

BAB IV**PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI DALAM
PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (STUDI KASUS PT. JALUR NUGRAHA
EKAKURIR (JNE) CABANG KUDUS****A. Mengenal PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)****1. Sejarah Berdirinya PT. Jalur Nugraha Ekakurir (TIKI JNE)**

JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir ekspres dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resmi adalah TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (TIKI JNE) tetapi namanya terkenal dengan nama JNE. Nama tersebut diambil dari Bahasa Sanskerta yang berarti “TIKI Jalur Nugraha Ekakurir”. Perusahaan ini salah satu perusahaan kurir terbesar di Indonesia.

H. Soeprpto Suparno mendirikan perusahaan PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa yang dikenal dengan TIKI JNE pada tanggal 26 November 1990. Perusahaan ini memulai kegiatannya dengan delapan karyawan dan modal 100 juta rupiah. Pusat kegiatan usahanya yaitu penanganan kegiatan kepabean, impor kiriman barang, dokumen, serta pengantarnya dari luar negeri ke Indonesia. Nilai-nilai dasar yang dianut JNE adalah jujur, adil, disiplin, tanggungjawab, kerjasama, peduli, dan visioner. Sedangkan filosofinya yaitu efektif, efisien, fleksibel, dan seimbang. Tahun 1991, JNE memperluas jaringan Internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hongkong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia.

Karena persaingannya di pasar domestik, JNE juga memusatkan memperluas jaringan domestik. Dengan jaringan domestiknya TIKI dan namanya, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestik. JNE juga memperluas

pelayanannya dengan logistik dan distribusi. Selama bertahun-tahun TIKI dan JNE berkembang menjadi dua perusahaan yang punya arah sendiri. Karena itu, keduanya menjadi saingan dan akhirnya JNE menjadi perusahaan sendiri dengan manajemen diri sendiri. JNE meluncurkan logonya sendiri pada tahun 2000 dan berpisah dari TIKI. JNE lalu berusaha melakukan inovasi dengan memberikan layanan yang berbeda dengan TIKI. Kesan awal, masyarakat menganggap layanan JNE lebih mahal dari yang lainnya. Ini karena segmen yang dibidik memang segmen premium.

Pengembangan produk dan layanan yang berbeda di JNE antara lain menyediakan jasa kurir, *logistic*, *money remittance* hingga jasa kargo. Sebagai sister company dengan TIKI, secara etika bisnis, JNE menghadapi kesulitan tidak boleh beradu harga dan layanan dengan TIKI. Namun, ternyata industri pengiriman berkembang dan pasarnya ikut membesar sehingga JNE tidak perlu berebut pasar. Perlahan-lahan JNE menemukan banyak layanan baru yang tidak terpikir sebelumnya. JNE lalu membeli gedung pada tahun 2002 dan mendirikan JNE Operations Sorting Centers. Tahun 2004, JNE membeli gedung baru yang merupakan kantor pusat JNE dan kedua gedung ini berada di Jakarta. Dari tahun ke tahun, pertumbuhan bisnis JNE semakin baik, bahkan di atas rata-rata pertumbuhan industri. Industri sendiri bertumbuh hanya sebesar 10% - 15%, namun bisnis JNE tumbuh hingga 20% tiap tahunnya.

Resep keberhasilan JNE adalah tidak mau menunggu konsumen. Lebih baik, JNE menjemput bola. Kurir JNE langsung menjemput barang ke rumah konsumen yang ingin mengirimkan barang. Hanya dengan menelepon, kurir pasti datang ke rumah. Kalau masih khawatir nilai barang tidak sesuai dengan nilai 10x pengiriman, JNE menganjurkan agar konsumen untuk mengansuransikan barangnya. JNE berkomitmen memberikan layanan yang terbaik. Standar JNE, kalau sampai perusahaan asuransi tidak membayar klaim

sesuai hari yang ditentukan, JNE bersedia menggantikan dengan membayar klaim konsumen. Bagi JNE, barang sampai tujuan pelanggan adalah harga mati.

Selain itu, sebanyak 170 titik jaringan yang sudah online. Ini memudahkan JNE dan pelanggan untuk mengawasi pengiriman barang. Satu lagi layanan inovatif dari JNE, Pesona. Pesona adalah pesanan oleh-oleh Nusantara. Setiap orang bisa saling mengirimkan makanan khas daerah tertentu ke sanak keluarga di daerah lain. Contoh : mau kasih oleh-oleh kerupuk bangka ke keluarga di Jakarta. Anda cukup telepon JNE dan JNE akan carikan toko kerupuk yang terkenal di Bangka dan segera dikirimkan. Bahkan, es krim pun bisa dikirimkan melalui JNE. Tidak sampai di situ, JNE banyak melakukan inovasi-inovasi unggul lainnya.

JNE sekarang membuka bisnis baru yakni trucking. Ini adalah layanan pengiriman barang-barang kebutuhan pokok. Layanan trucking ini dilengkapi dengan GPS agar terpantau. JNE juga bekerjasama dengan perusahaan pengiriman barang, UPS. Konsumen bisa mengirimkan barang ke luar negeri lewat UPS ini. Rencana selanjutnya, JNE berencana terjun ke bisnis surat-menyurat di bawah 500 gram. Bisnis yang sebelumnya dimonopoli PT. Pos Indonesia, dengan pencabutan aturan ini maka membuka peluang bagi JNE. JNE saat ini tinggal menunggu aturan pemerintah yang mengatur soal bisnis ini. Saat ini JNE didukung oleh lebih dari 1000 karyawan dan tidak kurang dari 1.500 gerai yang tersebar luas di Indonesia.

Kehandalan JNE juga telah dibuktikan dengan diraihnya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikasi ISO 9001:2000 atas jasa layanan yang telah diberikan. Layanan terbaik adalah harga mati bagi JNE. Karena itu, sangat wajar kalau JNE punya SDM yang handal. Bahkan departemen HRD mempunyai empat divisi yaitu intelektual (berhubungan dengan pekerjaan), training (bertugas untuk kegiatan outbound dan memberikan training), spiritual (mengatur kegiatan

keagamaan), dan fisik (berhubungan dengan aktivitas kebugaran badan karyawan).¹

2. Struktur Pendiri TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (TIKI JNE)²

➤ Pendiri

H. Soeprapto Soemarno

➤ Presiden Komisaris

H. SOELASMO

➤ Komisaris

Hj. NURAINI SOEPRAPTO

➤ Komisaris

R. RUSMADI

➤ Komisaris

HUIMARIAWATI

3. Jabatan-Jabatan Pemegang PT. Jalur Nugraha Ekakurir³

➤ Presiden Direktur

H. SOEPRAPTO SUPARNO

➤ Direktur Eksekutif

H.M. JOHARI ZEIN

➤ Direktur Keuangan

HUI CHANDRA FIRETA

➤ Direktur Operasional

EDI SANTOSO

➤ Direktur Marketing

MOHAMAD FERIADI

4. Perusahaan di bawah satu Management⁴

Pada tanggal 26 November 1990, H Soeprapto Suparno mendirikan perusahaan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Perusahaan ini mulai sebagai divisinya PT Citra Van Titipan Kilat (TiKi) yang

¹ Profil PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), (Sumber : PT. JNE cabang Kudus tahun 2015)

² *Ibid.*,

³ *Ibid.*,

⁴ *Ibid.*,

bergerak dalam bidang Internasional. Dengan delapan orang dan kapital 100 juta rupiah JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantaranya dari luar negeri ke Indonesia. Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan Internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermakas di Hong Kong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Karena persaingannya di pasar domestik, JNE juga memusatkan memperluas jaringan domestik.

Dengan jaringan domestiknya TiKi dan namanya, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestik. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi. Selama bertahun-tahun TiKi dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya arah diri sendiri. Karena ini dua-duanya perusahaan menjadi saingan. Akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen diri sendiri. JNE menlancar logo sendiri dan membedakan dari TiKi. JNE juga membeli gedung-gedung pada tahun 2002 dan mendirikan JNE Operations Sorting Center. Kemudian gedungnya untuk pusat kantor JNE juga dibelikan dan didirikan pada tahun 2004. Dua-duanya berada di Jakarta.

5. Perizinan⁵
 - a. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) No. 04416/1.824.51
 - b. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) No. 01.539.710.2-036.000
 - c. Surat Izin Pengusaha Jasa Titipan (SIPJT) No. 240/SIPJT/DIRJEN/1996
 - d. Surat Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi (SIUPJT) No. B.272/AL.003/KW.IX/99

⁵ Ibid.,

- e. Sertifikat Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) No. 275/WBC.45/KJ-03/PPJK/1997
 - f. Angka Pengenal Importir-umum (APR-U) No. 090200596
 - g. Tanda Daftar Perusahaan Perseroan Terbatas (TDPPT) No. 09.02.1.63.07745
 - h. Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak No. PEM-002 45/WPJ.05/KP 0803/2007 Domisili No.281/1.824.03/2009
6. Penghargaan & Keanggotaan ⁶
- a. Penghargaan
 - 1) ADIKARYA POS - Tahun 1998
 - 2) ADIKARYA POS - Tahun 2001
 - 3) SATYALANCANA WIRAKARYA - Tahun 2004.
 - 4) SUPERBRANDS Indonesia - Tahun 2005
 - 5) ANUGRAH PRODUK ASLI INDONESIA - Tahun 2008
 - 6) SATYALANCANA WIRAKARYA - Tahun 2009
 - 7) Western Union Award - Pertumbuhan Transaksi Tertinggi & Pertumbuhan Penerimaan Tertinggi Tahun 2010
 - b. Anggota Asosiasi
 - 1) ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia)
 - 2) FIATA (International Federation of Freight Forwarders Associations)
 - 3) IATA (International Air Transport Associations)
 - 4) GAFEKSI (Gabungan Forwarder & Ekspedisi Indonesia)
 - 5) Sertifikat ;
 - a) ISO 9001 - 2000 - diraih tahun 2004
 - b) ISO 9001 - 2000 - diraih tahun 2009
 - c) ISO 9001 - 2008 - diraih tahun 2010

