya boleh dikenakan apabila salah satu pihak dengan sengaja atau karena kelalaiannya menyimpang dari akad dan menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Dan besar ganti ruginya sesuai dengan nilai riil yang pasti dialami dalam transaksi tersebut bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi, Besarnya ganti rugi tidak boleh

⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1991), 27.

⁶ Asmuni Asmuni, "Teori Ganti Rugi Dalam Perspektif Hukum Islam," *Jurnal Hukum Dan Peradilan* 2, no. 1 (29 Maret 2013): 45-66, <https://doi.org/10.25216/jhp.2.1.2013.45-66>.

dicantumkan dalam akad. Serta ganti rugi hanya boleh dikenakan pada transaksi atau akad yang menimbulkan utang (*dain*) seperti akad salam, *istishna'*, murabahah, dan ijarah. Dan pihak yang wanprestasi bertanggung jawab atas biaya perkara dan biaya lain yang timbul akibat proses penyelesaian perkara.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian Penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) merupakan metode yang mempelajari fenomena dalam suatu lingkungan secara langsung. Didalam penelitian lapangan cakupannya meliputi seluruh siklus kehidupan maupun hanya pada segmen-segmen tertentu. Dapat terpusat pada beberapa faktor yang lebih spesifik ataupun mengamati seluruh segmen atau peristiwa⁷. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dalam pendekatan kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu peristiwa atau situasi tertentu pada objek yang diteliti⁸. Data primer dari penelitian ini adalah wawancara dengan subjek di Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus dan sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku, jurnal, Al-Qur'an, Hadits, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, peraturan perundang-undangan, Fatwa DSN-MUI dan lain sebagainya yang berhubungan dengan objek penelitian. Teknik pengumpulan data kualitatif adalah pengumpulan data-data yang bersifat deskriptif yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Praktik Tanggung Jawab Yang Dilakukan Oleh Ninja Xpress Saat Terjadi Wanprestasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Vivi Muazza selaku admin di kantor Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus setidaknya sudah ada 5 kali kasus kehilangan barang yang dialami konsumen, dan untuk untuk kasus kerusakan barang sampai saat ini belum ada konsumen yang mengajukan klaim karena kerusakannya tidak fatal dan masih bisa diterima⁹. Faktor yang menyebabkan barang hilang bisa karena terselib pada saat digudang atau saat pengiriman sedangkan untuk faktor kerusakan barang bisa disebabkan karena pengemasan pakatnya kurang sesuai, jatuh, ketimpa dengan paket lain dan lain sebagainya.

Tanggung jawab perusahaan pengangkutan sudah diatur didalam Undang-undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Didalam Undang-undang tersebut sudah mengatur mengenai hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen serta tanggung jawab pelaku

⁷ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), 8.

⁸ Afifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 94.

⁹ Vivi Muazza, Hasil Wawancara Penulis Dengan Admin Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus, 27 Desember 2021.

usaha untuk mengganti kerugian apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang akibat kelalaiannya. Ganti rugi dapat berupa uang maupun barang yang senilai¹⁰. Perjanjian pengiriman barang antara Ninja Xpress dan konsumen ada dalam bentuk bukti pengiriman barang, yang didalamnya tertera syarat dan ketentuan pengiriman barang Ninja Xpress didalam syarat dan ketentuan itulah terdapat hak dan kewajiban antara Ninja Xpress dan Konsumen.

