

Tanggung Jawab Ekspedisi J&T Terhadap Kerusakan Paket yang Diakibatkan Kelalaian Karyawan dalam Layanan Pengiriman Menurut Fatwa DSN MUI No 146/Dsn-Mui/XII/2021: Studi Kasus Kecamatan Medan Tembung

Cika Audira¹, Sugeng Wanto²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

cika0204213124@uinsu.ac.id¹, sugengwanto@uinsu.ac.id²

ABSTRACT

The rapid growth of online commerce has led to an increasing reliance on courier services as a means of delivering goods from sellers to consumers. In practice, however, damage to goods during the shipping process continues to occur, resulting in financial losses for consumers. This study aims to analyze the liability of J&T Express for damaged goods during the delivery process in Medan Tembung District and to examine it from the perspective of DSN-MUI Fatwa No. 146/DSN-MUI/XII/2021 concerning Online Shops. This research employs an empirical juridical method using statutory and sociological approaches. Primary data were collected through interviews with J&T Express representatives and consumers using delivery services in Medan Tembung District, while secondary data were obtained from legislation, the DSN-MUI Fatwa, books, and relevant scientific journals. The findings indicate that J&T Express implements its liability mechanism by providing compensation for goods that are damaged or lost during the delivery process, subject to the company's terms and conditions. However, in practice, compensation is not always provided in full, particularly when the goods are uninsured or when the damage is considered to have resulted from external factors, such as inadequate packaging. From the perspective of Islamic law, based on DSN-MUI Fatwa No. 146/DSN-MUI/XII/2021, courier companies acting as agents under the wakālah bil ujah contract are obligated to safeguard the trust entrusted to them and are liable for any damage caused by negligence. Therefore, greater implementation of the principles of liability and consumer protection is necessary to ensure fair, secure, and legally compliant delivery service practices in accordance with both positive law and Sharia principles.

Keywords: *Courier Liability, Damaged Goods, J&T Express, DSN-MUI Fatwa.*

ABSTRAK

Perkembangan perdagangan berbasis daring (online shop) menyebabkan meningkatnya penggunaan jasa ekspedisi sebagai sarana pengiriman barang dari penjual kepada konsumen. Dalam praktiknya, kerusakan barang selama proses pengiriman masih ada terjadi sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab perusahaan ekspedisi J&T Express terhadap kerusakan barang dalam proses pengiriman di Kecamatan Medan Tembung serta meninjaunya berdasarkan Fatwa DSN- MUI No.146/DSN-MUI/XII/2021 tentang Online Shop. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan sosiologis. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak J&T Express serta konsumen pengguna jasa pengiriman di Kecamatan Medan Tembung, sedangkan data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan, fatwa DSN-MUI, buku, dan jurnal ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pertanggungjawaban

J&T Express dilakukan melalui pemberian ganti rugi terhadap barang yang rusak atau hilang selama proses pengiriman, dengan ketentuan tertentu sesuai syarat dan ketentuan perusahaan. Namun, dalam praktiknya pemberian ganti rugi tidak selalu diberikan secara penuh, terutama apabila barang tidak diasuransikan atau dianggap disebabkan oleh faktor eksternal seperti pengemasan yang kurang baik. Dari perspektif hukum Islam berdasarkan Fatwa DSN-MUI No.146/DSN-MUI/XII/2021, pihak ekspedisi yang bertindak sebagai wakil dalam akad wakālah bil ujah memiliki kewajiban untuk menjaga amanah serta bertanggung jawab atas kerusakan barang yang disebabkan oleh kelalaian. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan implementasi prinsip tanggung jawab dan perlindungan konsumen agar tercipta praktik bisnis jasa pengiriman yang adil, aman, dan sesuai dengan ketentuan hukum positif maupun prinsip syariah.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Ekspedisi, Kerusakan Barang, J&T Ekspres, Fatwa DSN-MUI

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan sosial, ekonomi, dan budaya yang berlangsung dengan sangat cepat. Di era milenial sekarang ini (Riska & Permata, 2022) Kemajuan teknologi, khususnya pada perangkat gawai (gadget), telah memberikan kemudahan dalam proses komunikasi maupun penyelesaian berbagai aktivitas dan pekerjaan. Ketersediaan akses internet yang semakin cepat serta dapat digunakan kapan pun dan di mana pun turut mendorong masyarakat untuk semakin bergantung pada teknologi digital dan perangkat seluler dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Perkembangan tersebut membawa perubahan yang cukup besar terhadap pola hidup masyarakat, termasuk dalam perilaku berbelanja. Salah satu dampaknya adalah meningkatnya kecenderungan konsumen memanfaatkan layanan toko daring (online shop) yang memungkinkan transaksi dilakukan selama 24 jam tanpa dibatasi oleh waktu maupun lokasi. Selain menawarkan fleksibilitas, belanja secara daring juga memudahkan konsumen membandingkan berbagai produk sebelum menentukan pilihan, memberikan pengalaman bertransaksi yang lebih praktis dan nyaman, menyediakan pilihan produk yang lebih beragam, mempercepat proses pembelian tanpa harus mengantre, menjaga privasi konsumen, serta membantu menghemat waktu, tenaga, dan biaya (Nina Juwitasari et al., 2021).

Menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak, yaitu penjual berkewajiban menyerahkan barang yang diperjualbelikan, sedangkan pembeli berkewajiban membayar sejumlah harga yang telah disepakati (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, praktik jual beli tidak lagi dilakukan secara konvensional, tetapi juga melalui media internet dalam bentuk transaksi jual beli secara online. Kehadiran sistem ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan aktivitas jual beli tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Setelah konsumen menentukan barang yang akan dibeli, proses distribusi kepada pembeli umumnya dilaksanakan melalui perusahaan jasa pengiriman atau perusahaan pengangkutan.

Menurut H.M.N. Purwosutjipto, pengangkutan merupakan suatu bentuk perjanjian yang bersifat timbal balik antara pihak pengangkut dan pihak pengirim. Dalam perjanjian tersebut, pengangkut berkewajiban mengantarkan barang dan/atau orang dari tempat asal menuju tempat tujuan dengan aman dan selamat. Sebagai imbalannya, pengirim memiliki kewajiban untuk membayar biaya pengangkutan sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat (Nugroho & Syahrial, 2019). Perusahaan pengangkutan memiliki kewajiban dalam penyelenggaraan jasa pengiriman barang dari suatu lokasi ke lokasi lainnya. Hal ini menjadikan tanggungjawab barang yang diangkut tersebut menjadi bentuk tanggungjawab pihak pengangkut tersebut (Junina et al., 2022).

