

Ganti Rugi Pihak Ekspedisi PT Sinar Multi Terhadap Barang Paket yang Hilang Perspektif Fatwa DSN-MUI 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tentang Ganti Rugi: Studi Kasus Tanjung Balai

Melisa Siregar¹, Sahliah²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia
melisasiregar155@gmail.com, sahliahsb13@gmail.com

ABSTRACT

This research analyzes the compensation policy of PT Sinar Multi Regional Operations Tanjung Balai in cases of lost packages, by examining its suitability based on the Fatwa of the National Sharia Council-Indonesian Ulema Council (DSN-MUI) Number 43/DSN-MUI/2024 concerning compensation. This fatwa provides sharia guidance regarding the mechanism and amount of compensation that is fair and does not harm both parties. This research uses an empirical approach and library legal research. The empirical method is an approach to obtaining knowledge or information through direct experience, observation and experimentation. The results of this research are the efforts made by PT. Sinar Multi Regional Operations Tanjung Balai, if consumers ask for compensation for the losses they have suffered, that is through deliberation. This process begins with submitting a claim for compensation accompanied by evidence by the sender to PT. Sinar Multi Regional Operations Tanjung Balai will offer problem resolution by deliberation to the sender regarding the compensation process and submission of the nominal amount to be reimbursed. This deliberation was carried out because the company considered that resolving compensation claims using deliberation was easier and did not require a long time.

Keywords: *Keywords: Compensation, Damage to Goods, Expedition*

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kebijakan ganti rugi PT Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai dalam kasus kehilangan barang paket, dengan mengkaji kesesuaiannya berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Nomor 43/DSN-MUI/2024 tentang ganti rugi. Fatwa ini memberikan panduan syariah mengenai mekanisme dan besaran ganti rugi yang adil dan tidak merugikan kedua belah pihak. Penelitian ini menggunakan pendekatan empiris dan penelitian hukum kepustakaan Metode empiris adalah pendekatan untuk memperoleh pengetahuan atau informasi melalui pengalaman langsung, observasi, dan eksperimen. Hasil penelitian ini yaitu upaya yang dilakukan PT. Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai jika konsumen meminta ganti rugi atas kerugian yang di deritanya yaitu dengan musyawarah. Proses ini diawali dengan pengajuan tuntutan ganti rugi disertai bukti yang dilakukan pengirim kepada pihak PT. Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai akan menawarkan penyelesaian masalah dengan musyawarah kepada pengirim mengenai proses ganti rugi dan pengajuan besarnya nominal yang diganti. Musyawarah ini dilakukan karena perusahaan menganggap penyelesaian tuntutan ganti rugi dengan jalur musyawarah lebih mudah dan tidak memerlukan waktu yang lama.

Kata Kunci: Ganti Rugi, Kerusakan Barang, Ekspedisi

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Volume 7 Nomor 2 (2025) 818 - 828 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v7i2.7048

PENDAHULUAN

Pesatnya pertumbuhan dan perkembangan teknologi informasi, media dan informatika di era digital telah mempengaruhi berbagai aspek, salah satunya *E-Commerce* (Nugrahaningsih & Erlinawati, 2017). *E-Commerce* dapat didefinisikan sebagai 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 elektronik (A'yuni & Itmam, 2022).

Perkembangan transaksi juga berdampak terhadap perkembangan perusahaan ekspedisi. Ekspedisi didefinisikan sebagai jasa pengiriman barang ataupun perusahaan pengangkutan barang (Suharya & Ramadhan, 2021). Jasa ekspedisi akan membantu pengiriman barang dari satu kota ke kota lain dengan harga yang telah ditentukan.