Prinsip tanggung jawab yang dianut di Indonesia adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga. Dalam hal ini Ninja Xpress bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari jasa pengiriman barangnya kecuali apabila Ninja Xpress dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut timbul bukan karena kelalaian atau kesalahannya maka Ninja Xpress dapat dibebaskan dari tanggung jawab. Kehilangan atau kerusakan barang termasuk dalam kategori wanprestasi terhadap perjanjian pengiriman barang dan sesuai dengan Pasal 1243 KUH Perdata pihak Ninja Xpress wajib melakukan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Dalam syarat dan ketentuan pengiriman barang dari perjanjian pengiriman barang Ninja Xpress menyatakan tidak bertanggung jawab atas barang yang hilang, rusak atau salah kirim karena keadaan memaksa (*force majeure*). Hal ini dibenarkan berdasarkan pasal 1245 KUH Perdata bahwa tidak ada penggantian biaya, rugi, dan bunga apabila dikarenakan keadaan memaksa.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari wawancara mengenai praktik tanggung jawab yang dilakukan oleh Ninja Xpress saat terjadi wanprestasi ada 2 yaitu mencegah terjadinya wanprestasi dan yang kedua adalah tanggung jawab untuk mengganti rugi apabila telah terjadi wanprestasi, akan dijelaskan sebagai berikut:

Mencegah Terjadinya Wanprestasi

1. Dengan memperhatikan *packing* (pengemasan)

Pengirim harus memperhatikan kelayakan pengemasan paket karena dengan pengemasan itulah sebagai perlindungan untuk mencegah terjadi kerusakan pada paket. Ninja Xpress telah berupaya untuk memperhatikan kelayakan paket dengan menganjurkan konsumen untuk melakukan *packing* sesuai dengan isi paketnya seperti yang disampaikan oleh yang dijelaskan oleh Vivi Muazza untuk mengurangi resiko kerusakan pada barang maka harus ada perlindungan lebih seperti memakai bubble wrap untuk barang seperti make up dan lain-lain, memakai styrofoam untuk barang yang mudah pecah belah maupun makanan, dan memakai peti kayu untuk pengiriman barang elektronik¹¹, dan saat proses transaksi sebelum pengiriman barang maka admin atau *customer service* Ninja Xpress akan memeriksa *packing* dari paket yang akan dikirim terlebih dahulu apabila belum layak atau belum sesuai dengan

¹⁰ Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹ Vivi Muazza, Hasil Wawancara Penulis Dengan Admin Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus, 27 Desember 2021.

ketentuan maka admin akan menganjurkan untuk dilakukan *packing* ulang pada paket tersebut.

2. Menawarkan asuransi

Untuk melindungi hak konsumen dari kerugian akibat kehilangan atau kerusakan pada barang maka pihak Ninja Xpress menawarkan asuransi untuk paket yang akan dikirim dan nilai asuransinya adalah sebesar Rp. 2.500 apabila harga barangnya kurang dari Rp. 1.000.000 dan sebesar 0,25 % apabila harga barangnya lebih dari Rp. 1.000.000. Dan jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang maka akan diganti rugi sesuai dengan harga barang. Namun asuransi hanya ditawarkan untuk konsumen atau pengguna jasa biasa dalam arti bukan penjual di *e-commerce* kecuali apabila penjual tersebut menghendaki untuk mengasuransikan barangnya. Karena beberapa aplikasi penyedia *e-commerce* tidak menyediakan fitur asuransi dan hal itu akan sangat merugikan bagi penjual apabila paket yang hilang harganya lebih dari 10 kali biaya pengiriman barang.

3. Memberikan nomer resi

Nomer resi berguna bagi konsumen untuk melacak dimana paketnya berada dan bisa mengetahui apabila paketnya dinyatakan hilang oleh pihak penyedia jasa. Selain itu nomer resi juga berguna dalam proses pengajuan klaim ganti rugi.

Tanggung Jawab Ganti Rugi Yang Dilakukan Ninja Xpress saat Terjadi Wanprestasi

Saat pencegahan kehilangan atau kerusakan pada barang telah dilakukan seoptimal mungkin namun masih terjadi kerusakan atau kehilangan barang milik konsumen maka pihak Ninja Xpress akan melakukan ganti rugi pada barang tersebut. Dan konsumen harus melengkapi dokumen yang diperlukan untuk mengajukan klaim ganti rugi, syarat pengajuan klaim ganti rugi adalah sebagai berikut yaitu bukti pengiriman barang, tanda pengenal (KTP, SIM, Paspor), pernyataan Klaim Tertulis. Setelah itu membawa semua dokumen ke kantor Ninja Xpress terdekat atau melalui email support_id@ninjavan.co untuk mengajukan klaim.