Salah satu perusahaan pengangkutan dengan jaringan luas di Indonesia adalah J&T Express, yaitu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang serta dokumen yang memiliki berbagai kemudahan serta kelebihan dari segi pelayanan konsumen yang juga beroperasi di Kecamatan Medan Tembung, wilayah yang memiliki aktivitas perdagangan online yang cukup tinggi dengan populasi lebih dari 2,4 juta jiwa (BPS Kota Medan, 2025). Terdapat 2 cabang J&T Express di wilayah Kecamatan Medan Tembung. Dalam pelaksanaannya, perusahaan pengangkutan tidak hanya bertanggung jawab untuk mengantarkan barang. Namun, seiring meningkatnya kebutuhan pengiriman, muncul pula fenomena kerusakan paket selama proses pengiriman. Kasus kerusakan barang sering terjadi akibat kelalaian karyawan, seperti salah penanganan, penyimpanan yang tidak sesuai, atau keteledoran dalam proses pemindahan barang. Beberapa informasi yang didapat melalui ulasan pada website J&T Express Kecamatan Medan Tembung, konsumen mengeluhkan kondisi barang yang rusak atau tidak sesuai saat diterima. Seperti kasus Latifa yang memakai jasa ekspedisi J&T, ia menerima paket barang dalam keadaan rusak, memang J&T bertanggung jawab terhadap kerusakan paket tersebut, namun ganti rugi yang diterima oleh latifa senilai Rp. 1.000.000 itu sudah sesuai dengan SOP J&T yaitu mengganti sebesar 10x ongkos kirim yang mana maksimal Rp.1.000.000, sedangkan kerugian yang di dapat oleh latifa lebih dari Rp.1.000.000. Fenomena ini tidak hanya menyebabkan kerugian finansial bagi konsumen, tetapi juga menimbulkan masalah ets bagi umat muslim di Kecamatan Medan Tembung yang mengharapkan transaksi pengiriman mematuhi prinsip amanah dan keadilan syariah, sebagaimana diatur dalam fatwa DSN MUI No 146/DSN-MUI/XII/2021 tentang Online Shop dimana salah satu ketentuannya menyebutkan bahwa pihak ekspedisi bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan pada barang tersebut.

Perlindungan konsumen diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pada Pasal 4, konsumen dijamin haknya untuk memperoleh rasa aman, nyaman, serta keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa. Selanjutnya, Pasal 19 mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian apabila konsumen mengalami kerusakan, pencemaran, atau kerugian akibat barang/jasa yang diperdagangkan. Oleh karena itu, perusahaan jasa ekspedisi seperti J&T Express secara yuridis memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan paket yang diakibatkan oleh kelalaian

pihak internal perusahaan (Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Pada dasarnya, pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan kepada konsumen tidak hanya mencerminkan bentuk kepedulian terhadap masyarakat, tetapi juga menjadi strategi perusahaan untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan publik. Kepercayaan tersebut selanjutnya dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, baik dalam meningkatkan reputasi maupun mendukung keberlangsungan usahanya (Zulham, 2016).

Mengingat Indonesia tercatat sebagai negara dengan jumlah pemeluk agama Islam terbesar di tingkat global, maka Fatwa Dewan Syariah Nasional- Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Nomor 146/DSN-MUI/XII/2021 tentang "Online Shop" mengatur tanggung jawab penyedia jasa atas kerusakan yang disebabkan taqsir (kelalaian), dengan merujuk pada prinsip dhaman (jaminan) dan ta'widh (ganti rugi). Fatwa ini menekankan bahwa penyedia jasa seperti J&T Express bertindak sebagai wakil konsumen, sehingga wajib menjamin keutuhan barang kecuali ada peristiwa yang tak terduga yang tidak dapat dihindari. Namun, penerapan fatwa ini di lapangan masih minim, terutama di daerah seperti di Kecamatan Medan Tembung, dimana sengketa sering diselesaikan melalui mekanisme konvensional seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanpa mempertimbangkan aspek syariah. Hal ini menciptakan celah antara praktik bisnis dan tuntutan agama, di mana konsumen Muslim merasa dirugikan secara materi dan aspek keadilan yang diamanatkan oleh Islam.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topic tanggung jawab ekspedisi J&T terhadap kerusakan paket diantaranya adalah: pertama, Komang Gede Dipayana dkk dalam penelitiannya yang berjudul Pertanggungjawaban J&T Exspress Atas Kerusakan Barang Selama Ekspedisi (studi pada J&T Exspress cabang Sunset Road, Kuta Badung) menganalisis pertanggungjawaban hukum J&T Exspress atas terjadinya kerusakan barang pada saat proses pengiriman yang terfokus pada peraturan perundang undangan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan kerusakan yang paling sering terjadi yaitu disebabkan oleh kelalaian manusia saat sortir atau pengangkutan. Penelitian tersebut juga menilai bahwa praktik ini belum memenuhi asas keadilan dan tanggung jawab mutlak yang sebagaimana diatur dalam UUPK (Dipayana et al., 2023). Dan yang kedua, Pande Gede Gita Putra Nugraha dkk dalam penelitiannya yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Kehilangan Barang dan rusak Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Exspress di Gianyar Penelitian ini meneliti lemahnya perlindungan hukum terhdap konsumen yang dirugikan atas kehilangan dan kerusakan barang yang dikirim melalui J&T Gianyar. Penelitian ini menyatakan bahwa mekanisme penyelesaian yang dilakukan masih administratif, bukan yuridis. J&T cenderung menyelesaikan secara internal tanpa melibatkan lembaga sengketa konsumen (Nugraha et al., 2024). Dari kedua penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kedua ny berfokus pada hukum perlindungan konsumen secara umum. Penelitian ini memiliki perbedaan dan juga memperluas pembahasan dengan secara spesifik menyoroti tanggung jawab J&T terhadap konsumen yang mengalami kerusakan barang di Kecamatan Medan

Tembung, serta menelaahnya lebih dalam melalui pendekatan fatwa DSN MUI No 146/DSN-MUI/XII/2021 tentang online shop dimana ada ketentuan bahwasannya jasa ekspedisi wajib bertanggung jawab atas kerusakan barang yang belum banyak dikaji sebelumnya pada J&T di Kecamatan Medan Tembung.