Salah satu perusahaan ekspedisi yang ada di Indonesia yaitu PT Sinar Multi yang menyediakan sebuah layanan yang bernama KAI Logistik (KALOG) yang bertujuan untuk melayani distribusi logistik atau pengiriman barang berbasis kereta api dengan kemasan bisnis *door to door service* untuk memberikan pelayanan yang paripurna bagi pelanggan kereta api yang didukung dengan angkatan pra dan purna. Namun tidak dapat dipungkiri adakalanya terjadi kesalahan teknis yang menyebabkan objek ekspedisi tidak sampai ke tempat yang dituju. Dalam setahun terakhir setidaknya terjadi berbagai kasus hilangnya barang paket di beberapa ekspedisi, yang mana hal ini harusnya menjadi tanggung jawab perusahaan ekspedisi.

Tanggung jawab yaitu sebuah kondisi wajib menanggung segala sesuatu sebagai akibat dari keputusan yang diambil atau tindakan yang dilakukan (apabila terjadi sesuatu yang dipermasalahkan) (Juwariyah, 2010). Dengan demikian, tanggung jawab haruslah menjadi modal utama perusahaan ekspedisi untuk memastikan barang yang dikirim tidak hilang dan sampai ke tujuan, dan apabila tanggung jawab tersebut dilanggar dan berakhir merugikan konsumen, maka pihak ekspedisi harus melakukan ganti rugi, yaitu pembayaran kerugian yang diderita oleh seseorang karena adanya perbuatan wanprestasi/ingkar janji (Subekti, 1979).

PT Sinar Multi sebagai pihak ekspedisi menghadapi masalah hilangnya barang paket pelanggan selama proses pengiriman. Adanya kemungkinan bahwa mekanisme ganti rugi yang diterapkan oleh PT Sinar Multi tidak sesuai dengan harapan *customer* atau dengan kata lain tidak memadai untuk mengganti kerugian yang sebenarnya diderita. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan berpotensi menimbulkan sengketa.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHD) disebutkan bahwa dalam menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar sesuai dengan jumlah

kerugian yang dialami konsumen. Sedangkan dalam perspektif syari'ah, ganti rugi dikenal sebagai *ta'widh* dan memiliki dasar legalitas yang menjadi fundamental hukum dalam pelaksanaannya yaitu:

الشَّهْرُ الْحَرَامُ بِالشَّهْرِ الْحَرَامِ وَالْحُرْمَتُ قِصَاصٌ ۚ فَمَنْ أَعْتَدَى عَلَيْكُمْ فَأَعْتَدُوا عَلَيْهِ بِمِثْلِ مَا أَعْتَدَى عَلَيْكُمْ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ
وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ مَعَ الْمُتَّقِينَ

“Bulan haram dengan bulan haram, dan (terhadap) sesuatu yang dihormati berlaku (hukum) qisas. Oleh sebab itu barang siapa menyerang kamu, maka seranglah dia setimpal dengan serangannya terhadap kamu. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah beserta orang-orang yang bertakwa”. (QS. Al Baqarah (2): 194) (Departemen Agama RI. 2004)

Selain itu, berdasarkan fatwa DSN-MUI 43/DSN-MUI/VIII/2004 dapat dipahami bahwa syariah Islam melindungi kepentingan semua pihak yang bertransaksi sehingga tidak ada satu pihak pun yang dirugikan dan besar ganti rugi (*ta'widh*) adalah sesuai dengan nilai kerugian *rill* yang dialami dalam bertransaksi tersebut dan bukan kerugian yang mungkin akan terjadi.

Fatwa DSN-MUI 43/DSN-MUI/VIII/2004 memberikan pedoman terkait ganti rugi dalam transaksi berbasis syariah. Permasalahan timbul jika mekanisme ganti rugi PT Sinar Multi tidak sesuai dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam fatwa tersebut seperti nilai ganti rugi yang adil, proporsional, dan tidak menimbulkan unsur riba, gharar (ketidakpastian), atau kezaliman.