⁶ Ibid.,

7. Syarat-Syarat Kredit⁷

a. Definisi

- 1) PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah suatu perusahaan yang salah satu kegiatannya adalah memberikan jasa pengantaran/pengiriman dokumen atau barang, JNE berarti termasuk seluruh agen JNE yang telah diangkat dan ditempatkan dilokasi-lokasi yang telah ditentukan berdasarkan perjanjian keagenan JNE
- 2) CUSTOMER adalah pelanggan JNE yang berbadan hukum dan memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- 3) Credit Customer Registration Form (CCRF) adalah suatu bentuk kesepakatan atau perjanjian pemberian kredit baku antara JNE kepada CUSTOMER.
- 4) Pernyataan Customer adalah surat yang ditandatangani oleh CUSTOMER sebagai salah satu syarat untuk memperoleh CCRF

b. Tata Cara Permohonan Kredit

- 1) CUSTOMER mengisi formulir CCRF secara lengkap dan benar dengan membubuhkan tanda tangan dan stempel perusahaan dan menandatangani Pernyataan Pelanggan yang merupakan satu kesatuan dengan CCRF.
- 2) Penandatanganan formulir CCRF adalah pejabat yang sah dan berhak bertindak untuk dan atas nama perusahaan CUSTOMER.
- 3) CUSTOMER menerima dan setuju dengan syarat-syarat dan ketentuan yang menjadi Syarat Standar Pengiriman JNE (SSP)
- 4) CCRF tidak dapat dialihkan kepada pihak ketiga.

⁷ Ibid.,

8. Minimum Transaksi Per Bulan

Transaksi minimum adalah Rp.1.500,000.- (Satu Juta Rupiah) per bulan. Transaksi dibawah Rp.1.500,000.-/bulan dapat dilayani dengan cara pembayaran tunai.

9. Maximum Nilai Per Invoice

Transaksi maximum per Invoice/Tagihan adalah Rp.300.000.000,-(Tiga Ratus Juta Rupiah)

10. Cara Pembayaran

- a. CUSTOMER harus melakukan pembayaran atas transaksi layanan yang telah dilakukan JNE sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- b. Penerbitan Invoice oleh JNE dilakukan pada setiap awal bulan berikutnya.
- c. Pembayaran Invoice dilakukan oleh CUSTOMER paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah tanggal invoice dengan cara sesuai yang tercantum pada Pernyataan Pelanggan.

11. Teguran, Pembekuan Dan Pembatalan

- a. Surat Pemberitahuan pembayaran akan dikeluarkan pada hari ke 20 dari tanggal Invoice.
- b. Teguran pertama diawali dengan komunikasi telepon, Surat Teguran Pertama akan dikeluarkan apabila setelah 30 (tiga puluh) hari dari tanggal Invoice, CUSTOMER belum melakukan pembayaran.
- c. Teguran kedua diawali dengan kunjungan oleh petugas JNE, Surat Teguran Kedua akan dikeluarkan apabila pembayaran belum juga dilakukan oleh CUSTOMER setelah 60 (enam puluh) hari dari tanggal Invoice dan dapat dilanjutkan dengan Surat Pembatalan Kredit oleh JNE.
- d. Apabila setelah dikeluarkannya Surat Teguran Kedua CUSTOMER belum juga melakukan pembayaran, maka transaksi selanjutnya apabila dilakukan harus dengan cara Cash Basis/Tunai dan tunggakan tetap harus diselesaikan.

- e. Setelah 60 (Enam Puluh) hari CUSTOMER belum juga melakukan pembayaran maka CUSTOMER dikenakan denda sebesar 1% per bulan dari total invoice yang belum terbayar.

12. Lain-Lain⁸

- a. Apabila dalam pelaksanaan kesepakatan ini timbul perselisihan, maka kedua belah pihak (JNE dan CUSTOMER) setuju untuk menyelesaikannya secara musyawarah dan mufakat.
- b. Apabila melalui musyawarah mufakat tersebut perselisihan tidak dapat diselesaikan maka kedua belah pihak setuju untuk menyelesaikan perselisihan tersebut melalui kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Barat.
- c. Apabila terdapat hal-hal lain diluar ketentuan yang berlaku pada syarat-syarat kredit di formulir CCRF maka akan dibuatkan surat perjanjian yang mengikat pada formulir CCRF ini.

13. Syarat Standard Pengiriman (SSP) PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)⁹

Di saat CUSTOMER menyerahkan barang atau dokumen untuk dikirim atau ditransportasikan oleh JNE, para CUSTOMER dianggap telah menerima dan setuju dengan syarat-syarat dan ketentuan yang menjadi Syarat Standar Pengiriman JNE (selanjutnya disebut SSP) :

- a. Ketentuan Tentang SSP
 - 1) Seluruh transaksi yang dilakukan JNE dilaksanakan berdasarkan syarat dan kondisi yang telah diatur dalam SSP ini.
 - 2) SSP adalah syarat dasar yang mengikat serta merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian antara JNE dengan para CUSTOMER baik perjanjian tertulis (CCRF) ataupun lainnya.
 - 3) JNE tidak dapat dibebani dengan perjanjian lain selain yang ditulis dalam SSP ini kecuali dengan perjanjian tertulis dan

⁸ Ibid.,

⁹ SSP PT. TIKI JNE , (Sumber : Resi Pengiriman PT. TIKI JNE)

ditandatangani oleh pejabat JNE yang berwenang yang bertindak untuk dan atas nama JNE.

b. Tata Cara Pengangkutan

- 1) JNE bukan perusahaan angkutan umum dan hanya akan mengangkut dokumen atau barang sesuai syarat dan kondisi SSP ini.
- 2) JNE berhak menolak untuk menerima atau mengangkut dokumen atau barang tertentu dari perorangan, ataupun perusahaan berdasarkan kebijaksanaan JNE sendiri.
- 3) JNE berhak mengangkut dokumen atau barang milik CUSTOMER melalui jalur dan prosedur dengan menggunakan perusahaan angkutan dan dengan cara penanganan, pergudangan serta transportasi yang cocok dan baik menurut kebijakan JNE.
- 4) Pembungkusan dokumen atau barang CUSTOMER untuk pengangkutan merupakan tanggungjawab CUSTOMER termasuk penempatan dokumen atau barang ke dalam suatu wadah yang mungkin disediakan JNE.
- 5) JNE tidak bertanggungjawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang yang diakibatkan ketidaksempurnaan pembungkusan oleh CUSTOMER.
- 6) CUSTOMER bertanggungjawab untuk mencantumkan nama dan alamat lengkap tujuan kiriman, jenis atau daftar isi kiriman dokumen atau barang agar pengantaran dapat dilakukan dengan tepat.
- 7) JNE tidak bertanggungjawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian dan kesalahan CUSTOMER dalam memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut di atas.

c. Pemeriksaan Kiriman

- 1) JNE berhak tetapi tidak berkewajiban memeriksa barang atau dokumen yang dikirim oleh CUSTOMER nya untuk memastikan bahwa suatu kiriman dokumen atau barang adalah layak untuk diangkut ke negara tujuan sesuai syarat prosedur operasional yang baku, proses Bea dan Cukai serta metode penanganan pengiriman JNE.
- 2) JNE dalam melaksanakan haknya tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh kiriman adalah layak untuk pengangkutan dan pengantaran tanpa melanggar hukum disemua negara asal, tujuan atau yang dilalui kiriman tersebut.
- 3) JNE tidak bertanggungjawab terhadap kiriman yang isinya tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan CUSTOMER kepada JNE.
- 4) JNE tidak bertanggungjawab atas denda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang CUSTOMER berada dalam penahanan Bea dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya. CUSTOMER dengan ini membebaskan JNE dari keharusan bertanggungjawab atas denda atau kerugian tersebut.

d. Larangan Pengiriman

- 1) JNE tidak menerima barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar, obat-obatan terlarang, emas dan perak, uang logam, abu, cyanide, platinum dan batu atau metal berharga dan perangk, barang curian, cek tunai, money order, atau traveller's check, surat, barang antik, lukisan antik, binatang atau tanaman hidup.
- 2) Apabila CUSTOMER mengirimkan barang-barang tersebut tanpa sepengetahuan JNE, maka CUSTOMER membebaskan JNE dari seluruh klaim atas kerusakan, biaya yang mungkin timbul serta tuntutan dari pihak manapun.

- 3) JNE berhak untuk mengambil langkah-langkah yang dianggap perlu segera setelah JNE mengetahui adanya pelanggaran terhadap kondisi ini termasuk untuk menjalankan hak yang diatur dalam klausula 3 ayat 1.
- e. Jaminan Kepemilikan Kiriman
- 1) CUSTOMER dengan ini menjamin bahwa yang bersangkutan adalah pemilik yang sah dan berhak atas dokumen atau barang yang diserahkan untuk dikirimkan oleh JNE dan telah sepakat untuk mengikatkan diri dengan SSP ini, tidak hanya atas nama diri sendiri melainkan juga selaku agen serta untuk dan atas nama semua pihak yang berkepentingan atas dokumen atau barang tersebut
 - 2) CUSTOMER dengan ini menyatakan membebaskan JNE dari tuntutan pihak manapun dan dari seluruh biaya kerusakan dan atau biaya lainnya apabila terjadi pelanggaran atas jaminan ini.
 - 3) JNE melakukan penagihan berdasarkan tarif yang telah diberitahukan kepada para CUSTOMER dari waktu ke waktu untuk menyampaikan kiriman dokumen atau barang milik CUSTOMER, yang telah disetujui antara JNE dengan masing-masing CUSTOMER.
- f. Tarif
- Tarif yang ditentukan JNE termasuk biaya airport tax (pajak airport) setempat, tetapi tidak termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Bea Masuk, Retribusi Import atau Deposit sehubungan dengan pengangkutan dokumen atau barang milik CUSTOMER.
- g. Ganti Rugi
- 1) JNE hanya bertanggungjawab untuk mengganti kerugian yang dialami CUSTOMER akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa kerusakan

tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.