Penelitian ini membawa hal baru yang penting di bidang hukum dan bisnis. Khususnya, penelitian membahas masalah tanggung jawab perusahaan seperti J&T Express jika paket rusak yang disebabkan kelalaian karyawan, dan dilihat dari pandangan hukum Islam berdasarkan Fatwa DSN MUI No 146/DSN-MUI/XII/2021. Penelitian ini fokus di Kecamatan Medan Tembung, sementara penelitian lain biasanya lebih banyak bicara tentang daerah luar Kecamatan Medan Tembung atau hanya hukum positif. Dengan cara ini, kita bisa lihat apakah aturan J&T Express sesuai dengan nilai-nilai keadilan dan kebaikan dalam Islam. Jadi, penelitian ini tidak hanya membantu memahami teori hukum, tapi juga memberikan saran praktis agar perusahaan bisa lebih adil dan aman untuk konsumen.

Permasalahan yang telah dipaparkan dalam latar belakang menjadi landasan bagi penelitian ini untuk mengkaji secara mendalam tanggung jawab pihak ekspedisi, khususnya J&T di Kecamatan Medan Tembung, terhadap kerusakan paket yang terjadi akibat kelalaian karyawan dalam proses pengiriman. Permasalahan ini menjadi penting untuk dikaji mengingat meningkatnya aktivitas perdagangan berbasis daring (online shop) yang sangat bergantung pada jasa pengiriman barang, sehingga potensi kerugian konsumen akibat kerusakan atau kehilangan paket juga semakin besar. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk pertanggungjawaban pihak ekspedisi dalam perspektif hukum positif maupun hukum Islam, dengan merujuk pada ketentuan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur kewajiban pelaku usaha dalam memberikan perlindungan dan kompensasi kepada konsumen, serta Fatwa DSN-MUI No.146/DSN-MUI/XII/2021 yang menegaskan kewajiban pihak penyedia jasa untuk bertanggung jawab atas kerusakan barang akibat kelalaian dalam pelaksanaan akad. Dengan demikian, tulisan penelitian ini berupaya menganalisis secara komprehensif tanggung jawab J&T berdasarkan kedua perspektif hukum tersebut sekaligus memberikan kontribusi pemikiran bagi penguatan perlindungan konsumen dan peningkatan kualitas layanan perusahaan ekspedisi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan dalam jurnal ini adalah metode penelitian yuridis empiris, yaitu metode penelitian hukum yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat (Benuf & Azhar, 2020). Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis tanggung jawab ekspedisi J&T Express dalam kerusakan paket yang diakibatkan kelalaian karyawan, dengan pendekatan perundang undangan dan sosiologis guna memahami dinamika sosial dan implementasi hukum di lapangan. Pemilihan metode ini dirasa paling tepat karena penelitian ini tidak hanya pada pemeriksaan norma-norma hukum yang ada, seperti

yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Nomor 146/DSN-MUI/XII/2021 tentang Online Shop dimana ada ketentuan yang mengatur bahwa pihak ekspedisi wajib bertanggung jawab terhadap kerusakan barang yang diakibatkan kelalaian, tetapi juga secara aktif menggali kondisi yang terjadi pada masyarakat melalui pengumpulan data primer dan sekunder secara langsung.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap beberapa karyawan, dan juga pihak J&T Express Cabang Kecamatan Medan Tembung, khususnya mengenai tanggung jawab hukum perusahaan atas kerusakan paket yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan karyawan, sementara data sekunder dikumpulkan dari sumber-sumber otoritatif seperti peraturan perundang-undangan terkait, fatwa DSN-MUI, literatur hukum, dokumen resmi, serta berbagai jurnal ilmiah yang relevan dengan topik perlindungan konsumen di sektor logistik syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Pengiriman dan Tanggung Jawab J&T Express

J&T Express merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang maupun dokumen dengan berbagai layanan yang dirancang untuk memberikan kemudahan kepada para pengguna. Pesatnya perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi telah meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap layanan distribusi yang cepat dan efisien, sehingga keberadaan J&T Express menjadi salah satu sarana penting dalam mendukung proses pengiriman barang maupun dokumen dari lokasi pengirim menuju alamat penerima, baik dalam lingkup satu kota maupun antarwilayah. Melalui layanannya, J&T Express berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa pengiriman yang praktis, cepat, aman, dan dapat dipercaya. Perusahaan ini juga berkomitmen untuk menjadi pilihan utama di sektor ekspedisi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, mengedepankan kualitas pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab kepada pelanggan, menawarkan tarif yang kompetitif, serta menjaga standar mutu layanan secara konsisten. Selain itu, J&T Express dikenal sebagai salah satu perusahaan ekspedisi di Indonesia yang beroperasi setiap hari sepanjang tahun tanpa hari libur, dengan fokus utama pada pelayanan kebutuhan pengiriman yang berasal dari aktivitas perdagangan berbasis daring (e-commerce).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Cici yang bertugas sebagai admin J&T Express di wilayah Kecamatan Medan Tembung, diketahui bahwa pelaksanaan perjanjian pengangkutan atau pengiriman barang diawali dengan pemenuhan sejumlah persyaratan administratif oleh pihak pengirim. Persyaratan tersebut meliputi penyerahan barang kepada pihak J&T Express, pemberian informasi yang benar mengenai kondisi barang, serta penyampaian data pengirim dan penerima secara lengkap. Selanjutnya, petugas J&T Express melakukan penimbangan barang, menghitung dan menyampaikan besaran biaya pengiriman beserta estimasi waktu

tiba, serta menawarkan layanan tambahan seperti asuransi, pengecekan barang (checking), dan pengemasan (packing). Kesepakatan antara pengirim dan J&T Express dianggap telah terbentuk setelah kedua belah pihak menyetujui ketentuan pengiriman yang dibuktikan melalui penandatanganan resi pembayaran sebagai dokumen perjanjian pengangkutan. Resi tersebut memuat syarat dan ketentuan pengiriman yang telah disusun oleh J&T Express dalam bentuk perjanjian baku. Meskipun menggunakan klausula baku, isi perjanjian tetap harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dilaksanakan berdasarkan prinsip itikad baik, serta tidak mengandung ketentuan yang merugikan konsumen sebagai pihak pengirim. Apabila seluruh persyaratan telah dipenuhi dan pengirim menyatakan persetujuannya untuk menggunakan layanan J&T Express, maka pengirim berkewajiban menaati seluruh ketentuan yang tercantum dalam perjanjian tersebut. Setelah proses administrasi selesai, pengirim memperoleh salinan resi pembayaran sebagai bukti adanya perjanjian pengangkutan atau pengiriman barang. Dengan demikian, sejak saat itu timbul hubungan hukum antara J&T Express dan pengirim yang melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak secara timbal balik selama proses pengangkutan dan pengiriman barang berlangsung.