Permasalahan kehilangan barang ini tidak hanya berdampak pada kerugian material, tetapi juga pada kepercayaan masyarakat terhadap jasa ekspedisi. Hal ini berimplikasi pada reputasi PT. Sinar Multi di mata pelanggan dan masyarakat secara umum. Ganti rugi yang diberikan harus memenuhi aspek keadilan dan kemaslahatan. Penelitian ini mengkaji tentang praktik yang diterapkan oleh PT Sinar Multi terhadap kasus barang yang hilang pada pengiriman yang sesuai dengan nilai-nilai syariah, khususnya berdasarkan fatwa DSN-MUI.

Berdasarkan uraian di atas, maka saya sebagai penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Ganti Rugi Pihak Ekspedisi PT SINAR MULTI Terhadap Barang Paket Yang Hilang Menurut Perspektif Fatwa DSN-MUI 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tentang Ganti Rugi (Studi Kasus Tanjung Balai)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan empiris dan penelitian hukum kepustakaan (Soekanto & Mamuji, 2004). Metode empiris adalah pendekatan untuk memperoleh pengetahuan atau informasi melalui pengalaman langsung, observasi,

dan eksperimen. Metode ini bertumpu pada fakta yang dapat diverifikasi secara sistematis dan objektif daripada spekulasi, teori, atau asumsi semata. Penelitian ini dilakukan dengan studi peraturan perundang-undangan dan fatwa dewan syariah nasional yang dilakukan untuk menelaah semua regulasi yang bersangkutan dengan permasalahan yang sedang dibahas. (Marzuki, 2017).

Adapun penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2018) data primer adalah data yang memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data, dan data primer dalam penelitian ini yaitu fatwa Dewan Syariah Nasional No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (Ta'widh), Serta di dukung dengan peraturan Undang-undang Hukum Dagang, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian di Indonesia, Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintahan No. 15 Tahun 2013 tentang Jasa Pengiriman Barang. Sedangkan data sekunder yaitu data yang dikumpulkan melalui dari hasil-hasil penelitian yang telah ada dan untuk melengkapi data primer (Diannovianti, 2023). Data sekunder dalam penelitian ini yaitu buku-buku literatur, jurnal, dan hasil penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini.

Metode pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan yaitu dengan menelusuri bahan-bahan hukum yang kemudian dilanjutkan dengan studi dokumen yaitu dengan mengkaji isi dari fatwa Dewan Syariah Nasional No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 untuk menemukan korelasi antara ketentuan ganti rugi dan tanggung jawab PT SINAR MULTI terhadap konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ekspedisi didefinisikan sebagai jasa pengiriman barang ataupun perusahaan pengangkutan barang (Suharya & Ramadhan, 2021). Ekspedisi memiliki beragam jenis transportasi untuk pengantaran paket salah satunya kereta api. PT Sinar Multi memiliki beberapa produk barang atau jasa seperti kereta api penumpang, kereta wisata dan kereta barang. Jasa ekspedisi akan membantu pengiriman barang dari satu kota ke kota lain dengan harga yang telah ditentukan. Namun, kelalaian dalam proses pengiriman barang hilang/rusak yang mengakibatkan perusahaan ekspedisi harus melakukan ganti rugi. Adanya Dhaman (tanggung jawab) untuk menggantikan atas sesuatu yang merugikan dasarnya adalah kaidah hukum Islam (Heriyani, 2024).

Barang atau komoditas adalah suatu objek fisik yang dapat dilihat dan di simpan atau jasa yang memiliki nilai. Nilai suatu barang akan ditentukan karena barang itu mempunyai kemampuan untuk dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan baik secara individu atau bisnis.

Perjanjian pengangkutan barang tidak semata-mata mengikat kepada pengirim atau pengangkut tetapi juga pada penghantar (perusahaan jasa) karena setelah barang diserahkan kepada penerima maka sejak saat itu timbul hubungan hukum antara pengirim, pengangkut, penghantar (perusahaan jasa), dan penerima. Seandainya barang-barang tersebut tidak selamat maka pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat tidak dilaksanakan kewajiban tersebut.