- 2) JNE tidak bertanggungjawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan kontrol JNE atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau *Force Majeure*.
- 3) Nilai pertanggungjawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada klausula 7 ayat (1) di atas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 (sepuluh) kali biaya kirim atau kesamaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri Indonesia dan US\$100.00 (Seratus Dollar Amerika) untuk kiriman tujuan diluar Indonesia, per-kiriman. Penentuan nilai pertanggungjawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensi seperti yang diatur dalam Klausula 7 ayat (2) di atas.

h. Tata Cara Klaim

- 1) Setiap Klaim CUSTOMER sehubungan dengan kewajiban dan tanggungjawab JNE harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor JNE paling lambat 14 (empat belas) hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya telah diterima di tujuan.
- 2) Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari JNE.

i. Lain-lain

JNE bukan perusahaan angkutan udara yang tunduk pada ketentuan Konvensi Warsawa 1929. JNE bertindak selaku agen dari CUSTOMER pada saat mengirimkan dokumen atau barang melalui perusahaan angkutan udara tertentu. Tanpa mengurangi hak-hak umum CUSTOMER, JNE memiliki hak untuk menuntut kompensasi dari perusahaan penerbangan atas kehilangan atau biaya yang timbul pada CUSTOMER tersebut.

B. Gambaran Umum PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kudus

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus merupakan salah satu pelayanan jasa pengiriman paket barang yang terdapat di Kudus. PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus beralamat Jl. Bhakti no. 68 Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus. Letak PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus masih masuk dalam area perkotaan di daerah Kudus.¹⁰

Selain memiliki kantor cabang, PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus juga memiliki beberapa *counter* kecil di setiap kecamatan di Kudus. Letak PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus yang masih dalam ruang lingkup perkotaan memudahkan semua *counter-counter* kecil yang dimiliki oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus untuk melakukan pemusatan pengiriman, selain itu pilihan lokasi yang masih dalam area perkotaan juga memudahkan konsumen untuk datang dan melakukan pengiriman paket barang.¹¹

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus selain memiliki bangunan yang cukup besar juga disertai fasilitas lengkap dan didukung oleh alat-alat kerja yang berteknologi modern yang memudahkan dalam

¹⁰ Hasil Dokumentasi Data dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016

¹¹ Hasil Dokumentasi Data dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016

proses pelayanan dan pengiriman barang. Di kantor PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus memiliki 5 *Customer Service* yang melayani pengiriman paket barang dan pengambilan paket barang, banyaknya *Customer Service* ini bertujuan untuk mempercepat dan memaksimalkan pelayanan dan proses pengiriman barang karena selama ini PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus cukup ramai khususnya di bulan Ramadhan. PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus juga memiliki karyawan yang ditempatkan pada bagian pengemasan barang, pendataan pengiriman, pendataan penerimaan paket barang, bagian transportasi yang digunakan untuk proses pengangkutan barang dan juga kurir yang mengantarkan paket barang kerumah penerima masing-masing yang sesuai dengan alamat penerima.¹²

Kebutuhan melakukan kirim-mengirim barang dari satu wilayah ke wilayah lain merupakan salah satu peningkatan di sektor ekonomi masyarakat Indonesia. Tidak dapat dipungkiri bahwa selain untuk mengirim dokumen-dokumen berharga, PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus banyak mengangkut paket barang dari para pelaku bisnis online, inilah salah satu gambaran yang menunjukkan bahwa PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus membantu meningkatkan ekonomi masyarakat, sehingga PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Indonesia sebagai pemakai jasa pengiriman.

Sistem kerja yang diterapkan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus juga sangat baik, hal itu dapat proses penanganan ketika pelanggan mengirimkan paket barangnya selanjutnya *Customer Service* akan memeriksa pengemasan paket barang tersebut dan menanyakan apa isi dari paket barang serta nominal harga dari paket barang tersebut. Setelah paket barang diperiksa kemasannya serta diketahui nominal harga paket barang tersebut selanjutnya *Customer Service* memberikan alat bukti

¹² Hasil Observasi Lapangan dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016

pengiriman berupa nomor resi pengiriman yang sangat penting untuk mengetahui keadaan paket barang dan dapat digunakan untuk *update* sampai dimana paket barang yang telah dikirim serta pelanggan dapat mengetahui apakah paket barang yang dikirim sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus. Setelah mendapat resi pengiriman selanjutnya paket barang akan diteruskan ke bagian pengemasan barang karena di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus selain sudah di kemas oleh pelanggan juga akan diberi kemasan lagi sehingga paket barang tersebut semakin aman dari berbagai kerusakan yang tidak diinginkan, selanjutnya paket barang tersebut akan dipisah sesuai isi yang terdapat dalam paket barang tersebut. Kemudian paket barang tersebut akan diangkut dan diantarkan keseluruh kantor PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang ada di Indonesia untuk di distribusikan kepada penerima paket barang di masing-masing daerah tersebut. Dalam proses diatas tentunya melalui proses pengawasan yang cukup intensif serta ditangani oleh tenaga kerja yang sudah profesional dalam bidangnya.¹³

Di bawah ini akan dijelaskan secara singkat mengenai beberapa pengertian penting yang berkaitan dengan pengiriman barang, yaitu¹⁴ :

- a) *Shipping/Shipment* adalah kegiatan pengiriman barang yang melibatkan *shipper*, penyedia jasa, *consignee*, dan armada pengangkutan mitra bisnis penyedia jasa pengiriman barang.
- b) *Shipping Instruction* (SI) adalah surat perintah pengiriman barang yang diberikan oleh *shipper* kepada pihak penyedia jasa pengiriman barang.
- c) *Shipper* adalah pelanggan retail atau korporat yang memanfaatkan jasa layanan pengiriman barang.

¹³ Hasil Observasi Lapangan dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016

¹⁴ Hasil Dokumentasi Data dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016

- d) *Consignee* adalah penerima barang dari *shipper* melalui penyedia jasa layanan pengiriman barang.
- e) *Agent* adalah pihak penyedia jasa layanan pengiriman barang yang bertanggung jawab atas pengiriman barang setelah barang berangkat dari bandara atau pelabuhan untuk selanjutnya dikirimkan kepada *consignee*.
- f) *Notify Party* adalah pihak yang bertanggung jawab atas penerimaan barang.
- g) *Airway Bill* adalah surat tanda bukti pengiriman barang dengan tanda nomor tertentu yang telah disetujui oleh pihak penyedia jasa pengiriman barang dan armada pengangkutan udara mitra bisnisnya. *Airway Bill* dikenal juga sebagai Surat Muatan Udara.
- h) *Bill of Lading (B/L)* adalah surat tanda bukti pengiriman barang dengan tanda nomor tertentu yang telah disetujui oleh pihak penyedia jasa pengiriman barang dan armada pengangkutan laut mitra bisnisnya.
- i) *House Bill of Lading* adalah surat tanda bukti pengiriman barang yang dibuat oleh pihak PT. Jalur Nugraha Ekakurir dan dikirim ke pihak *agent* dan *shipper*.
- j) *Tracking* adalah kegiatan menampilkan informasi barang *shipper* melalui suatu media tertentu. Tujuannya adalah memberikan status informasi pengiriman barang yang dibutuhkan oleh *shipper* mengenai barang kirimannya. Kegiatan *tracking* ini dilakukan oleh *shipper*, bukan oleh pihak penyedia jasa pengiriman barang ; pihak penyedia jasa hanya menyediakan status informasi pengiriman yang dibutuhkan oleh para *shipper*.
- k) *Invoice* adalah surat tagihan jasa pengiriman barang yang dikeluarkan oleh pihak penyedia jasa pengiriman barang kepada *shipper*.

Ada beberapa istilah yang seringkali digunakan pada saat pengiriman paket, khususnya yang digunakan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) :

- Manifest : Barang baru didaftarkan di kantor JNE asal pengiriman

- On-Process : Barang sedang dalam proses pengiriman/perjalanan
- On-Transit : Barang sedang transit di kota tertentu
- Received On Destination : Barang telah sampai di kota tujuan dan akan dikirim ke alamat tujuan
- Delivered : Barang telah diterima di alamat yang dituju dan biasanya tertera nama penerima barang tersebut
- Criss Cross : Barang tertukar
- Cnee Unknown : Nama penerima tidak dikenal saat dilakukan pengantaran ke alamat tujuan
- AU to OPS : Antar ulang/serah terima dari bagian undelivery (bagian yang menangani kiriman yang bermasalah) ke bagian operasional untuk dilakukan pengantaran ulang ke alamat tujuan yang lebih lengkap dan jelas
- AU (Antar Ulang) : Barang diantar ulang, karena tidak sempat terantar pada hari sebelumnya
- Redelivery : Antar ulang
- BA (Bad Address) : Alamat tidak lengkap/jelas, kurang RT/RW, kelurahan, nomor rumah, gang, dan sebagainya.
- MR (misroute) : Salah antar, salah kirim, salah jalur
- Closed Once Delivery Attempt : Kurir telah datang tetapi rumah alamat penerima tutup/kosong
- NTH (Not At Home?) : Penerima tidak ada di rumah(sedang keluar)
- Box Undel (Box Undelivered): Paket sudah dikirim ke alamat tujuan tapi tidak orang di tempat dan sudah dihubungi berkali – kali melalui nomor telepon yang tercantum tidak ada respon.
- LBA (Luar Batas Antar): Lokasi tujuan pengantaran paket di luar zona pengiriman JNE, biasa disebabkan alamat yang tertera letaknya di tempat terpencil.
- HO / Hold: Paket sedang ditahan oleh pihak JNE.