Dalam syarat dan ketentuan pengiriman barang konsumen harus melakukan klaim maksimal 14 (empat belas) hari sejak pengiriman barang dan setelah pengajuan klaim maka akan diganti rugi maksimal 3 (tiga) hari namun dalam kenyataannya konsumen harus menunggu lama bahkan hingga 1 bulan untuk mendapatkan ganti rugi setelah diajukan klaim ke Ninja Xpress.

Dan ganti rugi yang diberikan oleh pihak Ninja Xpress adalah berupa uang. Besar ganti rugi adalah sebesar 10 kali biaya pengiriman atau maksimal senilai Rp. 1.000.000 dan diambil nilai terkecilnya apabila barang tidak diasuransikan contohnya seperti apabila barang yang hilang biaya pengirimannya adalah Rp. 13.000 maka ganti ruginya adalah $10 \times \text{Rp. } 13.000 = \text{Rp. } 130.000$ jadi meskipun harga barang yang hilang harganya lebih dari Rp.

130.000 contohnya harga barangnya adalah Rp. 200.000 namun tidak diasuransikan maka besar ganti ruginya yang akan diberikan oleh Ninja Xpress hanya Rp. 130.000. Untuk barang yang telah diasuransikan maka apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang yang terbukti terjadi karena kelalaian Ninja Xpress maka Ninja Xpress akan memberikan ganti rugi sebesar harga barang tersebut. Untuk nilai asuransinya adalah Rp. 2.500 untuk barang yang harganya kurang dari Rp. 1.000.000 dan 0,25 % dari harga barang apabila harga barang lebih dari Rp. 1.000.000.

Namun apabila terjadi perselisihan antara Ninja Xpress dan Konsumen akibat dari pelaksanaan layanan Ninja Xpress maka berdasarkan syarat dan ketentuan pengiriman barang Ninja Xpress akan diselesaikan secara musyawarah dan mufakat antara Ninja Xpress dan Konsumen (pengirim), dan apabila tidak tercapai kesepakatan maka akan diselesaikan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

Dalam hal ini tanggung jawab yang dilakukan oleh Ninja Xpress tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang tanggung jawab pelaku usaha, karena tanggung jawab untuk mengganti rugi saat terjadi wanprestasi tidak setara nilainya dengan harga barang yang hilang atau rusak jika tidak diasuransikan.

Perspektif Fikih Muamalah Terhadap Tanggung Jawab Yang Dilakukan Ninja Xpress Saat Terjadi Wanprestasi

Dalam Islam hubungan antar manusia telah diatur dalam Al-Qur'an dan Hadits hal tersebut termasuk dalam bermuamalah. Fikih muamalah lebih mengatur kepada hubungan antar manusia dalam kehidupan sehari-hari. Begitu pula dalam adanya jasa ekspedisi, penggunaan jasa ekspedisi tidak lepas dari kehidupan di era digitalisasi saat ini. Dalam fikih muamalah jasa ekspedisi bisa masuk dalam akad *ijārah*, Akad *ijārah* bisa diartikan sebagai akad yang berisi pertukaran manfaat dengan cara memberikan imbalan atau upah dengan jumlah yang telah disepakati kedua belah pihak. Lebih spesifik lagi akad dalam jasa ekspedisi yaitu akad *ijārah bi al-'amāl*, karena *ijārah bi al-'amāl* merupakan sewa menyewa yang sifatnya adalah jasa atau pekerjaan seseorang yang mana pekerja akan memberikan jasa kepada pihak pengguna jasa atau konsumen dengan menerima sejumlah imbalan atau upah dari pekerjaan tersebut.

