

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus

Ninja Xpress adalah afiliasi dari Ninja Van yang pertama kali didirikan oleh Chang Wen sebagai CEO dan Co-Founder, Shaun Chong sebagai *Chief Technology Officer*, dan Tan Boxian sebagai *Chief Operating Officer*. Perusahaan ini merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang berbasis teknologi. Sebelum Ninja Xpress masuk ke pasar Indonesia sudah terlebih dahulu ada di Singapura, Malaysia, Vietnam, Filipina, dan Thailand. Untuk meningkatkan layanan pada masyarakat Ninja Xpress membuka kesempatan untuk membuat warabala bagi masyarakat umum yang berminat¹.

Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus merupakan usaha *franchise* atau usaha warabala milik individu dengan menggunakan nama dan bekerjasama dengan Ninja Xpress pusat yang berada di Jakarta Selatan. Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus didirikan oleh bapak Indra Wibowo, bapak Indra memilih untuk menjadi Mitra Ninja Xpress dan mendirikan kantor di Kudus karena melihat peluang untuk berbisnis dibidang jasa pengiriman barang cukup menguntungkan apalagi di era sekarang sudah banyak orang menggunakan *e-commerce* untuk memenuhi kebutuhannya yang menjadikan jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan khususnya untuk penjual-penjual yang menjual barangnya secara online².

Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus berdiri sejak tahun 2021 dan beralamat di Jl. Sunan Kudus No. 119 Kabupaten Kudus. Di kantor Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus memiliki satu admin yang melayani pengiriman barang serta pengambilan paket barang, Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus juga memiliki kurir untuk *pick up* atau mengambil barang di tempat konsumen yang sangat

¹ “Apa Itu Ninja Express dan Layanannya Sebagai Penyedia Jasa Ekspedisi,” *Kargo Murah* (blog), 29 September 2019, diakses pada 11 Januari 2022 <https://www.kargomurah.co.id/apa-itu-ninja-express-dan-layanannya/>.

² Indra Wibowo, Hasil Wawancara Penulis Dengan Kepala Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus, 27 Desember 2021.

menguntungkan bagi konsumen yang memiliki banya barang yang harus dikirim.

2. Struktur Organisasi Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus

Struktur organisasi Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus adalah sebagai berikut³ :

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus

Bagian Pekerjaan	Nama
Kepala/Pemilik	Indra Wibowo
Admin	Vivi Muazza
Kurir	Agus Miyanto

3. Visi dan Misi Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus

Berikut merupakan visi dan misi dari Ninja Xpress⁴ :

Visi

Ninja dapat dijangkau oleh semua pelanggan di Asia Tenggara, sehingga Ninja Xpress dapat memberikan pengalaman pengiriman yang hebat dan mulus secara konsisten untuk pengirim dan pembeli di pasar asia tenggara, tempat Ninja Xpress beroperasi.

Misi

Menghubungkan Asia Tenggara ke dunia berbagai kemungkinan, satu pengiriman menyenangkan sekaligus

4. Jenis Layanan Pengiriman Barang di Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus

Untuk jenis layanan pengiriman barang pada Ninja Xpress ada beberapa jenis sebagai berikut⁵ :

a. Reguler

Reguler yaitu layanan pengiriman barang dengan estimasi waktu pengiriman 2 sampai 3 hari untuk pengiriman dalam kota, dan untuk pengiriman barang ke luar kota sesuai dengan SLA (*Service Level Agreement*).

³ Indra Wibowo, Hasil Wawancara Penulis Dengan Kepala Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus, 27 Desember 2021.

⁴ Hasil Observasi di Kantor Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus Pada Pukul 10.00 WIB - 13.00 WIB (28 Desember 2021).

⁵ Vivi Muazza, Hasil Wawancara Penulis Dengan Admin Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus, 27 Desember 2021.

b. Ninja Pack

Ninja Pack yaitu layanan pengiriman barang dengan estimasi waktu pengiriman 2 sampai 3 hari untuk pengiriman dalam kota, dan untuk pengiriman barang ke luar kota sesuai dengan SLA (*Service Level Agreement*). Serta merupakan pengiriman satu harga ke seluruh wilayah Indonesia tanpa terpengaruh oleh berat.

c. Fast

Fast merupakan jenis layanan pengiriman barang esok sampai.

Dan di Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus hanya ada jenis layanan Reguler.

5. Mekanisme Pengiriman Barang Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus

Untuk mekanisme pengiriman barang di Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus adalah dengan 2 cara yang pertama *pick up* dan kedua konsumen datang langsung ke kantor, untuk prosedur *pick up* adalah sebagai berikut⁶ :

- Konsumen merupakan pelaku usaha marketplace dan paket sudah ada keterangan nomer resi dan data lain seperti nama, alamat dan lain-lain. Konsumen menghubungi nomer mitra untuk memberitahu berapa paket yang diambil dan alamat tempat pengambilan paket.
- Kurir akan mengambil paket dan data berapa jumlah paket yang diambil.
- Admin menscan barcode di paket, dan di input.
- Selanjutnya paket akan di *pick up* oleh Ninja Xpress cabang dan membawa laporan total paket serta resi dari mitra.
- Setelah itu diinput kembali untuk memberi laporan bahwa proses *pick up* sukses.