- HVS (High Value Shipment): Barang yang dikirimkan termasuk kategori benda berharga atau bernilai tinggi.
- CL (Close): Barang dikirim ke alamat tapi tidak ada penerima
- FW (Forward): Paket diteruskan ke agen JNE di kota tujuan.

C. Hasil Penelitian

1. Data Tentang Bentuk Tanggungjawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus terhadap Pengiriman Paket Barang

Setiap perusahaan pastilah memiliki hak dan kewajiban yang harus di terapkan dalam perusahaan tersebut. Dalam sebuah perusahaan ekspedisi misalnya, pasti memiliki hak dan kewajiban salah satunya adalah sebuah bentuk tanggungjawab perusahaan terhadap pengiriman paket barang. Biasanya bentuk tanggungjawab itu dapat terlihat atau dapat dirasakan oleh pengguna jasa ekspedisi apabila terjadi sebuah masalah seperti kehilangan paket barang atau kerusakan paket barang. Berikut adalah pemaparan dari Bapak Rohadi selaku Direktur Utama PT. JNE cabang Kudus dalam hal mengantisipasi kehilangan paket barang :

“Selama ini memang pernah terjadi kehilangan paket barang, namun hal tersebut sangat jarang sekali terjadi. Karena PT. JNE sangat memperhatikan keamanan paket barang. Pengawasan ketika *shipper* mengirimkan paket juga selalu menjadi perhatian dari PT. JNE melalui para *Customer Service* kami. Ketika ada paket yang kurang layak dalam hal pengepakan, maka akan kami sarankan untuk di *packing* ulang agar supaya kondisi paket menjadi lebih baik dan meminimalisir kemungkinan hilang atau terselip. Selain itu ketika paket barang kami kirim semua, paket barang sudah kami data sehingga jumlah barang yang masuk dan keluar benar-benar sesuai dan tidak mungkin lagi terjadi kesalahan atau kehilangan. Dengan adanya data yang benar-benar akurat ketika barang tersebut dikirim dari tempat asal ke tempat tujuan juga masuk dalam pendataan sehingga jika terdapat barang yang terselip, jatuh dan bahkan jika hilang maka akan segera terdeteksi. Armada dari PT. JNE juga memenuhi standart pengangkutan barang sehingga dalam pengiriman

barang kepada penerima barang dapat dijamin tingkat keamanannya.”¹⁵

Hal serupa juga di sampaikan oleh Khoirul Umam selaku *Customer Service* PT. JNE, yakni :

“Hal ini sangat penting untuk diketahui oleh para *customer* JNE, biasanya para *customer* ada yang mengirim paket barangnya dengan packing rapi dan benar-benar memperhatikan nilai keamanan dari isi paket barang tersebut namun ada juga yang mengirim paket barangnya dengan packing yang tipis dan sangat mengkhawatirkan keamanan paket barangnya. Kita dari *team customer service* sudah beberapa kali menyampaikan dan menganjurkan agar dalam proses packing barang harus benar-benar rapi dan tebal agar isi paket barang tersebut benar-benar aman sampai tempat tujuan. Selain anjuran tersebut, dari JNE juga dalam menerima paket barang tersebut dari *customer* tidak langsung kami kirim, melainkan akan kami cek dulu dan kita lapiasi dengan plastik packing yang telah disediakan JNE, Karena dari JNE sendiri benar-benar memperhatikan keamanan paket barang *customer* sehingga benar-benar layak kirim dan aman ketika dipergunakan.”¹⁶

Hal ini di perkuat dengan adanya jawaban dari Nathijatul Fuadah sebagai pengguna jasa dari PT. JNE cabang Kudus yang menyatakan :

“Selama saya menggunakan jasa pengiriman JNE dari dulu sampai sekarang belum pernah mengalami kehilangan paket barang. Menurut saya, pelayanan dari JNE dan dalam hal memperlakukan paket barang yang saya kirim cukup bagus dan rapi. Setelah melakukan transaksi pengiriman pasti secara langsung mendapatkan nomor resi sebagai bukti pengiriman paket barang. Nomor resi juga selalu valid dan bisa di lacak via internet dengan menggunakan layanan *tracking* di website JNE. Jadi kemungkinan kehilangan paket barang juga sepertinya hampir 0%.”¹⁷

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Rohadi selaku Direktur Utama PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016, jam 10.00-11.30 WIB

¹⁶ Hasil wawancara dengan Khoirul Umam selaku Customer Service dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016, jam 19.00-20.00 WIB

¹⁷ Hasil wawancara dengan Nathijatul Fuadah selaku pengguna jasa dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 17 Maret 2016, jam 10.00-11.00 WIB

Bentuk tanggungjawab PT. JNE terhadap pengiriman barang yang lain di utarakan oleh Maulana Syarief yakni :

“Selama ini ketika saya belanja *online* atau mendapat kiriman paket barang dari keluarga yang jauh belum pernah paket barang tersebut hilang. Sepengetahuan saya, di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kudus apabila kita mengirim paket barang, kita diberi nomor resi pengiriman sebagai alat bukti tanda kirim paket barang juga sebagai alat untuk mengetahui atau melacak sampai dimana paket barang yang telah kita kirimkan atau *transit* dimana barang tersebut semua dapat kita ketahui melalui nomor resi tersebut yang dipaparkan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kudus secara gamblang oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kudus. Bukan hanya itu saja teman-teman saya juga ketika belanja *online* mereka lebih memilih PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kudus karena semua paket barang yang mereka terima benar-benar utuh tidak kurang satu apapun dan diantarkan kurir dengan selamat.”¹⁸

Khoirul Umam juga memberikan keterangan tentang prosedur mengirim paket menggunakan jasa PT. JNE Cabang Kudus, yakni :

“Untuk prosedur pengiriman barang di JNE cukup mudah, pertama *customer* datang ke Kantor JNE dan menyerahkan barangnya kepada *customer service* selanjutnya *customer service* akan menanyakan isi paket barang, nominal harga isi paket barang, dan menganjurkan asuransi bila nilai barang melebihi 10x lipat biaya kirim, kemudian *customer service* mengecek keadaan paket barang dan memberi tahu kepada *customer* tentang estimasi waktu pengiriman barang, setelah itu paket barang akan di input sesuai alamat tujuan paket barang dan *customer service* menyerahkan nomor resi yang dapat dipantau setiap saat untuk diketahui status barang tersebut dalam proses pengiriman paket barang, Kemudian sebelum barang tersebut diangkut terlebih dahulu kami akan melapisi packingan dari *customer* dan memeriksa kelayakan dalam proses pengiriman.”¹⁹

¹⁸ Hasil wawancara dengan Maulana Syarief selaku pengguna jasa dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 18 Maret 2016, jam 10.00-11.00 WIB

¹⁹ Hasil wawancara dengan Khoirul Umam selaku Customer Service dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016, jam 19.00-20.00 WIB

Ketika kami menanyakan tentang proses penyerahan paket kepada *customer*, maka Khoirul Umam sebagai *Customer Service* menjawab, yakni :

“Dalam proses distribusi paket barang yang datang terdapat 2 cara, yaitu paket barang kami distribusikan melalui kurir yang menagantar paket tersebut ke alamat rumah penerima paket barang dan yang kedua pengambilan paket barang di Kantor JNE. JNE benar-benar memberi kemudahan kepada *customer* agar mereka merasa senang dan nyaman ketika pengambilan atau penerimaan paket barang melalui 2 cara tersebut. Dengan melalui kurir yang mengantarkan paket barang ke alamat rumah penerima, penerima tidak perlu repot-repot harus mengambil ke Kantor JNE, tinggal menunggu estimasi waktu yang telah ditentukan *customer* akan merasa lebih nyaman karena tahu waktu tiba paket barang tersebut, kemudian pengambilan paket di JNE juga sangat menguntungkan bagi *customer* yang sibuk dan jarang dirumah sehingga kebanyakan memilih megambil paket barang tersebut di Kantor JNE selain itu bagi yang dekat rumahnya juga biasanya kebanyakan memilih pengambilan paket barang tersebut dilakukan di kantor JNE. Kemudian saat menyerahkan barang kepada *customer* untuk paket barang pecah belah dan elektronik dan barang-barang lain yang diasuransikan agar dibuka ditempat atau didepan kurir sehingga JNE dapat memastikan dan dapat bertanggung jawab bila terjadi sesuatu dengan barang tersebut, begitu pula saat pengiriman barang yang pecah belah atau diasuransikan wajib dibuka dan dicek oleh *customer service* dari JNE.”²⁰

Pemaparan-pemaparan di atas merupakan hal-hal yang dilakukan untuk mengantisipasi terjadinya kehilangan paket barang dalam proses pengiriman paket barang. Namun, ketika terjadi kehilangan paket barang, maka dari pihak PT. JNE pun siap untuk memberi ganti rugi seperti yang di utarakan oleh Bapak Rohadi selaku Direktur Utama PT. JNE cabang Kudus yakni :

“Bentuk ganti rugi jika paket barang hilang terdapat dua bentuk. Yaitu paket yang menggunakan asuransi dan paket yang tidak menggunakan asuransi. Paket yang menggunakan asuransi, bentuk ganti ruginya adalah sesuai nominal harga