Menurut Hanifuddin membagi ganti rugi menjadi dua macam yaitu ganti rugi pengganti dan ganti rugi pelengkap. Ganti rugi pengganti ialah ganti rugi yang diakibatkan oleh tidak adanya objek atau capaian prestasi (wanprestasi) atas akad atau perjanjian yang seharusnya menjadi hak yang mesti diterima oleh pihak yang dirugikan, meliputi seluruh kerugian yang diderita akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pihak yang lain. Menurut Claudia ganti rugi pelengkap ialah ganti rugi yang harus dibayar akibat keterlambatan (pembayaran, cicilan) kepada pihak yang dirugikan sebagaimana mestinya.

Dalam pengiriman barang yang dilakukan oleh PT Sinar Multi tentunya juga memiliki syarat dan ketentuan yang tertera di kuitansi pembayaran, antara lain:

1. Tidak menerima barang kiriman yang dilarang seperti narkoba, barang-barang ilegal, barang-barang berbahaya, mudah terbakar, meledak, dan lainnya.
2. Kiriman harus diambil oleh yang bersangkutan dalam waktu 1x24 jam setelah tiba di stasiun tujuan dengan membawa surat-surat bukti kepemilikannya, lewat waktu dikenakan biaya sewa Gudang
3. Apabila barang kiriman tidak diambil dalam tempo 2 Minggu perusahaan tidak bertanggungjawab atas kerusakan/kehilangan barang tersebut
4. Kerusakan dan kehilangan yang disebabkan kelalaian pengangkutan mendapatkan penggantian maksimal 10x ongkos kiriman.
5. *Claim* kerusakan barang dalam masa perjalanan pengangkutan harus diajukan pada saat pengambilan barang kiriman tersebut.
6. Pengangkutan tidak bertanggungjawab atas:
 - a. Kebocoran, kerusakan, busuk, mati, untuk jenis kiriman cair, elektronik, pecah belah, makanan, binatang hidup, dan tumbuh-tumbuhan
 - b. *Packing* yang rusak dan tidak sempurna
 - c. Kehilangan kerusakan yang disebabkan hal-hal di luar kemampuan pengangkutan (*Force majeure*) antara lain bencana alam kerusakan PLH.

Dan berikut adalah pemaparan dari Dayah sebagai pengguna jasa dari PT Sinar Multi Kota Tanjung Balai yang menyatakan selama saya menggunakan jasa

pengiriman PT Sinar Multi dari dulu sampai sekarang belum pernah mengalami kehilangan paket barang akan tetapi kalau kerusakan pada paket barang pernah. Dan menurut saya, pelayanan PT Sinar Multi dalam memberikan pertanggung jawaban terhadap barang saya kemarin sangat sesuai, karena ketepatan harga barang yang saya miliki berharga Rp. 130 ribu, sedangkan dalam ketentuan dari pihak PT Sinar Multi memberikan pertanggung jawaban 10 kali lipat dari ongkos kirim paket barang saya dan saya pada pengiriman tidak memakai asuransi pengiriman. Dan kalau pihak PT Sinar Multi memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan 10 kali lipat ongkos kirim sangat, melebihi dari harga barang saya. Oleh karna itu, pihak PT Sinar Multi yang sesuai dengan harganya. (wawancara pihak Konsumen 1)