Dalam hal ini jasa ekspedisi Ninja Xpress merupakan sewa menyewa jasa dalam hal pengiriman barang, yang akan memberikan jasa kepada konsumen atau pengguna jasa untuk mengirimkan barang milik konsumen dan Ninja Xpress akan memperoleh imbalan dalam bentuk ongkos kirim dari konsumen atas jasa yang diberikan. Dasar hukum dari akad *ijārah bi al-'amāl* ini yaitu dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 233 :

... وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَّا آتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ
وَاتَّقُوا اللَّهَ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Ayat ini menjelaskan tentang jika ingin menyusukan anaknya kepada orang lain selain ibunya maka diperbolehkan dan setelah disusukan maka harus segera dibayar upahnya dengan kerelaan hati. Hal ini maksudnya adalah diperbolehkan menggunakan jasa orang lain untuk melakukan suatu pekerjaan dan setelah pekerjaannya selesai maka upahnya harus segera dibayarkan.

Ninja Xpress juga telah memenuhi rukun dalam akad *ijārah bi al-'amāl*, yaitu sebagai berikut:

1. Orang Yang Berakad (*aqid*)

Dalam akad *ijārah bi al-'amāl* ada dua pihak yang melaksanakan akad yaitu *mu'ajir* dan *musta'jir*. Pada transaksi pengiriman barang Ninja Xpress, Ninja Xpress sebagai *mu'ajir* sebab Ninja Xpress merupakan penyedia jasa pengiriman barang kepada konsumen dan Konsumen atau pengguna jasa sebagai *musta'jir* sebab konsumen merupakan seseorang yang menggunakan jasa Ninja Xpress untuk melakukan suatu pekerjaan serta konsumen akan membayar upah berupa ongkos kirim kepada Ninja Xpress. Dan dalam hal ini kedua pihak harus seseorang yang sudah baligh serta cakap hukum

2. Sighat Akad

Sighat akad terdiri dari ijab dan qobul antara *mu'ajir* dan *musta'jir* dan bisa berupa lisan, tulisan, isyarat, dan lain-lain. Akad yang dilakukan oleh Ninja Xpress berupa lisan dan tulisan, pernyataan antara Ninja Xpress dan konsumen pada saat transaksi pengiriman barang.

3. Upah (*ujrah*)

Upah dalam akad yang dilakukan Ninja Xpress adalah berupa uang sebagai ongkos kirim dalam pengiriman barang yang dilakukan dan besarnya tergantung pada kota tujuan pengiriman barang.

4. Manfaat

Manfaat dalam akad Ninja Xpress berupa jasa pengiriman barang

Dalam hal hak dan kewajiban para pihak dalam akad *ijārah bi al-'amāl*. Ninja Xpress sebagai *mu'ajir* berkewajiban memberikan informasi dan pelayanan yang diperlukan kepada pihak konsumen (*musta'jir*), dalam bentuk memberikan informasi seputar syarat dan ketentuan pengiriman barang, nomer resi, dan pelayanan pada saat pengiriman maupun saat terjadi kendala dalam pengiriman barang, serta berkewajiban mengirimkan barang dengan selamat dan utuh atau melaksanakan akad sesuai perjanjian dan berhak menerima upah dari *musta'jir*. Sedangkan hak dan kewajiban konsumen sebagai (*musta'jir*) adalah melaksanakan akad sesuai perjanjian dan membayar upah kepada *mu'ajir*, serta berhak mendapatkan informasi dan pelayanan yang baik dari *mu'ajir*.

Saat salah satu pihak tidak melaksanakan akad sesuai dengan isi perjanjian maka bisa disebut dengan wanprestasi atau ingkar akad. Dan pihak yang melaksanakan wanprestasi harus bertanggung jawab mengganti kerugian pihak yang dirugikan. Dalam Ninja Xpress wanprestasi yang sering terjadi adalah dalam bentuk kehilangan atau kerusakan pada barang saat dalam proses pengiriman.