²⁰ Hasil wawancara dengan Khoirul Umam selaku Customer Service dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016, jam 19.00-20.00 WIB

barang yang di sebutkan pada waktu *shipper* mengirim paket. Bentuk ganti rugi tersebut dapat berupa barang maupun dalam bentuk uang sesuai nominal yang di sebutkan. Namun selama ini, yang pernah terjadi ganti rugi yang dilakukan adalah dalam bentuk uang. Sedangkan ganti rugi paket hilang yang tidak di asurberansikan adalah 10 kali lipat biaya kirim. Hal ini dengan pertimbangan bahwa paket yang dikirim oleh *shipper* harganya tidak melebihi harga 10 kali lipat biaya kirim. Dan jika terjadi paket yang tidak menggunakan asuransi tersebut hilang, maka PT. JNE mengambil nominal terendah sebagai bentuk ganti rugi yang tidak melebihi 10 kali lipat biaya kirim. Bisa dikatakan bahwa PT. JNE benar-benar bertanggung jawab sepenuhnya terhadap barang yang hilang yang disebabkan oleh PT. JNE. *Shipper* juga kan merasa lebih nyaman karena selain penjagaan keamanan barangnya yang benar-benar baik selain itu jika terjadi kehilangan maka dapat diganti sesuai nilai barang sebagaimana yang telah dijelaskan diatas. Kehilangan barang dapat dilihat melalui data pengiriman yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, jadi tidak ada lagi alasan bahwa barang yang hilang tidak dapat dilacak. Semua data akurat tersebut akan membantu *shipper* dalam mengetahui keberadaan barang dan melalui data tersebut pula akan mempermudah PT. JNE dalam melacak semua paket barang yang masuk dikirim oleh *shipper* dan akan diantarkan ke tempat tujuan masing-masing. Oleh sebab itu ketika *shipper* mengirimkan barangnya dan nomor resi pengiriman dari PT. JNE harus disimpan sebaik mungkin. Selain *shipper* dapat mengetahui keberadaan barang tersebut melalui internet (*tracking*) juga sewaktu-waktu dapat ditunjukkan kepada PT. JNE jika barang tersebut belum sampai sesuai estimasi waktu yang telah ditentukan. Dengan adanya kemudahan seperti ini maka *shipper* pun akan merasa lebih nyaman karena yakin bahwa barang yang dikirim akan tepat sampai tujuan dengan selamat.”²¹

Khoirul Umam juga menambahkan pernyataan yang ia ketahui tentang kehilangan atau kerusakan paket barang yang mungkin pernah terjadi di PT. JNE Cabang Kudus, yakni :

²¹ Hasil wawancara dengan Bapak Rohadi selaku Direktur Utama PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016, jam 10.00-11.30 WIB

“Kalau sepengetahuan saya selama saya bekerja di JNE belum pernah terjadi kehilangan paket barang namun kalau kerusakan sudah pernah namun sangat jarang sekali.”²²

Bapak Rohadi juga menambahkan keterangan mengenai bentuk tanggungjawab terhadap barang yang mengalami cacat atau rusak yang di sebabkan oleh PT. JNE selama proses pengiriman, yakni:

“Bentuk ganti rugi barang yang cacat adalah dengan terlebih dahulu melihat segi kerusakan. Jika kerusakan yang disebabkan oleh PT. JNE maka akan di ganti sepenuhnya pada bagian-bagian yang mengalami kerusakan selama barang tersebut menggunakan asuransi maka sebesar apapun nilai kerusakan akan mendapatkan ganti rugi yang sepadan. Namun apabila barang tersebut tidak menggunakan asuransi maka nilai ganti rugi tidak melebihi 10 kali biaya kirim. Kejadian cacat barang di Kudus sendiri banyak terjadi pada barang-barang elektronik. Karena jarak pengiriman yang jauh disertai kondisi alam yang tidak mendukung dapat mengakibatkan cacat pada paket barang. Satu contoh yang pernah terjadi JNE Kudus yakni pengiriman sebuah motor Kawasaki Ninja dengan tujuan Tangerang, dari Kudus semua keadaan motor sudah di periksa dengan baik dan diambil gambar pada beberapa bagian tubuh motor. Namun ketika sampai di Tangerang ada beberapa bagian pada motor yang mengalami cacat atau kerusakan, dari PT JNE memeriksa kembali barang yang sampai dan setelah diketahui barang yang mengalami kerusakan dan paket barang tersebut menggunakan asuransi maka dari JNE mengganti sepenuhnya atas nilai barang yang mengalami kerusakan tersebut. Nilai kerusakan mencapai Rp. 12.000.000 dan jika dibandingkan dengan biaya kirim tentu cukup jauh karena hanya sekitar Rp. 1.000.000. Namun sesuai aturan yang ditentukan dari JNE bahwa akan mengganti nilai kerusakan maka hal ini juga bertujuan agar pengirim dan penerima barang benar-benar mendapat perlindungan sepenuhnya dan dalam pengiriman barang mereka lebih tenang karena yakin apapun yang terjadi JNE akan bertanggungjawab atas pengiriman barang tersebut. Oleh sebab itu untuk meminimalisir terjadinya kerusakan pada barang yang mudah pecah, mudah patah atau elektronik yang rawan rusak disarankan untuk memperlihatkan isi barang

²² Hasil wawancara dengan Khoirul Umam selaku Customer Service dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016, jam 19.00-20.00 WIB

dihadapan *Customer Service* agar barang tersebut diperiksa dengan baik dan diberi solusi *packing* yang benar-benar dapat menjaga keamanan barang tersebut. Dengan demikian resiko akan semakin kecil serta tingkat keamanan dan kenyamanan akan semakin baik.”²³

Setelah membuka beberapa file dalam sebuah map, Bapak Rohadi juga menambahkan beberapa contoh lain bahwa PT. JNE benar-benar melakukan ganti rugi terhadap kerusakan paket barang yakni :

“Disini terdapat data-data orang yang pernah mengalami kerusakan paket barang ketika dalam proses pengiriman, beberapa diantaranya adalah bernama Arif Rahman. Arif Rahman ini mengklaim paket berisi kacang yang dikirim dari Kudus rusak dalam perjalanan menuju Jakarta Pusat. Karena Arif Rahman tidak menggunakan jasa asuransi, maka ganti rugi yang diberikan adalah hanya 10x lipat biaya kirim. Namun karena harga dari 10x lipat biaya kirim dan harga barang ternyata lebih kecil jumlah harga barang, maka pengganti rugian yang diberikan adalah sebesar nilai dari harga barang yakni Rp 76.000,-. Ada juga bernama Dwi Andriyani, Dwi Andriyani mengirim sebuah paket berisi kerupuk mentah dan kacang gelis, beliau mengklaim bahwa ketika paket sampai di tempat tujuan paket tersebut mengalami kerusakan berupa semacam gigitan tikus. Seperti halnya Arif Rahman, Dwi Andriyani juga tidak menggunakan jasa asuransi, alhasil pengganti rugian yang diberikan hanya sebesar 10x lipat biaya kirim ke tempat tujuan yakni sebesar Rp 228.000,-.”²⁴

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Puri Sari Dwi Sartika selaku penerima ganti rugi dari PT. JNE karena kasus kehilangan paket barang. Berikut peneliti paparkan hasil wawancara dengan Puri Sari Dwi Sartika mengenai bentuk ganti rugi yang ia terima dari PT. JNE yakni :

“Saya pernah mengirim paket barang berupa jilbab ke daerah Tangerang Jawa Barat melalui PT. JNE cabang Kudus, setelah sehari-hari ternyata status paket tersebut belum juga sampai kepada penerima paket yang saya tuju. Akhirnya saya komplain ke PT. JNE dengan alasan paket yang saya kirim

²³ Hasil wawancara dengan Bapak Rohadi selaku Direktur Utama PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016, jam 10.00-11.30 WIB

²⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Rohadi selaku Direktur Utama PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016, jam 10.00-11.30 WIB

belum juga sampai padahal sudah melebihi batas estimasi waktu yang di tentukan. Dari pihak PT. JNE meminta saya untuk menunggu dan terus mengecek status pengiriman melalui nomor resi yang di berikan. Hal itu berlangsung sampai kurang lebih 1 bulan. Dan setiap hari saya datang ke PT. JNE untuk menanyakan kejelasan keberadaan paket tersebut, namun jawabannya masih sama saja. Setelah kurang lebih 1 bulan tersebut, dari pihak PT. JNE akhirnya memberikan surat pernyataan kehilangan paket barang. Tidak lama setelah mengisi surat pernyataan kehilangan paket barang tersebut, yakni sekitar 1 bulan kemudian, barulah PT. JNE memberikan ganti rugi berupa uang kepada saya, namun itupun bukan seharga jilbab yang saya kirim melainkan hanya sejumlah 10 x biaya kirim ke kota Tangerang. Awalnya saya merasa kecewa karena ganti rugi yang diberikan tidak sesuai dengan harga jilbab yang saya kirim, namun kemudian saya sadari bahwa kehilangan paket barang merupakan suatu hal yang wajar dan PT. JNE juga menunjukkan rasa tanggungjawab nya dengan mengganti 10 x biaya kirim dari harga barang yang saya kirim.”²⁵

Bentuk tanggungjawab lain yang juga dilakukan oleh pihak PT. JNE adalah dalam menangani pengiriman paket yang nilai barangnya melebihi 10x biaya kirim seperti misalnya barang elektronik. Pihak PT. JNE selalu mengecek ulang paket barang elektronik yang dikirim untuk memastikan bahwa kondisi barang memang benar-benar bagus ataupun misalnya ada yang rusak/cacat, maka akan dilakukan pemotretan pada bagian-bagian yang rusak/cacat untuk selanjutnya bisa di dokumentasikan jika suatu waktu terdapat komplain ketika barang sampai ke tempat tujuan. Setelah melakukan pengecekan ulang maka paket akan di bungkus kembali dengan kemasan yang aman dan menjamin barang elektronik yang dikirim tidak mengalami gangguan atau guncangan yang dapat menyebabkan kerusakan selama perjalanan. Pihak PT. JNE melalui *Customer Service* juga selalu menyarankan penggunaan jasa PT. JNE yang