Kemudian pemaparan dari Renata sebagai pengguna jasa dari PT Sinar Multi yang menyatakan pada saat saya menggunakan jasa pengiriman paket yaitu PT Sinar Multi, dan saya saat mengalami kerusakan pada paket yang saya miliki. Kemudian saya meminta tanggung jawab kepada pihak PT Sinar Multi atas kerusakan paket barang yang saya punya. Dan pihak PT Sinar Multi memberikan ganti ruginya, akan tetapi ganti rugi yang diberikan tidak sesuai dengan harga paket barang saya. Dan pada saat itu saya tidak menggunakan asuransi pengiriman dari pihak PT Sinar Multi, oleh karna itu saya diberikan ganti rugi oleh pihak PT Sinar Multi berupa 10 kali lipat dari ongkos kirim. Dan pada saat itu harga paket barang saya seharga Rp. 200 ribu, dan yang diberikan oleh pihak PT Sinar Multi ganti ruginya sebesar Rp. 20 ribu x 10 kali lipat ongkos kirim jadi keseluruhan Rp. 200 ribu. Dengan ganti rugi yang diberikan pihak PT Sinar Multi, saya mengalami kerugian sebesar Rp. 100 ribu, oleh karna itu saya mengatakan ganti rugi yang diberikan oleh pihak PT Sinar Multi disesuaikan dengan aturan yang ada. (wawancara pihak Konsumen 2)

Dan kemudian adalah pemaparan dari Dewi Sinta sebagai pengguna jasa dari PT Sinar Multi, Saya adalah salah satu pengguna jasa pengiriman paket PT Sinar Multi dan juga mengalami kehilangan saat proses pengiriman paket barang saya, akan tetapi pihak PT Sinar Multi memberikan ganti rugi secara penuh kepada saya. Karena pada saat proses pengiriman paket barang tersebut saya mengasuransikannya, yang mana paket itu adalah *handphone* seharga Rp. 1 juta 500 ribu. Jadi ganti rugi yang diberikan pihak PT Sinar Multi seharga barang tersebut atau barang yang hilang tersebut menjadi utuh kembali. (wawancara pihak Konsumen 3)

PT Sinar Multi sebagai pihak ekspedisi menghadapi masalah hilangnya barang paket pelanggan selama proses pengiriman. Adanya kemungkinan bahwa mekanisme ganti rugi yang diterapkan oleh PT Sinar Multi tidak sesuai dengan harapan *customer* atau dengan kata lain tidak memadai untuk mengganti kerugian yang sebenarnya diderita. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan berpotensi menimbulkan sengketa.

Berdasarkan syarat dan ketentuan pada kuitansi pembayaran di PT Sinar Multi, bahwa setiap kerusakan dan kehilangan barang yang disebabkan kelalaian pengangkutan mendapatkan penggantian maksimal 10x ongkos pengiriman. Kebijakan PT Sinar Multi mekanisme ganti rugi yang diatur dalam syarat dan ketentuan meliputi proses klaim, batas waktu pengajuan klaim, dan nilai ganti rugi maksimal.

Adapun gambaran kronologinya seperti berikut:

1. Paket yang dikirimkan oleh pelanggan melalui PT Sinar Multi tidak sampai ke tujuan.
2. Pihak pelanggan melaporkan kehilangan tersebut ke perusahaan Investigasi dan tindakan yang dilakukan oleh PT Sinar Multi :
 - a. Penelusuran sistem logistik untuk mengetahui titik kehilangan
 - b. Analisis dokumen dan bukti pengiriman seperti resi dan tanda terima.
 - c. Jika barang kiriman tidak juga ditemukan, maka PT Sinar Multi akan memberikan formulir pengajuan nominal tuntutan ganti rugi *customer* kepada PT Sinar Multi.
 - d. Selanjutnya formulir balasan dari PT Sinar Multi terkait nominal ganti rugi yang telah diajukan oleh *customer*. PT Sinar Multi hanya akan memberikan ganti rugi maksimal 10x dari ongkos pengiriman.