Berdasarkan hasil observasi untuk prosedur pengiriman konsumen datang ke kantor adalah sebagai berikut⁷ :

- Konsumen datang ke kantor dengan membawa paket dan sudah menulis nama, alamat, nomer handphone dan lain-lain.

⁶ Vivi Muazza, Hasil Wawancara Penulis Dengan Admin Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus, 27 Desember 2021.

⁷ Hasil Observasi di Kantor Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus Pada Pukul 10.00 WIB - 13.00 WIB.

- b. Admin akan melakukan pengecekan pada paket dan menimbang berat paket. Serta akan menganjurkan untuk mengasuransikan paket.
- c. Admin menginput data untuk keperluan mencetak resi.
- d. Setelah mencetak resi selesai maka konsumen akan diberikan bukti pengiriman barang yang tertera nomer resi untuk melacak paket.

Berikut dokumen dari bukti pengiriman barang Ninja Xpress yang akan diberikan kepada konsumen setelah selesai transaksi pengiriman barang⁸ :

Arin
Arin
+6281510325439
ninja@maratni@gmail.com

Halaman 1 dari 1
Invoice #26247552
04 Nov 2021
10:57 AM

NVIDNINJA001586755
Detail penerima
DIMAS ANGARA
+6281390942866
DK GEBANGSARI RT 04/02 KEL BATUSARI

Rincian Harga
Biaya pengiriman (Berat: 1 kg)
Pajak layanan dan barang (1%)
Jumlah **IDR 12,500.00**

IDR 12,500.00
IDR 12,376.24
IDR 123.76

Persyaratan dan Ketentuan
Informasi syarat dan ketentuan pengiriman dapat dilihat pada bit.ly/KetentuanPengirimanNinjaXpress
Dengan ini Pengirim menyatakan bahwa isi kiriman sudah sesuai dengan yang tercantum di atas dan telah membaca, memahami dan menyetujui syarat dan ketentuan pengiriman PT. Andianta Muzizat.

Tanda tangan staff Tanda tangan Pengirim

ninja
Pantau terus pesanan anda di <https://www.ninjaxpress.co.id>
Butuh bantuan? kontak Kami di support_id@ninjaexpress.co
©2014-2021 NINJA LOGISTICS

Gambar 4.1 Bukti Pengiriman Barang

⁸ Dokumentasi, “Dokumen Bukti Pengiriman Barang Ninja Xpress,” 12 November 2021.

6. Syarat dan Ketentuan Pengiriman Barang Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus

a. Barang yang Tidak Dapat Diterima

Pengirim setuju bahwa barangnya dapat diangkut atau tidak dapat diangkut jika⁹ :

- 1) Barang dikelompokkan sebagai barang berbahaya, barang-barang terlarang menurut IATA (Asosiasi Angkutan Udara Internasional), ICAO (Organisasi Penerbangan Sipil Internasional), departemen pemerintah lainnya atau organisasi terkait lainnya;
- 2) Tidak ada pernyataan kepabeanan yang diberikan padahal haruslah oleh peraturan kepabeanan; atau
- 3) Ninja Xpress memutuskan ia tidak dapat mengangkut barang secara aman dan sah (barang tersebut mencakup tetapi tidak terbatas pada binatang, batangan emas, mata uang, instrument, transaksi, logam dan batu mulia, senjata, bagian-bagiannya dan amunisi, jasad manusia, pornografi, dan obat-obatan terlarang).

b. Barang yang Dapat Dikirim dan Tidak Dapat Dikirim

Barang tidak dapat dikirim ke PO Box atau kode pos. Barang dapat dikirim ke alamat Penerima yang diberikan oleh Pengirim (yang dalam hal pelayanan surat dianggap sebagai pelayanan pos penerima yang pertama) tetapi tidak harus ke Penerima secara langsung. Barang ke alamat-alamat yang memiliki daerah penerimaan sentral akan dikirimkan ke daerah tersebut. Jika Penerima menolak kiriman atau membayar kiriman, atau barang dianggap tidak dapat diterima atau dianggap tidak bernilai menurut kepabeanan, atau Penerima tidak dapat diidentifikasi atau ditemukan alamatnya, Ninja Xpress harus berusaha sebaik-baiknya untuk mengembalikan barang ke Pengirim atas biaya Pengirim, jika tidak bisa barang dapat dibuang, dimusnahkan atau dijual oleh Ninja Xpress tanpa menanggung kewajiban apapun kepada Pengirim atau orang lain, dengan hasil penjualan akan digunakan untuk membayar biaya pelayanan dan biaya