²⁵ Hasil wawancara dengan Puri Sari Dwi Pratika selaku pengguna jasa PT. JNE cabang Kudus pada tanggal 29 Mei 2016, jam 10.00-11.00 WIB

mengirim barang elektronik untuk menggunakan jasa asuransi paket barang. Asuransi ini sangat berguna dan juga sangat terjangkau nominalnya. Karena perumusan harga asuransi barang yang dikirim menggunakan rumus yakni $0,2 \% \times \text{Nilai barang} + \text{Rp. } 5.000$. Segala bentuk paket barang yang dikirim boleh di asuransikan namun yang di anjurkan oleh PT. JNE menggunakan jasa asuransi adalah paket yang nilai barangnya melebihi 10x biaya kirim. Seperti yang di paparkan oleh Bapak Rohadi berikut ini :

“Semua Paket yang dapat di asuransikan, namun dianjurkan bagi paket barang yang akan di asuransikan adalah nilai barang yang melebihi 10 kali lipat harga biaya kirim. Nilai asuransi dapat dengan mudah kita ketahui rumusnya cukup sederhana yakni $0,2 \% \times \text{Nilai barang} + \text{Rp. } 5.000$, benar-benar terjangkau namun memberi perlindungan yang tinggi. Kebanyakan dari *shipper* merasa keberatan jika mengirim sesuatu yang mudah pecah, mudah patah atau alat-alat elektronik karena dari PT. JNE akan menganjurkan dengan *packing* kayu agar lebih aman, namun hal ini memberatkan *shipper* karena biaya yang bertambah karena untuk jasa *packing* kayu *shipper* akan dikenai biaya dan setelah *packing* kayu tentunya berat dari barang tersebutpun akan semakin bertambah. Inilah yang membuat biaya pengiriman paket semakin mahal namun disisi lain *shipper* akan merasa tenang karena jaminan keselamatan menggunakan asuransi dan di dukung oleh pengepakan yang maksimal akan membawa paket barang tersebut selamat sampai tujuan sesuai apa yang telah diharapkan.”²⁶

Dalam pemaparan di atas terdapat juga keterangan tentang *packing* kayu. *Packing* Kayu juga merupakan salah satu bentuk tanggungjawab PT. JNE untuk melindungi paket agar supaya selamat sampai ke tempat tujuan. Namun memang kenyataannya sedikit sekali pengguna jasa PT. JNE yang menggunakan jasa asuransi *packing* kayu dengan dalih menambah biaya kirim menjadi berkali-kali lipat karena perlu perhitungan panjang x lebar x tinggi paket juga. Mengenai

²⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Rohadi selaku Direktur Utama PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016, jam 10.00-11.30 WIB

asuransi paket barang, peneliti melakukan wawancara dengan Nathijatul Fuadah selaku pengguna jasa PT. JNE yang juga pernah melakukan transaksi menggunakan jasa asuransi yakni

“Saya pernah membeli secara Online sebuah Android menggunakan jasa JNE, dari pihak penjual sudah mengepak barang dengan cukup kuat menggunakan kardus dan plastik bubble berlapis banyak. Dari pihak JNE pun tetap memberi keamanan berupa plastik khusus dari JNE dan di resi yang terdapat pada paket pun tertera keterangan bahwa paket Android saya sudah di asuransikan jadi menurut saya tidak ada masalah dalam pengiriman paket barang elektronik melalui JNE. Pada waktu itu biaya asuransi yang tertera adalah sebesar Rp 8.800,-. Jumlah ini sangat terjangkau sekali mengingat pentingnya isi paket barang yang dikirim berupa android Asus Fonepad 8 senilai Rp 1.900.000,-”²⁷

Maulana Syarief pun menambahkan keterangan yang tidak jauh berbeda, bahwa :

“Karena gemar berbelanja online, terlebih ketika membeli alat-alat elektronik terutama Android untuk kelancaran bisnis online saya, pastinya saya selalu menggunakan jasa asuransi yang di tawarkan bahkan cenderung diwajibkan oleh PT. JNE. Selain membuat saya merasa nyaman dan aman karena telah menggunakan asuransi, biaya asuransi yang di bebaskan pun relatif terjangkau.”

Dari pemaparan di atas dapat kita hitung ulang menggunakan rumus biaya asuransi yang di paparkan oleh Bapak Rohadi yakni $0,2\% \times \text{Nilai Barang} + 5.000$ menjadi $0,2\% \times 1.900.000 + 5.000$ adalah Rp 8.800,-. Selanjutnya peneliti akan memaparkan bentuk tanggungjawab PT. JNE dalam pengiriman paket barang yang berkaitan dengan service pelayanan dan estimasi waktu yang di janjikan. Berikut peneliti paparkan pernyataan dari Bapak Rohadi Direktur Utama PT. JNE yakni:

“Mengenai sistem pelayanan di JNE tentunya sangat memperhatikan perilaku konsumen pengguna jasa JNE. JNE akan mengikuti kemajuan zaman serta mencari teknologi

²⁷ Hasil wawancara dengan Nathijatul Fuadah selaku pengguna jasa dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 17 Maret 2016, jam 10.00-11.00 WIB

secanggih mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk saat ini JNE telah berusaha semaksimal mungkin untuk mengembangkan semua sektor atau alat-alat pendukung serta banyak bekerjasama ke berbagai pihak guna untuk mempermudah pengguna JNE dalam memenuhi kebutuhannya yang menyangkut pengiriman paket barang, di JNE ada beberapa jenis layanan yang perlu untuk kita ketahui agar dapat menggunakan layanan tersebut sesuai tingkat kebutuhan yang kita perlukan.

c. Diplomat Service

Diplomat adalah layanan pengantaran peka waktu atas barang berharga/bernilai tinggi atau dokumen penting yang menuntut pengamanan optimal. Layanan Diplomat menggunakan petugas khusus yang selalu siap mengantarkan sendiri (*hand carry*) barang kiriman dengan menggunakan moda transportasi tercepat. Layanan Diplomat menerapkan pengawasan ketat oleh petugas kami mulai saat penjemputan di lokasi pengirim, pengantaran, hingga serah terima di lokasi penerima.

d. Super Speed (SS)

SS adalah pengiriman paket atau dokumen peka waktu yang harus diberangkatkan sesegera mungkin diluar jadwal rutin dan rute tetap JNE. Layanan SS menggunakan moda transportasi udara (*direct flight*) langsung ke tujuan, sepanjang jadwal penerbangan tersedia. Target waktu pengiriman adalah dalam kurun waktu 24 jam sejak dari penjemputan di tempat pengirim. Pengirim akan menerima SMS berita keberhasilan pengiriman paket.

e. Yakin Esok Sampai (YES)

JNE YES adalah layanan pengiriman premium dengan target kiriman sampai di tujuan pada keesokan harinya termasuk pada hari Minggu dan libur Nasional. JNE YES adalah layanan yang mengantarkan kiriman dengan tujuan kota-kota yang telah di tentukan oleh pihak JNE Pusat dengan waktu pengantaran 1 hari. Apabila kiriman tidak di antarkan dalam waktu 1 (satu) hari (H+1) maka ongkos kirim secara otomatis akan dikirimkan kepada pengirim (*Money Back Guarantee*)

f. Regular (REG)

Regular adalah layanan pengiriman cepat, aman, dan handal sampai ke pelosok Indonesia. Jaringan JNE yang luas dan layanan yang profesional telah terbukti menjadi dukungan yang tepat bagi dunia usaha dalam pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing.

Layanan Regular disediakan JNE untuk memahami gaya hidup masyarakat modern yang dinamis dan pentingnya nilai-nilai efektif dan efisiensi.

g. Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)

OKE adalah layanan pengiriman untuk barang berukuran besar atau berat dengan harga ekonomis yang memanfaatkan moda transportasi kargo udara dan angkutan darat yang menghubungkan kota-kota besar, ibukota provinsi sampai ke kabupaten.

➤ Ketentuan Layanan OKE

Layanan OKE tidak melayani pengantaran pada hari Sabtu, Minggu dan hari Libur Nasional. Perkiraan waktu penyampaian kiriman (*estimate time delivery*) paling cepat 3 (tiga) hari kerja, tergantung daripada tujuan pengirimannya. Layanan OKE tidak ada memberikan jaminan uang kembali. Cara penggunaan layanan ini, pelanggan dapat memilih layanan ini pada saat pengiriman di setiap *counter* JNE. Perkiraan waktu penyampaian kiriman untuk kota besar adalah 3-5 hari.²⁸

2. Data tentang Jasa Pengiriman dan Ganti Rugi dalam Perspektif Hukum Islam

Sehubungan dengan materi skripsi ini yaitu tentang Analisis Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspedisi dalam Perspektif Hukum Islam, maka akad yang akan di bahas adalah tentang akad sewa (*Ijarah*). *Ijarah* bermakna jual beli manfaat atau dapat diartikan juga sebagai akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa dalam batasan waktu tertentu melalui pembayaran upah sewa tanpa di ikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang.²⁹ Menurut Ulama Syafi'iyah, *Ijarah* berarti akad atas suatu manfaat yang diketahui kebolehnya dengan serah terima dan ganti yang diketahui manfaat kebolehnya.³⁰ Menurut Ibn Rusyd, kemanfaatan walaupun tidak

²⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Rohadi selaku Direktur Utama PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus pada tanggal 15 Maret 2016, jam 10.00-11.30 WIB

²⁹ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010) cet. II hlm. 153

³⁰ Muhammad al-Khatib al-Syarbayniy, *Mughniy al-Muhtaj* (Beirut : Dar al-Fikr) juz II, hlm. 332

berbentuk, dapat dijadikan alat pembayaran menurut kebiasaan (adat). Dan mengenai hal ini dapat dikatakan bahwa meski tidak terdapat manfaat pada saat terjadinya akad, tetapi pada dasarnya akan dapat dipenuhi. Sedang dari manfaat-manfaat tersebut, hukum syara' hanya memperhatikan apa yang ada pada dasarnya yang akan dapat dipenuhi, atau adanya keseimbangan antara dapat dipenuhi dan tidak dapat dipenuhi.³¹