Dalam akad *ijārah bi al-'amāl* ada bermacam-macam pendapat mengenai tanggung jawab *mu'ajir* apabila terjadi kerusakan atau kehilangan pada barang milik *musta'jir*. Jumhur Ulama berpendapat bahwa tanggung jawab *mu'ajir* bersifat amanah (*yad amanah*) maka dia tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang kecuali karena kelalaian atau kesalahannya. Ulama Maliki dan dua sahabat Abu Hanifah berpendapat bahwa tanggung jawab *mu'ajir* adalah bersifat menjamin atau ganti rugi dan dia harus mengganti rugi walaupun kerusakan atau kehilangan tersebut bukan disebabkan karena kelalaian atau kesalahannya. Selanjutnya Ulama Syafi'iyah dan Zifār berpendapat bahwa *mu'ajir* tidak harus mengganti rugi selama tidak disebabkan oleh kelalaian atau kesalahannya dalam melakukan pekerjaan¹².

Ganti rugi yang diberikan harus sesuai dengan nilai barang yang hilang atau rusak, apabila mengantinya dengan uang maka harus sesuai dengan harga barang dan jika mengganti dalam bentuk barang maka barangnya harus sama atau senilai. Seperti firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 194 berikut:

فَمَنْ أَعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ فَأَعْتَدُوا عَلَيْهِ بِمِثْلِ مَا أَعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ
مَعَ الْمُتَّقِينَ

Dari ayat di atas Allah memerintahkan untuk mengganti kerugian dengan seimbang yang artinya sama nilainya dengan kerugian yang dialami. Selain itu dalam hukum Islam juga terdapat istilah *dhaman* dan *ta'widh*. Ganti rugi yang disebabkan oleh wanprestasi dari jasa pengiriman Ninja Xpress juga bisa disebut *dhaman al-akad* yang merupakan tanggung jawab perdata dengan memberikan ganti rugi yang bersumber dari ingkar akad. Ganti rugi yang diberikan adalah berdasarkan karena kelalaian dari pihak Ninja Xpress dan apabila wanprestasi dalam bentuk kehilangan atau kerusakan barang tersebut disebabkan karena konsumen maka Ninja Xpress tidak akan bertanggung jawab untuk mengganti kerugian, begitu juga apabila kehilangan atau kerusakan barang tersebut disebabkan karena keadaan memaksa (*force majeure*). Namun seperti yang tertera dalam perjanjian pengiriman barang Ninja Xpress hanya akan mengganti rugi pada barang yang hilang atau rusak tidak termasuk hilangnya laba, pendapatan, dan bunga yang akan didapatkan.

Istilah kedua yaitu ganti rugi (*ta'widh*) didalam Fatwa DSN-MUI No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (*ta'widh*), ganti rugi hanya boleh dikenakan apabila salah satu pihak dengan sengaja atau karena kelalaiannya menyimpang dari akad dan menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Dan besar ganti ruginya sesuai dengan nilai riil yang pasti dialami dalam transaksi tersebut bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi, besarnya ganti rugi tidak boleh dicantumkan dalam akad. Serta itu ganti rugi hanya boleh dikenakan pada transaksi atau akad yang menimbulkan utang (*dain*) seperti akad salam, *istishna'*, *murabahah*, dan *ijarah*.

¹² Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu* Jilid 5, 421.

Dalam perjanjian pengiriman barang antara Ninja Xpress dengan konsumen tertera syarat dan ketentuan pengiriman barang dan disitulah sudah diatur mengenai hak dan kewajiban serta besar ganti rugi yang akan diberikan oleh Ninja Xpress apabila terjadi kerusakan dan kehilangan barang. Sedangkan didalam Fatwa DSN-MUI tentang ganti rugi (*ta'widh*) tertera bahwa besarnya ganti rugi tidak boleh dicantumkan dalam akad. Karena apabila dicantumkan dalam akad hal ini akan merugikan konsumen apabila mendapat ganti rugi yang tidak sesuai.