J&T Express sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan proses distribusi barang hingga tujuan. Selain itu, perusahaan berkewajiban memastikan keamanan dan keutuhan barang selama dalam perjalanan serta mengelola seluruh tahapan yang berkaitan dengan pengiriman, mulai dari penerimaan barang hingga diterima oleh pihak penerima di lokasi tujuan. Meskipun sistem logistik dan pengiriman terus mengalami perkembangan dan menjadi semakin canggih, tetap ada risiko yang melekat terkait kerusakan barang selama perjalanan tersebut. Setiap barang yang dikirimkan harus melewati beberapa fase, dan di setiap fase tersebut, terdapat potensi terjadinya kerusakan. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan kerusakan ini sangat bervariasi, termasuk kondisi lingkungan yang mungkin tidak dapat diprediksi, serta praktik penanganan yang mungkin tidak memadai. Apabila pada proses pengiriman terjadi kerusakan barang maka J&T Express terikat untuk bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami konsumen (Utami, 2025).

Adapun batasan ganti rugi yang diberikan oleh J&T Express

1. J&T Express hanya bertanggung jawab atas Kiriman yang hilang dan/atau rusak yang disebabkan oleh kesalahan J&T.
2. Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi Kiriman, dan dapat menggunakan perlindungan tambahan atas Kiriman dari J&T (Perlindungan Tambahan) dengan syarat dan ketentuan Perlindungan Tambahan.
3. Kecuali Kiriman menggunakan Perlindungan Tambahan yang tunduk pada Syarat dan Ketentuan Perlindungan Tambahan. nilai ganti rugi maksimal yang diberikan oleh J&T adalah sebagai berikut:

Jenis Kiriman	Perilindungan Tambahan	Ketentuan Ganti Rugi	Keterangan
Selain Dokumen	Tidak	Sebesar 10x biaya kiriman, yang mana yang paling rendah, dengan ganti rugi maksimal sebesar 1.000.000 (Satu juta rupiah)	
Dokumen	Tidak	Susai dengan pembuatan ulang dokumen berdasarkan perhitungan J&T dengan nilai maksimal adalah 100.000 (Seratus ribu rupiah)	Apabila terdapat lebih dari 1 dokumen dalam satu kiriman maka yang diganti hanya dokumen dengan nilai tertinggi

Sumber: J&T Express (<https://jet.co.id/information/terms>)

4. Tanggung jawab J&T hanya terbatas pada kehilangan dan/atau kerusakan langsung pada Kiriman dan tunduk pada batasan tanggung jawab J&T di Syarat dan Ketentuan ini. J&T tidak bertanggung jawab atas setiap kehilangan dan/atau kerusakan tidak langsung (termasuk, namun tidak terbatas pada, kehilangan keuntungan, pendapatan, bunga, bisnis), walaupun kehilangan dan/atau kerusakan tidak langsung tersebut disebabkan karena kesalahan dan/atau kelalaian J&T (J&T Express, 2026).

J&T Express memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi apabila terjadi kerusakan barang selama proses pengiriman. Dalam kondisi kerusakan tersebut disebabkan oleh kelalaian saat proses distribusi, biaya penggantian menjadi tanggung jawab kurir yang menangani paket. Oleh karena itu, pihak customer service secara rutin mengingatkan setiap kurir agar selalu berhati-hati dalam melakukan pengantaran, mengingat setiap paket merupakan hak milik pelanggan yang harus dijaga dan disampaikan dalam kondisi baik kepada penerima (Tussyadiyah & Zahara, 2024). Mekanisme yang diterapkan dalam sistem ini mewajibkan setiap karyawan yang terbukti menyebabkan kerusakan maupun kehilangan barang untuk bertanggung jawab dengan memberikan penggantian, sedangkan pihak manajemen berperan sebagai fasilitator dalam penyelesaian klaim antara perusahaan dan konsumen. Meskipun mekanisme tersebut mencerminkan adanya penerapan prinsip pertanggungjawaban di lingkungan internal perusahaan, dari sudut pandang hukum perlindungan konsumen, skema tersebut belum sepenuhnya memberikan jaminan

atas terpenuhinya hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi yang layak, adil, dan sebanding dengan kerugian yang dialami. Di sisi lain, J&T Express dapat dibebaskan dari kewajiban memberikan ganti rugi apabila mampu membuktikan secara sah dan meyakinkan bahwa kerusakan atau kehilangan barang tidak disebabkan oleh kelalaian perusahaan, melainkan berasal dari kesalahan pengirim atau terjadi karena keadaan memaksa (*force majeure*) yang berada di luar kendali perusahaan sehingga mengakibatkan barang mengalami kerusakan atau gagal diterima oleh pihak penerima (Wawancara dengan Cici, Admin J&T Express, 2025). Pada dasarnya, pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan kepada konsumen bukan hanya menjadi bentuk pemenuhan kewajiban, tetapi juga merupakan strategi perusahaan untuk membangun dan memperkuat kepercayaan masyarakat. Kepercayaan tersebut selanjutnya menjadi modal penting yang dapat memberikan manfaat serta mendukung keberlangsungan dan perkembangan perusahaan (Zulham, 2016).

Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Kerusakan Barang Pada Proses Pengiriman

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai ulasan konsumen pada situs resmi J&T di sejumlah cabang yang berada di Kecamatan Medan Tembung, ditemukan adanya beberapa pengaduan yang disampaikan oleh konsumen selaku penerima barang. Keluhan tersebut pada dasarnya tidak seluruhnya bersumber dari pihak J&T sebagai penyedia jasa pengiriman, tetapi dalam kondisi tertentu juga dapat disebabkan oleh pihak pengirim. Selain faktor keadaan memaksa (*force majeure*) seperti bencana alam, kerusakan barang juga dapat dipicu oleh beberapa faktor lain, terutama pengemasan yang tidak memenuhi standar atau dilakukan secara kurang tepat. Pengemasan yang tidak memadai berpotensi menyebabkan barang mengalami kerusakan, goresan, atau bahkan pecah selama proses distribusi, khususnya pada produk elektronik maupun barang yang bersifat mudah pecah (*fragile*). Oleh karena itu, pengirim berkewajiban melakukan pengemasan secara benar sesuai dengan ketentuan, pedoman, dan prosedur pengemasan yang telah ditetapkan oleh J&T agar isi kiriman tetap terlindungi selama proses pengiriman. Apabila kerusakan atau kerugian terjadi sebagai akibat dari pengemasan yang tidak sesuai dengan standar tersebut, maka tanggung jawab atas kerugian tersebut berada pada pihak pengirim, bukan pada J&T. Di sisi lain, dalam praktik penyelenggaraan jasa ekspedisi masih ditemukan berbagai bentuk kelalaian yang berasal dari pihak perusahaan pengiriman. Bentuk kelalaian tersebut antara lain berupa keterlambatan pengiriman yang melebihi estimasi waktu, hilangnya paket selama proses distribusi, hingga terjadinya kerusakan fisik pada barang yang dikirim. Berbagai permasalahan tersebut umumnya berkaitan dengan lemahnya pengawasan operasional, kurangnya kehati-hatian petugas kurir dalam menangani barang kiriman, maupun faktor-faktor teknis lainnya yang memengaruhi kualitas layanan pengiriman. Dari hasil wawancara dengan beberapa pegawai J&T di Kecamatan Medan.

Tembung, adapun bentuk-bentuk kerusakan barang yang sering terjadi adalah:

- Barang tumpah, biasanya berupa cairan seperti parfume, sabun cair dan lain sebagainya.
- Barang pecah, benda-benda pecah belah atau elektronik adalah benda yang paling rawan mengalami kerusakan misalnya laptop, Handhone, dan sebagainya.
- Barang rusak tertindih, Barang yang dikirim bisa mengalami kerusakan karena tertindih barang lain. Misalnya barang-barang yang terbuat dari bahan plastik apalagi packingan barang tersebut tidak memenuhi standar dari pihak ekspedisi (Wawancara dengan Titin, Admin J&T Express).

Selain penulis melakukan wawancara dengan beberapa pihak dari J&T Express di Kecamatan Medan Tembung, penulis juga mewawancari konsumen yang menggunakan jasa J&T Express di Kecamatan Medan Tembung.

No	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Konsumen	Jumlah
1	Apakah anda menggunakan Jasa J&T Express	Ya	13
		Tidak	-
2	Apakah Pernah Mengalami Kerusakan	Ya	12
		Tidak	1
3	Jenis Barang Yang Mengalami Kerusakan	Buku	1
		Makanan	1
		Perfum	2
		Kap Sepeda Motor	1
		Elektronik	4
		Cermin	1
		Kosmetik	2
4	Apa Bentuk Kerusakan Yang Di alami	Pecah	8
		Tidak Bisa Hidup	1
		Penyok	2
		Hilang	1
5	Apakah Barang Tersebut di Asuransikan	Tidak	9
		Iya	4
6	Apakah Anda Mengajukan Klaim Pada Kerusakan Barang Yang Terjadi	Iya	12

		Tidak	1
7	Jika Mengajukan Bagaimana Hasilnya	Dikonfirmasi dan Diproses	2
		Tidak diganti	1
		Ditolak dengan alasan packing tidak memenuhi standar	2
		Tidak ada tanggapan	7

Sumber Data: Hasil Kuesioner dan Wawancara Februari 2026

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 13 responden di Kecamatan Medan Tembung, seluruh responden pernah menggunakan jasa ekspedisi J&T dan 12 dari 13 pernah mengalami kerusakan pada barang pengiriman. Hal ini menunjukkan bahwa kasus kerusakan paket menjadi fenomena yang cukup signifikan dalam layanan pengiriman.

Jenis barang yang paling banyak mengalami kerusakan adalah elektronik (4 responden), diikuti barang pecah belah seperti aksesoris dan kosmetik, serta buku dan juga makanan. Bentuk kerusakan yang paling dominan adalah barang pecah (8 kasus).

Terkait perlindungan asuransi, lebih dari setengah responden (10 orang) tidak mengasuransikan barangnya namun demikian mayoritas responden tetap mengajukan klaim. Dari hasil klaim tersebut, 7 responden mengalami tidak ada tanggapan dari pihak J&T Express, 1 responden tidak diganti, 2 responden mengalami penolakan klaim dikarenakan alasan packing yang tidak memenuhi standar dan 2 responden telah dikonfirmasi dan diproses pengajuan klaimnya.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat mekanisme pertanggungjawaban berupa ganti rugi, pelaksanaannya belum sepenuhnya. Dalam perspektif tanggung jawab berdasarkan Fatwa DSN-MUI No. 146/DSN-MUI/XII/2021 tentang akad wakalah bil ujah, pihak ekspedisi sebagai wakil berkewajiban menjaga amanah dan bertanggung jawab atas kelalaian yang menimbulkan kerugian. Oleh karena itu, apabila kerusakan terjadi akibat kelalaian karyawan atau kesalahan internal, maka secara prinsip syariah pihak ekspedisi wajib memberikan ganti rugi secara penuh.