Landasan *Ijarah* menurut jumhur ulama adalah sebagai berikut:

a. Al-Qur'an

...فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ... ٦

Artinya:

“Jika mereka menyusukan (anak-anakmu) untukmu, maka berikanlah mereka upahnya.” (QS. Ath-Thalaq: 6)

b. As-Sunnah

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عُرْقُهُ. (رواه ابن ماجه عن ابن عمر)

Artinya:

“Berikanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering.” (HR. Ibn Majah dari Ibn Umar)

Pembiayaan *Ijarah* memiliki beberapa rukun yang telah di gariskan oleh ulama guna menentukan sah nya akad tersebut. Rukun yang di maksud adalah *sighat* (ijab dan qobul), pihak yang bertransaksi (*muajjir*/pemberi sewa dan *musta'jir*/penyewa) dan objek kontrak yang terdiri dari upah dan manfaat.³² Dalam hal ini, perusahaan ekspedisi berperan sebagai *muajjir*/pemberi sewa berupa

³¹ Ibnu Rusyd, *Tarjamah Bidayatu'l Mujtahid*, (Semarang: Asy-Syifa, 1990), hlm. 196

³² Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010) cet. II hlm. 158.

jasa untuk mengantarkan paket barang dari pihak satu kepada pihak tiga yang di tuju. Sedangkan objek kontrak nya adalah upah yang di bayarkan *musta'jir*/penyewa kepada *muajjir*/pemberi sewa sebagai ganti atas manfaat yang di terima *musta'jir*/penyewa atas jasa yang di berikan oleh *muajjir*/pemberi sewa.

Ijarah merupakan akad lazim (mengikat). Menurut pendapat mayoritas ulama, akad ini tidak bisa dibatalkan kecuali ada cacat atau hilangnya nilai manfaat bagi kedua pihak. Akad *Ijarah* bisa digunakan dalam penggunaan jasa orang, seperti jasa taylor, arsitek dan lainnya. Dalam hal ini, *al-ajir* (orang yang disewa jasanya) dibedakan menjadi dua golongan, yakni *al-ajir al-khos* yaitu orang yang menyewakan jasanya hanya untuk satu orang saja dan dalam waktu tertentu dan ia tidak boleh menyewakan jasanya kepada orang lain. Kedua, *al-ajir al-musyarak* yaitu orang yang menyewakan jasanya untuk khalayak ramai, ia diperbolehkan bekerja untuk masyarakat banyak, orang yang menyewanya tidak boleh melarang untuk tidak bekerja pada orang lain.

Untuk *al-ajir al-khos* (seperti pembantu, dan lain-lain) tidak berkewajiban untuk mengganti barang yang rusak terkait dengan pekerjaan yang dilakukan. Barang yang digunakan *al-ajir al-khos* merupakan amanah (*yad al-amanah*), dan ia tidak bertanggungjawab ketika terjadi kerusakan kecuali unsur kelalaian. Berbeda dengan *al-ajir al-musyarak* memiliki tanggungjawab atas kerusakan aset, walaupun bukan karena kelalaiannya, kecuali kalau disebabkan adanya *force majeure* (bencana alam, kebakaran, dan lain-lain).

Pembatalan kontrak *Ijarah* bisa dilakukan secara sepihak karena ada alasan yang berhubungan dengan pihak yang berkontrak atau aset sewa itu sendiri. Kontrak *Ijarah* bisa berhenti karena ada keinginan dari salah satu pihak untuk mengakhirinya. Atau juga karena aset yang menjadi objek sewa rusak dan sudah tidak mampu mendatangkan manfaat bagi penyewa. Kontrak juga bisa selesai

karena masa perjanjian telah usai atau karena alasan lain yang dibenarkan syara'.³³

Dalam hal ini, perusahaan ekspedisi berperan sebagai *al-ajir al-musyarak* dimana dirinya sebagai pemberi sewa yang menyewakan jasanya untuk orang banyak (khalayak ramai) dan harus bertanggungjawab atas kerusakan aset, walaupun bukan karena kelalaiannya. Bentuk tanggungjawab yang diberikan berupa ganti rugi terhadap kerusakan aset atau barang yang di titipkan atau bahkan mengganti utuh jika barang yang di titipkan tersebut hilang. Ganti rugi dalam Islam dikenal dengan istilah *Ta'wid* atau *Dlaman*. Berikut kami paparkan materi tentang Ganti Rugi dalam Islam.

Ganti rugi dalam hukum Islam sebagaimana pada Fatwa DSN – MUI No: 43/DSN-MUI/VIII/2004

a. Pengertian ganti rugi

Ta'wid dalam bahasa adalah ganti rugi, kompensasi. Secara istilah definisi *ta'wid* yang dikemukakan oleh ulama kontemporer Wahbah al – Zuhaili:³⁴

التَّعْوِضُ : هُوَ تَعْطِيَةُ الضَّرْرِ الرَّاقِعِ بِالتَّعَدِّيِّ أَوْ الْخَطَأِ

"*Ta'wid* (ganti rugi) adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan".

b. Dasar hukum ta'wid

1) Alquran

فَمَنْ أَعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ فَأَعْتَدُوا عَلَيْهِ بِمِثْلِ مَا أَعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ

وَأَنْفُوا اللَّهَ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ مَعَ الْمُتَّقِينَ ١٩٤

Artinya : "... Maka seranglah ia, seimbang dengan serangannya terhadapmu. bertakwalah kepada Allah dan

³³ Ibid., hlm. 161.

³⁴ Wahbah al – Zuhaili, Nazariyah al – Dlaman, (Damsyiq : Dar al – Fikr, 1998), dikutip dari Fatwa DSN-MUI No: 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (ta'wid).

ketahuilah, bahwa Allah beserta orang-orang yang bertakwa".³⁵

Dari ayat di atas dapat dihubungkan dengan *ta'wid* (ganti rugi) bahwasannya barang siapa melakukan serangan (kerugian) kepadamu, maka balaslah ia seimbang dengan kerugian yang ditimpakan padamu.

2) Hadits Nabi SAW

لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya : *"Tidak boleh membahayakan diri sendiri dan tidak boleh pula membahayakan orang lain."*³⁶

3) Pendapat ulama kontemporer tentang *dlaman* atau *ta'wid* sebagaimana dikemukakan oleh Wahbah al – Zuhaili dalam kitab *Nazariyat al – Dlanan*, (Damsyiq: Dar al – Fikr, 1998), sebagai berikut:

وَأَمَّا ضِيَاعُ الْمَصَالِحِ وَالْخَسَارَةُ الْمُنْتَظَرَةُ غَيْرُ الْمُؤَكَّدَةِ
(أَوْ الْمُسْتَقْبَلَةُ) أَوْ الْأَضْرَارُ الْأَدْبِيَّةُ أَوْ الْمَعْنَوِيَّةُ فَلَا يُعَوَّضُ عَنْهَا
فِي أَصْلِ الْحُكْمِ الْفِقْهِيِّ، لِأَنَّ مَحَلَّ التَّعْوِضِ هُوَ الْمَالُ الْمَوْجُودُ
الْمُحَقَّقُ فِعْلًا وَالْمُنْتَقَوْمُ شَرْعًا

Artinya : *"Sementara itu, hilangnya keuntungan dan terjadinya kerugian yang belum pasti di masa akan datang atau kerugian immateriil, maka menurut ketentuan hukum fiqh hal tersebut tidak dapat diganti (dimintakan ganti rugi). Hal itu karena obyek ganti rugi adalah harta yang ada dan konkret serta berharga (dijinkan syariat untuk memanfaatkannya)"*³⁷

c. Ketentuan Ganti Rugi

Ketentuan ganti rugi menurut fatwa DSN – MUI No: 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang ganti rugi:

³⁵ Departemen Agama RI, Alquran dan Terjemahannya hlm.47

³⁶ Fatwa DSN-MUI No: 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (ta'wid).

³⁷ Ibid.,

1) Ketentuan Umum

- a) Ganti rugi (*ta'wid*) hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain.
- b) Kerugian yang dapat dikenakan *ta'wid* sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 adalah kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas.
- c) Kerugian riil sebagaimana dimaksud ayat 2 adalah biaya-biaya riil yg dikeluarkan dalam rangka penagihan hak yang seharusnya dibayarkan.
- d) Besar ganti rugi (*ta'wid*) 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*).
- e) Ganti rugi (*ta'wid*) hanya boleh dikenakan pada transaksi (akad) yang menimbulkan utang piutang (*dain*), seperti *salam*, *istishna'* serta *murabahah* dan *Ijarah*.

2) Ketentuan Khusus

- a) Jumlah ganti rugi besarnya harus tetap sesuai dengan kerugian riil dan tata cara pembayarannya tergantung kesepakatan para pihak.
- b) Besarnya ganti rugi ini tidak boleh dicantumkan dalam akad.

Dalam Islam juga terdapat istilah *Dlaman*. *Dlaman* dari segi Bahasa berarti tanggungan atau jaminan atau kesanggupan.³⁸ Dari segi istilah, *Dlaman* berarti suatu ikrar atau lafadz yang di sampaikan berupa perkataan atau perbuatan untuk menjamin pelunasan hutang seseorang. Dengan demikian, kewajiban membayar hutang atau tanggungan itu berpindah dari orang yang berhutang kepada orang yang menjamin pelunasan hutangnya. Hukum *Dlaman* adalah mubah (boleh) dan apabila situasi membutuhkan adanya jaminan, maka hukum ya menjadi sunnah. Tetapi bagi orang yang sudah bersedia atau menyatakan menanggung/menjamin, maka hukumnya menjadi wajib.