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan hilangnya barang kiriman di PT. Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai, yaitu kelalaian yang dilakukan oleh penjaga gerbang pengiriman barang mengakibatkan hilangnya barang kiriman seperti orang pindahan dari Medan ke Tanjung Balai yang mempunyai barang banyak yang dikirim melalui PT. Sinar Multi mengakibatkan mereka kurang fokus terhadap penjagaan barang tersebut maka beberapa barang pindahan tersebut hilang seperti pakaian, makanan, dan barang elektronik, kelalaian dalam pengemasan barang kualitas pengemasan yang kurang bagus, sehingga bisa menyebabkan kerusakan pada barang. (wawancara pihak PT. Sinar Multi)

Konsumen juga memiliki hak dan kewajiban konsumen yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak dan kewajiban tersebut merupakan implementasi dari ketidakadilan yang tercipta karena suatu permasalahan dalam kegiatan bisnis ekonomi yang tidak sehat. Berikut beberapa hak-hak konsumen yang tercantum dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa

2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menurut Syaifullah fatwa DSN-MUI No. 43 menerangkan ta'widh hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain. Kerugian yang dapat dikenakan ta'widh sebagaimana dimaksud adalah kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas.

Ta'widh menurut DSN-MUI dijelaskan dalam Fatwa DSN-MUI No. 43 tentang Ganti Rugi (ta'widh), yaitu:

1. Ganti rugi (*ta'widh*) hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain.
2. Kerugian yang dapat dikenakan *ta'widh* sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 adalah kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas.
3. Kerugian riil sebagaimana dimaksud ayat 2 adalah biaya-biaya riil yang dikeluarkan dalam rangka penagihan hak yang seharusnya dibayarkan.
4. Besar ganti rugi (*ta'widh*) adalah sesuai dengan nilai kerugian riil (*real loss*) yang pasti dialami (*fixed cost*) dalam transaksi tersebut dan bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi (*potential loss*) karena adanya peluang yang hilang (*opportunity loss* atau *al-furshah al-dha-i'ah*).
5. Ganti rugi (*ta'widh*) hanya boleh dikenakan pada transaksi (*akad*) yang menimbulkan utang piutang (*dain*), seperti salam, *istishna'* serta *murabahah* dan ijarah.
6. Dalam akad *Mudharabah* dan Musyarakah, ganti rugi hanya boleh dikenakan oleh *shahibul mal* atau salah satu pihak dalam musyarakah apabila bagian

keuntungannya sudah jelas tetapi tidak dibayarkan.

Ganti rugi pihak ekspedisi PT. Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai terhadap barang paket yang hilang berdasarkan fatwa DSN-MUI 43 wajib memenuhi ganti rugi akibat kelalaian terhadap paketan yang hilang. Adapun upaya yang dilakukan PT. Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai jika konsumen meminta ganti rugi atas kerugian yang di deritanya yaitu dengan musyawarah.

Proses ini diawali dengan pengajuan tuntutan ganti rugi disertai bukti yang dilakukan pengirim kepada pihak PT. Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai akan menawarkan penyelesaian masalah dengan musyawarah kepada pengirim. Jika pengirim sepakat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut melalui musyawarah maka pihak PT. Sinar Multi Indonesia Daerah Operasi Tanjung Balai akan memeriksa tuntutan ganti rugi tersebut, yang nantinya jika memang benar terbukti PT. Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai yang melakukan kesalahan atau kelalaian dalam penyelenggaraan pengangkutan maka pihak PT. Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai akan mengajak pihak pengirim untuk bernegosiasi tentang jumlah ganti rugi yang diberikan. Musyawarah ini dilakukan karena perusahaan menganggap penyelesaian tuntutan ganti rugi dengan jalur musyawarah lebih mudah dan tidak memerlukan waktu yang lama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terjadinya kesalahan teknis yang menyebabkan objek ekspedisi tidak sampai ke tempat yang dituju membuat pihak ekspedisi harus membayar *ta'widh*. Kata *Ta'widh* berasal dari kata *'Iwadh* yang artinya ganti rugi atau kompensasi. Sedangkan *Ta'widh* secara bahasa berarti mengganti rugi atau membayar kompensasi.