Dalam praktik J&T Express, perusahaan menyediakan asuransi pengiriman dan klaim kerusakan melalui aplikasi atau situs resmi. Namun, jika kerusakan disebabkan oleh kelalaian karyawan, tanggung jawab jatuh pada perusahaan. Sesuai dengan pasal 1367 KHUPerdata yang menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh orang-orang yang berada dibawah tanggungan nya seperti majikan terhadap bawahannya (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) Tanggung jawab ini mendorong J&T Express untuk meningkatkan pelatihan karyawan dan teknologi guna mencegah kelalaian. Barang yang memiliki

nilai ekonomi tinggi umumnya dianjurkan oleh pihak J&T Express untuk dilindungi dengan asuransi selama proses pengiriman. Apabila barang yang telah diasuransikan mengalami kerugian atau kehilangan, maka pihak perusahaan akan memberikan ganti rugi secara penuh sesuai dengan nilai barang yang tercantum dalam polis asuransi. Ketentuan ini berlaku terhadap berbagai risiko yang dapat terjadi selama proses pengiriman, baik yang bersumber dari faktor eksternal maupun internal.

Faktor eksternal meliputi kondisi alam seperti cuaca buruk atau hujan deras yang dapat membatasi jarak pandang pengemudi dan meningkatkan risiko kecelakaan, sehingga pengiriman terkadang harus dihentikan sementara demi keselamatan barang. Selain itu, risiko kecelakaan lalu lintas akibat kelalaian pengemudi, kurangnya keterampilan berkendara, kondisi mengantuk, maupun kelalaian pengguna jalan lainnya juga dapat menyebabkan kerusakan barang. Terdapat pula faktor kejahatan atau kriminalitas di jalan, seperti perampokan terhadap kendaraan pengangkut barang, serta faktor infrastruktur berupa kondisi jalan yang rusak, bergelombang, atau tidak rata yang berpotensi merusak barang, khususnya barang elektronik dan barang pecah belah.

Sementara itu, faktor internal mencakup pengemasan ulang yang kurang baik atau tidak sempurna sehingga meningkatkan risiko kerusakan, kualitas sumber daya manusia yang kurang profesional atau kurang disiplin, serta belum optimalnya pelaksanaan program pelatihan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP). Selain itu, risiko pencurian di gudang sortir akibat lemahnya sistem keamanan, serta kondisi armada yang kurang terawat seperti rem, ban, lampu, mesin, dan komponen lainnya yang tidak prima, juga dapat menjadi penyebab kerusakan atau kehilangan barang (Pratama, 2025).

Dengan adanya perlindungan asuransi, seluruh risiko tersebut—sepanjang termasuk dalam ketentuan polis—akan ditanggung oleh pihak asuransi, sehingga pengirim memperoleh kepastian hukum atas penggantian kerugian secara penuh sesuai nilai barang yang diasuransikan.

Ketentuan Fatwa DSN MUI No. 146/DSN-MUI/XII/2021 Dalam Mengatur Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi Terhadap Barang kiriman

Fatwa DSN-MUI No. 146/DSN-MUI/XII/2021 adalah sebuah fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional -Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Fatwa ini memiliki tujuan untuk memberikan pedoman dan arahan terkait prinsip syariah dalam operasional online shop. Fatwa DSN-MUI No. 146/DSN-MUI/XII/2021 pada dasarnya merupakan hasil ijtihad ulama dalam merespons perkembangan transaksi elektronik dan perdagangan digital yang tidak ditemukan secara eksplisit pada masa klasik. Ijtihad memiliki peran penting dalam pengembangan hukum Islam untuk menjawab berbagai persoalan yang muncul dalam kehidupan masyarakat. Sebagaimana dijelaskan oleh Wanto dan Nasution, ijtihad merupakan upaya pengerahan kemampuan intelektual secara maksimal untuk memperoleh hukum syariah melalui metode yang diakui dalam Islam serta

untuk menyelesaikan berbagai persoalan yang dihadapi individu maupun masyarakat. Dengan demikian, ketentuan mengenai tanggung jawab penyedia jasa ekspedisi dalam Fatwa DSN-MUI No. 146/DSN-MUI/XII/2021 dapat dipahami sebagai bentuk aktualisasi ijtihad kontemporer dalam bidang muamalah guna memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada para pihak dalam transaksi online (Wanto et al., 2017). Dalam tinjauan fatwa ini, dilakukan analisis mendalam terhadap konten dan implikasi hukum ekonomi syariah yang terkandung di dalamnya.

Fatwa ini merespons perkembangan pesat industri e-commerce dan pertumbuhan online shop di Indonesia. Dalam konteks modern yang semakin terhubung melalui teknologi, fatwa ini menyajikan panduan tentang bagaimana menjalankan bisnis online yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Fatwa tersebut menjelaskan prinsip-prinsip yang harus dipatuhi oleh para pelaku bisnis online, baik pemilik usaha, penjual, maupun konsumen.

Dalam fatwa DSN-MUI No. 146/DSN-MUI/XII/2021, terdapat penjelasan tentang karakteristik online shop yang relevan. Salah satunya yaitu tentang penyedia jasa ekspedisi. Yaitu Penyedia jasa ekspedisi bertanggung jawab untuk mengatur proses pengiriman barang dari penjual ke pembeli. Mereka memastikan keamanan, kecepatan, dan integritas dalam pengiriman barang sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Penyedia jasa ekspedisi memiliki peran penting dalam memastikan bahwa barang yang dibeli oleh pembeli dapat sampai dengan aman dan tepat waktu. Dalam hal barang rusak karena penyedia jasa ekspedisi lalai atau melampaui batas pada saat pengiriman, penyedia jasa ekspedisi wajib bertanggung jawab atas kerusakan tersebut. Jika terjadi kerusakan pada barang yang disebabkan oleh kelalaian atau pelanggaran penyedia jasa ekspedisi selama proses pengiriman, penyedia jasa ekspedisi bertanggung jawab atas kerusakan tersebut. Hal ini memberikan jaminan kepada penjual maupun pembeli bahwa barang yang dikirimkan akan sampai dalam kondisi yang baik (Zuheri & Ghozali, 2025).

Penyedia jasa ekspedisi dapat diposisikan sebagai pihak yang menerima amanah (wakil) untuk menyerahkan barang kepada pembeli. Oleh karena itu, secara fikih muamalah, hubungan antara penjual dan penyedia jasa ekspedisi dapat dikategorikan dalam akad wakālah bil ujah (perwakilan dengan imbalan). Dalam akad tersebut, pihak yang diberi kuasa (wakil) wajib melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan dan tidak boleh melakukan kelalaian maupun melampaui batas kewenangan.