Berikut rukun *Dlaman*, antara lain :

- a) *Dlamin* (pihak yang menyanggupi penjaminan hutang *Madlmun 'Anhu*)
- b) *Madlmun Lah* (pemilik piutang dalam tanggungan *Madlmun 'Anhu* dan mendapat jaminan dari *Dlamin*)
- c) *Madlmun 'Anhu* (pihak yang memiliki hutang kepada *Madlmun Lah* dan di jaminkan hutangnya oleh *Dlamin*)
- d) *Madlmun Bih* (hutang *Madlmun 'Anhu* kepada *Madlmun Lah* yang menjadi objek akad *Dlaman*)
- e) *Shigat* (ijab dan qabul dalam akad *Dlaman*)³⁹

Adapun syarat-syarat *Dlaman* antara lain :

- a. Syarat Penjamin
 - 1) Dewasa (*Baligh*)
 - 2) Berakal
 - 3) Atas kemauan sendiri
 - 4) Orang yang di perbolehkan membelanjakan harta

³⁸ Tim Laskar Pelangi, *Metodologi Fiqih Muamalah*, (Kediri: Lirboyo Press, 2013) cet. II hlm. 170

³⁹ *Ibid.*, hlm. 171-174

- 5) Mengetahui jumlah atau kadar hutang yang di jamin (dalam hal ini berupa harga barang serta asuransi jika ada)
- b. Syarat orang yang dijamin yaitu orang yang berdasarkan hukum di prbolehkan untuk membelanjakan harta
- c. Syarat orang yang mendapat jaminan adalah dia diketahui keberadaannya oleh orang yang menjamin
- d. Syarat harta yang dijamin yaitu diketahui ukurannya, kadarnya, keadaannya dan waktu jatuh tempo pembayaran
- e. Syarat lafadz (ikrar) yaitu dapat di mengerti yang menunjukkan adanya jaminan serta pemindahan tanggungjawab dalam memenuhi kewajiban pelunasan hutang dan jaminan ini tidak dibatasi oleh sesuatu baik waktu atau keadaan tertentu.

D. Analisis Data

Beberapa pernyataan di atas, selanjutnya penulis akan menganalisis data-data yang penulis peroleh selama di lapangan. Pembahasan analisis data akan dibahas lebih rinci sebagai berikut :

1. Analisis Data Tentang Bentuk Tanggungjawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kudus terhadap Pengiriman Paket Barang

Setiap perusahaan pastilah memiliki hak dan kewajiban yang harus di terapkan dalam perusahaan tersebut. Dalam sebuah perusahaan ekspedisi misalnya, pasti memiliki hak dan kewajiban salah satunya adalah sebuah bentuk tanggungjawab perusahaan terhadap pengiriman paket barang. Berikut merupakan beberapa bentuk tanggungjawab yang diterapkan PT. Jalur Nugraha Ekakurir:

a) Uji Kelayakan Pengemasan Paket Barang

Pengecekan ini dilakukan secara langsung oleh *Customer Service* PT. JNE pada saat seseorang mengirimkan paket barang.

Hal ini wajib dilakukan agar ketika ada paket-paket barang yang akan dikirim kurang layak pengepakan/pengemasannya maka akan di packing/kemas ulang oleh *Customer Service* PT. JNE untuk menghindari paket yang dikirim tersebut terselip atau rusak isinya. Di samping itu, PT. JNE juga selalu membungkus ulang semua paket barang dengan plastik khusus berlabel JNE agar paket barang yang dikirim sampai dengan keadaan baik dan tetap bersih serta aman isinya.

b) Selalu memberikan Nomor Resi Pengiriman Paket Barang

Nomor Resi Pengiriman Paket Barang merupakan surat tanda bukti pengiriman barang dengan tanda nomor tertentu dimana nomor yang tertera tersebut dapat digunakan untuk mengetahui keberadaan paket barang yang dikirim ketika paket barang tersebut belum sampai ke tempat tujuan. Proses ini biasanya disebut dengan istilah *Tracking*.

c) Siap memberikan ganti rugi ketika mendapati kejadian kehilangan paket barang atau kerusakan paket barang

PT. JNE menyatakan siap memberikan ganti rugi jika terjadi kehilangan paket barang ataupun kerusakan paket barang yang di sebabkan oleh PT. JNE. Dalam hal kehilangan paket barang dan kerusakan paket barang, bentuk ganti rugi terbagi menjadi dua yaitu menggunakan asuransi dan tanpa asuransi. Untuk paket hilang yang menggunakan asuransi, maka akan di ganti utuh sesuai harga barang yang dikirim. Penggantiannya bisa dalam bentuk uang ataupun barang yang sama persis seperti yang dikirim. Sedangkan dalam kejadian paket rusak, maka akan di ganti pada bagian-bagian yang rusak saja atau jika tidak bisa maka akan di ganti secara utuh juga. Untuk paket hilang atau paket rusak yang tanpa menggunakan asuransi, maka akan di ganti sebanyak 10x lipat biaya kirim paket barang tersebut. Mengenai asuransi ini, selalu di jelaskan oleh *Customer Service* ketika mengirim paket

barang, selain itu juga sudah tertera di SOP PT. JNE atau di belakang surat tanda bukti pengiriman.

d) Selalu menawarkan Layanan Service Pengiriman dan juga Asuransi

Dalam mengirim paket barang, *Customer Service* selalu menawarkan layanan service pengiriman apa yang akan digunakan oleh pengguna jasa PT. JNE. Layanan service pengiriman tersebut terdiri dari service YES, REG dan OKE. Selain itu, *Customer Service* selalu menawarkan asuransi bagi paket yang harga barangnya melebihi 10x biaya kirim ataupun paket berupa elektronik. Jika paket berupa elektronik, maka akan di cek ulang di meja *Customer Service* untuk memastikan barang tersebut tidak ada cacat fisik sebelumnya atau jika ada cacat fisik maka akan dilakukan pemotretan pada bagian-bagian yang cacat sehingga pada saat paket sampai di tempat tujuan, bisa terdeteksi ada tambahan kerusakan fisik pada paket barang elektronik yang dikirim atau tidak. Selain asuransi tertulis yang ditawarkan, PT. JNE juga selalu menawarkan jasa packing kayu untuk barang-barang mudah pecah yang dikirim oleh pengguna jasa PT. JNE.

2. Analisis Data Tentang Jasa Pengiriman dan Ganti Rugi dalam Perspektif Hukum Islam

Dalam Islam, jasa pengiriman barang yakni dalam hal ini termasuk dalam jual beli jasa banyak di sebut dengan istilah *Ijarah*. *Ijarah* bermakna jual beli manfaat atau dapat diartikan juga sebagai akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa dalam batasan waktu tertentu melalui pembayaran upah sewa tanpa di ikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang. Dengan pengertian ini maka proses pengiriman paket barang yang dilakukan perusahaan ekspedisi merupakan transaksi jual beli jasa. Jual Beli jasa yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi termasuk dalam akad *Ijarah al-ajir al-musyarak*

yaitu orang yang menyewakan (jual beli) jasanya untuk khalayak ramai, ia diperbolehkan bekerja untuk masyarakat banyak, orang yang menyewanya tidak boleh melarang untuk tidak bekerja pada orang lain. *Al-ajir al-musyarak* memiliki tanggungjawab atas kerusakan aset, walaupun bukan karena kelalaiannya, kecuali kalau disebabkan adanya *force majeure* (bencana alam, kebakaran, dan lain-lain).

Dari keterangan di atas, jelas bahwa *al-ajir al-musyarak* memiliki tanggungjawab atas kerusakan aset walaupun bukan karena kelalaiannya. Demikian juga PT. JNE yang juga memiliki tanggungjawab memberi ganti rugi yang sepadan ketika terjadi kehilangan atau kerusakan paket barang yang dikirim. Sampai pada keterangan ini, maka cukup jelas bahwa bentuk tanggungjawab yang di terapkan oleh PT. JNE sudah sesuai dengan hukum Islam.

Selanjutnya mengenai ganti rugi yang diberikan, Islam pun membahasnya dalam bab *Ta'wid* dan *Dlaman*. *Ta'wid* berarti ganti rugi atau kompensasi. Ketentuan ganti rugi yang telah di jelaskan dalam pembahasan yakni antara lain : 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 riil dapat diperhitungkan dengan jelas jumlahnya, hanya boleh dikenakan pada transaksi (akad) yang menimbulkan utang piutang (*dain*), seperti *salam*, *istishna'* serta *murabahah* dan *Ijarah*, dan jumlah ganti rugi besarnya harus tetap sesuai dengan kerugian riil dan tata cara pembayarannya tergantung kesepakatan para pihak. Sedangkan pada bab *Dlaman* yakni membahas tentang tanggungan atau jaminan. *Dlaman* berarti suatu ikrar atau lafadz yang di sampaikan berupa perkataan atau perbuatan untuk menjamin pelunasan hutang seseorang. Dengan demikian, kewajiban membayar hutang atau tanggungan itu berpindah dari orang yang berhutang kepada orang yang menjamin pelunasan hutangnya.

Hukum tentang *Dlaman* ini dapat di qiyaskan dengan bentuk ganti rugi atau tanggungjawab PT. JNE cabang Kudus terhadap kejadian kehilangan atau kerusakan paket barang yang dikirim. Dengan melihat syarat-syarat *Dlaman*, maka PT. JNE cabang Kudus sebagai penjamin hutang (yang dalam hal ini berupa tanggungjawab untuk memberi ganti rugi) kepada pihak yang mendapat jaminan (penerima paket barang) dari orang yang dijamin hutang nya (pengirim paket barang). Dimana telah terdapat lafadz atau ikrar yang tertulis atau bahkan yang di ucapkan oleh *Customer Service* PT. JNE ketika mengirim paket barang (biasanya yang berasuransi) dan jumlah atau harga barang yang dikirim telah di ketahui. Dengan demikian, maka rukun dari *Dlaman* telah terpenuhi yaitu adanya penjamin (*Dhamin*), orang yang dijamin hutangnya (*Madhmun 'Anhu*), orang yang mendapat jaminan (*Madhmun Lahu*), lafadz atau ikrar serta harta yang di hutang (*Madhmun Bih*).