Ganti rugi pihak ekspedisi PT Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai terhadap barang paket yang hilang berdasarkan fatwa DSN-MUI 43 wajib memenuhi ganti rugi akibat kelalaian terhadap paketan yang hilang. Adapun upaya yang dilakukan PT Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai jika konsumen meminta ganti rugi atas kerugian yang di deritanya yaitu dengan musyawarah. Proses ini diawali dengan pengajuan tuntutan ganti rugi disertai bukti yang dilakukan pengirim kepada pihak PT Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai akan menawarkan penyelesaian masalah dengan musyawarah kepada pengirim. Jika pengirim sepakat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut melalui musyawarah maka pihak PT Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai akan memeriksa tuntutan ganti rugi tersebut, yang nantinya jika memang benar terbukti PT Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai yang melakukan kesalahan atau kelalaian dalam penyelenggaraan

pengangkutan maka pihak PT Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai akan mengajak pihak pengirim untuk bernegosiasi tentang jumlah ganti rugi yang diberikan. Musyawarah ini dilakukan karena perusahaan menganggap penyelesaian tuntutan ganti rugi dengan jalur musyawarah lebih mudah dan tidak memerlukan waktu yang lama.

SARAN

Kepada pihak jasa pengiriman PT Sinar Multi Daerah Operasi Tanjung Balai lebih teliti dan tidak lalai akan pengawasan barang angkutan sehingga meminimalisir terjadinya barang hilang atau tidak sampai. Dan untuk pengirim (*customer*) agar mengetahui dengan benar hak-hak perlindungan konsumen agar jika terjadi suatu kesalahan dapat meminta pertanggung jawaban dengan pihak pengirim.

DAFTAR PUSTAKA

- A'yuni, Q., & Itmam, M. S. (2022). Analisis Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Perspektif Fikih Muamalah (Studi Kasus Mitra Ninja Cabang Damaran Kudus). *JIMSIA: Jurnal Ilmu Syariah*, 1(1), 106.
- Apriliady, A. F., Bayuni, E. M., & Yunus, M. (2020). Analisis Ta'widh terhadap Proses Penyelesaian Wanprestasi Barang Hilang di PT. JNE Kota Bandung. *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah ISSN, 2460*, 2159.
- Claudia, M. Y., Siregar, M., Kaban, M., & Andriati, S. L. (2024). Komparasi Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Perkreditan Atau Pembiayaan Melalui Pengadilan Pada Perbankan Konvensional dan Perbankan Syariah. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 3(1), 127-140.
- Departemen Agama RI. Al-Qur'an dan Terjemahnya. (2004).
- Diannovianti, D. (2023). Implementasi Blended Learning Mata Pelajaran IPA Pada Masa Covid-19 di Madrasah Ibtidaiyah. *Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, 1(1), 47-59.
- Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tentang Ganti Rugi (Ta'widh). Hanifuddin, I. (2020). Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi. *Muslim Heritage*, 5(1), 1-26.
- Heriyani, E. (2024). TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PRAKTIK TA'WIDH TANAH WARGA OLEH PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SAMBAS DALAM PEMBANGUNAN JEMBATAN SUNGAI SAMBAS BESAR KABUPATEN SAMBAS. *AL-SULTHANIYAH*, 13(1), 1-16.

Juwariyah. (2010). *Hadis Tarbawi*. Teras.

Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian Hukum Edisi Revisi* (Ctk. Ketig). Kencana.

Nugrahaningsih, W., & Erlinawati, M. (2017). *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*. CV Pustaka Bengawan.

Soekanto, S., & Mamuji, S. (2004). *Penelitian Hukum Normatif* (Ctk. Kedel). PT Raja Grafindo Persada.

Subekti. (1979). *Hukum Perjanjian* (Cetakan ke). PT. Intermedia.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawami (Ed.)). Alfabeta.

Suharya, Y., & Ramadhan, G. (2021). Membangun Aplikasi Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Zenziva Untuk SMS Gateway (Studi Kasus PT. Ninja Xpress Majaserta). *Jurnal Informatika - COMPUTING*, 8(1), 28–34.

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian Indonesia

Undang-Undang Perlindungan Kosumen No. 8 Tahun 1999