Fatwa tersebut secara tegas menyatakan bahwa apabila terjadi kerusakan barang (mabī') akibat kelalaian atau pelanggaran yang dilakukan oleh penyedia jasa ekspedisi selama proses pengiriman, maka penyedia jasa ekspedisi wajib bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Tanggung jawab ini mencerminkan prinsip al-mas'ūliyyah (pertanggungjawaban) dalam hukum ekonomi syariah, di mana setiap pihak yang menyebabkan kerugian karena kelalaiannya wajib mengganti kerugian (dhamān).

Kelalaian yang dimaksud dapat berupa:

1. Tidak menjaga keamanan barang dengan baik
2. Pengemasan ulang yang tidak sesuai standar
3. Penanganan barang secara ceroboh sehingga menyebabkan pecah, sobek, atau rusak
4. Keterlambatan pengiriman akibat kesalahan internal

Sebaliknya, apabila kerusakan terjadi karena faktor di luar kendali (*force majeure*) dan tidak terdapat unsur kelalaian, maka tanggung jawab dapat ditinjau berdasarkan kesepakatan akad serta ketentuan yang berlaku.

Fatwa ini memberikan perlindungan hukum tidak hanya bagi konsumen, tetapi juga bagi penjual. Dengan adanya ketentuan pertanggungjawaban tersebut, terdapat kepastian hukum bahwa barang yang diperjualbelikan dalam sistem online memiliki jaminan keamanan hingga sampai kepada pembeli. Prinsip ini sejalan dengan nilai dasar syariah seperti. Asas keadilan (*al-'adālah*) menegaskan bahwa setiap pihak yang terlibat dalam suatu akad atau perjanjian wajib bertindak secara adil dengan menyampaikan kehendak dan kondisi yang sebenarnya, serta melaksanakan seluruh hak dan kewajiban yang telah disepakati sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Hamdi Agustin, 2023). Transparansi (*al-shafāfiyyah*), merupakan keterbukaan lembaga dalam menyampaikan informasi yang benar, relevan dan tepat waktu kepada seluruh pemangku kepentingan. Prinsip ini mencegah terjadinya *gharar* (ketidakjelasan), *tadlis* (penipuan) atau *ghulul* (penyelewengan) (Warsidi, 2026). Amanah, merupakan memegang kepercayaan dengan penuh tanggung jawab, tidak menyalahgunakan hak atau kewajiban yang dipercayakan oleh pihak lain dan Larangan *gharar* (ketidakjelasan), merupakan ketidakjelasan, ketidakpastian, risiko berlebihan dalam suatu transaksi yang bisa merugikan salah satu pihak.

Sumber hukum Islam tidak hanya berasal dari Al-Qur'an dan Hadis, tetapi juga mencakup *ijtihad* para ulama yang berkembang menjadi berbagai instrumen hukum kontemporer untuk menjawab persoalan muamalah modern. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa dan pertanggungjawaban dalam transaksi digital, termasuk jasa ekspedisi, dapat dianalisis melalui sumber-sumber hukum Islam yang menjadi dasar pembentukan hukum ekonomi syariah (Wanto & Rahmandi, 2019). Dalam perspektif hukum ekonomi syariah tanggung jawab penyedia jasa ekspedisi juga berkaitan erat dengan prinsip *la dharar wa la dharrar* (tidak boleh menimbulkan kerugian dan tidak boleh dirugikan). Artinya, sistem perdagangan online harus dirancang sedemikian rupa agar tidak merugikan salah satu pihak, baik secara material maupun moral. Prinsip ini menuntut agar setiap pihak dalam rantai distribusi, mulai dari penjual penyedia jasa pengiriman, hingga konsumen, melakukan aktivitasnya dengan menjaga amanah, kejujuran dan keadilan. Dalam praktiknya, prinsip *la dharar wa la dharrar* mengharuskan penyedia jasa ekspedisi untuk memastikan barang yang dikirim tiba dalam kondisi yang baik, menghindari kehilangan, kerusakan atau keterlambatan yang dapat merugikan konsumen. Selain

itu, penyedia jasa ekspedisi juga wajib memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai status pengiriman, risiko, serta tata cara klaim apabila terjadi kerusakan sehingga konsumen tidak dirugikan akibat ketidakjelasan atau ketidakpastian. Penerapan prinsip ini juga menekankan bahwa transaksi yang aman dan adil harus mempertimbangkan perlindungan hak semua pihak, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan secara finansial maupun moral. Selaras dengan tujuan syariah yaitu terciptanya keseimbangan, keadilan dan keberkahan dalam setiap transaksi ekonomi. Selain itu etika bisnis syariah menjelaskan juga nilai-nilai etika bisnis Islam Seperti Sidq, amanah, adl, zulm. Prinsip ini diharapkan menjadi landasan bagi pelaku usaha (Permata et al., 2025), yang memasarkan produknya secara online agar lebih diperhatikan pengemasannya. Seperti yang terkandung di dalam surah An-Nisa (58) yang bunyinya:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا ۝٥٨

بَصِيرًا

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

Dengan demikian, Fatwa DSN-MUI No. 146/DSN-MUI/XII/2021 tidak hanya berfungsi sebagai pedoman normatif, tetapi juga sebagai instrumen regulatif dalam menjaga integritas transaksi e-commerce berbasis syariah. Keberadaan fatwa ini memperkuat legitimasi praktik perdagangan digital yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, serta memberikan kerangka pertanggungjawaban yang jelas bagi penyedia jasa ekspedisi apabila terjadi kerusakan barang akibat kelalaian.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk tanggung jawab J&T Express terhadap kerusakan paket atau barang yang disebabkan oleh kelalaian karyawan dalam layanan pengiriman di Kecamatan Medan Tembung, serta meninjaunya berdasarkan Fatwa DSN-MUI No. 146/DSN-MUI/XII/2021 tentang Online Shop\

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab yang diterapkan oleh J&T Express terhadap kerusakan paket dilakukan melalui mekanisme pemberian ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen sesuai dengan syarat dan ketentuan perusahaan. Bentuk ganti rugi tersebut berupa penggantian berdasarkan nilai yang telah ditetapkan perusahaan, yaitu maksimal 10 kali biaya pengiriman atau paling tinggi Rp1.000.000 untuk barang yang tidak diasuransikan, sedangkan barang yang diasuransikan memperoleh penggantian sesuai nilai barang yang tercantum dalam polis asuransi. Namun demikian, pelaksanaan tanggung jawab tersebut belum sepenuhnya memberikan perlindungan yang optimal karena masih ditemukan konsumen yang tidak memperoleh tanggapan atas klaim yang diajukan

atau menerima penggantian yang tidak sebanding dengan kerugian yang dialami.