Jadi berdasarkan hasil penelitian pihak Ninja Xpress seharusnya memberikan ganti rugi senilai dengan barang yang hilang atau rusak dan pelaksanaan tanggung jawab yang dilakukan selama ini yaitu hanya mengganti rugi sebesar 10 kali ongkos kirim atau maksimal senilai Rp. 1.000.000 apabila barang tidak diasuransikan tidak sesuai dengan akad *ijārah bi al-'amāl* dalam fikih muamalah sebab seperti yang disampaikan diatas bahwa *mu'ajir* wajib mengganti rugi dengan barang atau uang yang senilai dengan barang yang hilang atau rusak yang disebabkan oleh kelalain dari *mu'ajir* dan klausul perjanjian pengiriman Ninja Xpress barang yang menyebutkan bahwa akan diganti senilai dengan barang jika barang yang hilang atau rusak tersebut diasuransikan akan merugikan konsumen karena dari hasil penelitian yang dilakukan asuransi rata-rata hanya ditawarkan kepada konsumen biasa bukan penjual *e-commerce* sedangkan mayoritas konsumen dari Ninja Xpress merupakan penjual di *e-commerce*. Maka dari itu apabila penjual di *e-commerce* ini terjadi kehilangan atau kerusakan barang saat proses pengiriman barang yang dilakukan Ninja Xpress dan barang tersebut nilainya melebihi 10 kali ongkos kirim maka akan sangat merugikan. Diharapkan Ninja Xpress bisa memperbaiki layanannya lagi untuk menawarkan asuransi kepada penjual di *e-commerce* juga, tidak hanya kepada konsumen biasa.

KESIMPULAN

Tanggung jawab yang dilakukan oleh Ninja Xpress saat terjadi wanprestasi dengan dua cara yaitu dengan mencegah terjadinya wanprestasi dan tanggung jawab mengganti rugi saat terjadi wanprestasi. Tanggung jawab untuk mencegah terjadinya wanprestasi dilakukan dengan memperhatikan *packing*, menawarkan asuransi dan memberikan nomer resi dengankan tanggung jawab saat terjadi wanprestasi yaitu dengan mengganti rugi sebesar 10 kali biaya pengiriman atau maksimal senilai Rp. 1.000.000 apabila tidak diasuransikan. Tanggung jawab ini tidak sesuai dengan Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam perspektif fikih muamalah tanggung jawab yang dilakukan oleh Ninja Xpress saat terjadi wanprestasi yang mengganti rugi sebesar 10 kali biaya pengiriman apabila tidak diasuransikan tidak sesuai dengan akad *ijārah bi al-'amāl*. Sebab dalam *ijārah bi al-'amāl* ganti rugi harus sesuai dengan nilai barang yang hilang atau rusak.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin dan Beni Ahmad Saebani. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Asmuni, Asmuni. (2013). *Teori Ganti Rugi Dalam Perspektif Hukum Islam*. *Jurnal Hukum Dan Peradilan* 2, No. 1, 45-66. <https://doi.org/10.25216/jhp.2.1.2013.45-66>.
- Azwar, Saifuddin. (2001). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Az-Zuhaili, Wahbah. (2001). *Fiqh Islam Wa Adillatuhu Jilid 5*. Jakarta: Gema Insani.
- Ghazaly, Abdul Rahman, Ghufroon Ihsan, dan Sapiudin Shidiq. (2010). *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Muhammad, Abdulkadir. (1991). *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Nugrahaningsih, Widi dan Mira Erlinawati. (2017). *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*. Surakarta: CV Pustaka Bengawan.
- Patria, Dewa Kadek Kevin dan I. Gde Putra Ariana. (2020). *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress)*. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, No. 9, 1366-74. <https://doi.org/10.24843/KS.2020.v08.i09.p07>.
- Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.