Secara yuridis, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Pasal 1367 KUHPerdara, J&T Express sebagai pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat kelalaian karyawannya. Dalam perspektif hukum Islam, tanggung jawab tersebut semakin ditegaskan melalui Fatwa DSN-MUI No. 146/DSN-MUI/XII/2021 tentang Online Shop yang menempatkan jasa ekspedisi sebagai wakil (wakālah bil ujah) yang memegang amanah untuk menyampaikan barang secara utuh kepada penerima. Apabila terjadi kerusakan akibat taqsis (kelalaian) atau ta'addī (melampaui batas), maka pihak ekspedisi wajib memberikan ganti rugi (dhamān) secara proporsional bahkan penuh sesuai nilai barang, kecuali dalam keadaan force majeure yang dapat dibuktikan secara sah.

Prinsip ini sejalan dengan nilai-nilai syariah seperti amanah, keadilan (al-„adālah), transparansi, serta kaidah la dharar wa la dhirār yang melarang adanya unsur merugikan pihak lain. Landasan normatifnya juga diperkuat oleh QS. An-Nisā" ayat 58 yang menegaskan kewajiban menunaikan amanah dan menegaskan keadilan dalam setiap hubungan hukum.

Dengan demikian, tanggung jawab J&T Express terhadap kerusakan paket akibat kelalaian karyawan bukan hanya merupakan kewajiban hukum positif, tetapi juga kewajiban moral dan religius dalam perspektif syariah. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkuat integrasi antara hukum perlindungan konsumen dan prinsip hukum ekonomi Islam, serta mendorong peningkatan kualitas layanan, profesionalisme karyawan, dan konsistensi dalam pemberian ganti rugi demi tercapainya perlindungan konsumen yang adil dan berkeadilan di Kota Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, H., 2023, Buku refrensi METODE PENELITIAN EKONOMI DAN BISNIS (konsep dan contoh penelitian), (Jatinangor: CV MEGA PRESS NUSANTARA), hal 180
- Badan Pusat Statistik Kota Medan, Jumlah Penduduk Kota Medan Menurut Kecamatan Dan Jenis Kelamin, <https://medankota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MzEjMg==/jumlah-penduduk-kota-medan-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin.html>, Diakses pada 13 Oktober 2025
- Benuf, K, & Azhar, M, (2020), Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer|| Jurnal Gema Keadilan, Vol.7 Edisi. 1, 18
- Dipayana., G.K, Dkk, (2023), Pertanggung Jawaban J&T Express Atas Kerusakan Barang Selama Ekspedisi (Studi Pada J&T Ekspres Cabang Sunset Road, Kuta Badung), Jurnal Analogi Hukum, Vol.5 No.2
- Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No. 146/DSN-MUI/XII/2021 Tentang Online Shop

- J&T Ekpress Terms dan conditions||, <https://jet.co.id/information/terms>, Diakses pada 1 Februari 2026
- Junina, F.C, Dkk, (2022), Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Terhadap Wanprestasi Rusaknya Barang Jurnal Ilmiah Kemahasiswaan, Vol.6 No.3, 243
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1457
- Nugraha, G.G.P, Dkk, (2024), Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kehilangan Barang dan Rusak Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Ekspres di Gianyar Jurnal Preferensi Hukum, Vol.5 No.1
- Nugroho. S.S & Syahrial. H, (2019), Hukum Pengangkutan Indonesia|| (Solo: Pustaka Litizam), 7
- Permata,C Dkk, (2025), Peningkatan Pemahaman Masyarakat Atas Resiko Transaksi Online Di Desa Bahbutong 2, Kecamatan Sidamanik, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumut, Jurnal BUDIMAS, Vol.07, No.03
- Riska, Y.F. and Permata, C. (2022) 'Hukum Pembayaran Uang Charge Pada Kelebihan Waktu Sewa Mobil Karena Kerusakan Mobil Perspektif Fatwa DSN-MUI Nomor 112/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Ijarah', Al-Manhaj: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam, 4(2), pp. 641–652. doi:10.37680/almanhaj.v4i2.2052.
- Sari,. J.N, Dkk, (2021), Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi||, Jurnal USM Law Review, Vol. 4 No.2, 689
- Tussyadiyah, H, Zahara, F, (2024), Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerusakan Barang Kredit Bergaransi (Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah), LEGAL STANDING, Jurnal Ilmu Hukum, Vol.8 No.1
- Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 dan Pasal 19
- Utami, F.A.M, (2024), Tanggung Jawab Ekspedisi J&T Express Lamnyong Terhadap Kerusakan Barang Pada Saat Pengiriman (Di Tinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen|| (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry), 10
- Wanto, S. and Rahmadi, F.P. (2019) 'Comparative Study between Islamic and Western Law about Legal Resources', International Journal of Research and Review, 6(10), pp. 332–336.
- Wanto, S., Nasution, H., & Yuslem, N. (2017). Theological aspect on ijtihad of M. Arsyad Thalib Lubis' thought. IOSR Journal of Humanities and Social Science, 22(6), 78–84. <https://doi.org/10.9790/0837-2206047884>
- Warsidi, 2026, Hukum Bisnis Syariah dan Hukum Perdagangan Internasional, (Yogyakarta: Zahir Publishing), hal 291
- Wawancara Dengan Cici Admin J&T Ekspres, Pada Tanggal 25 September 2025
- Wawancara Titin Admin J&T Ekspres, Pada Tanggal 25 September 2025
- Zuheri. A.A., & Ghozali. L.M, (2025), Prinsip Ekonomi Syariah Dalam Operasional Online Shop: Analisis Fatwa DSN MUI No. 146/DSN-MUI/XII/2021 Perspektif

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Vol 8 No 8 (2026) 4065 – 4082 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v8i8.12980

Sadd Al-Dzari“ah Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah,
Vol.10 No.2, 395

Zulham, (2016), Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: KENCANA)