⁹ “Ninja Xpress Indonesia - Terms and Conditions,” diakses 11 Januari 2022, <https://sites.google.com/ninjavaan.co/id-shipperresource-postpaid-nl/terms-and-conditions>.

administrasi lainnya dan sisa hasil penjualan akan dikembalikan kepada Pengirim.

c. Pemeriksaan

Ninja Xpress berhak membuka dan memeriksa barang tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pengirim.

d. Biaya Barang dan Penagihan

Biaya barang Ninja Xpress dihitung menurut timbangan yang lebih tinggi dari berat timbangan yang sebenarnya dan barang dapat ditimbang ulang oleh Ninja Xpress untuk memastikan perhitungan ini. Pengirim harus membayar atau memberikan ganti rugi kepada Ninja Xpress atas semua biaya pengiriman barang, biaya penyimpanan, pajak-pajak yang terhutang atas pelayanan yang diberikan oleh Ninja Xpress atau dikeluarkan oleh Ninja Xpress atas nama Pengirim atau Penerima atau pihak ketiga dan semua klaim, kerusakan, denda dan pengeluaran yang dikeluarkan jika barang dianggap tidak dapat diangkut sebagaimana tercantum dalam ketentuan nomor 1 dari Ketentuan dan Persyaratan Pengiriman ini¹⁰.

e. Tanggungan Ninja Xpress

Perjanjian antara Ninja Xpress dengan Pengirim didasarkan pada ketentuan bahwa tanggungan Ninja Xpress terbatas pada kerugian kerusakan langsung dengan nominal yang terkecil antara harga aktual barang; 10 kali biaya pengiriman barang tersebut atau Rp 1.000.000 (satu juta rupiah). Semua jenis kerugian atau kerusakan tidak dimasukkan (termasuk tetapi tidak terbatas pada hilangnya keuntungan, pendapatan, bunga, usaha masa depan), apakah kerugian atau kerusakan tersebut bersifat khusus atau tidak langsung, dan meskipun resiko kerugian atau kerusakan tersebut diberitahukan kepada Ninja Xpress sebelum atau sesudah menerima barang karena resiko khusus dapat didaftarkan dalam layanan Ninja Care oleh Pengirim. Jika barang menggunakan kombinasi pengiriman melalui udara, jalan darat atau cara transportasi lainnya harus diasumsikan bahwa kerugian atau kerusakan terjadi selama jangka waktu perjalanan udara kecuali dapat

¹⁰ “Ninja Xpress Indonesia - Terms and Conditions,” diakses 11 Januari 2022, <https://sites.google.com/ninjavaan.co/id-shipperresource-postpaid-nl/terms-and-conditions>.

dibuktikan hal lainnya. Klaim terbatas pada satu klaim per barang yang pembayarannya akan lunas untuk semua kerugian dan kerusakan yang terkait. Jika Pengirim menganggap bahwa batas ini tidak cukup ia harus membuat pernyataan khusus mengenai nilai dan mendaftarkan diri dalam layanan Ninja Care sebagaimana dimaksud dalam ketentuan nomor 7 (Layanan Ninja Care) dari Ketentuan dan Persyaratan Pengiriman ini atau mendaftarkan diri dalam layanan penjaminan sendiri, jika tidak Pengirim menanggung semua resiko kerugian atau kerusakan.

- f. Batas Waktu Pengajuan Klaim
Klaim atas barang diserahkan secara tertulis kepada Ninja Xpress dalam waktu 14 (empatbelas) hari kerja setelah pernyataan barang hilang atau rusak oleh Ninja Xpress, jika melebihi batas waktu tersebut, maka Ninja Xpress tidak menanggung ganti rugi apapun.
- g. Layanan Ninja Care
Pengirim dapat mendaftarkan diri pada layanan Ninja Care, yakni layanan penjaminan atas barang yang diberikan Pihak Pertama kepada Pihak Kedua apabila terdapat kerusakan dan/atau kehilangan atas barang, dengan biaya sebesar 0.25% dari nilai aktual barang. Maksimal nilai penggantian barang yang telah didaftarkan pada layanan Ninja Care adalah RP 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah). Layanan Ninja Care tidak menanggung kerugian dan kerusakan tidak langsung¹¹. * Tidak tersedia untuk pengiriman dokumen
- h. Ketentuan Tambahan Penggantian Barang
Dalam hal penggantian kerugian oleh Ninja Xpress atas barang yang rusak, maka Ninja Xpress akan memberi penggantian kepada Pengirim sebagaimana diatur dalam ketentuan nomor 5-7 dari Ketentuan dan Persyaratan Pengiriman ini dengan catatan barang yang rusak tersebut akan menjadi milik Ninja Xpress.
- i. Keterlambatan Pengiriman

¹¹ “Ninja Xpress Indonesia - Terms and Conditions,” diakses 11 Januari 2022,
<https://sites.google.com/ninjavaan.co/id-shipperresource-postpaid-nl/terms-and-conditions>.

Ninja Xpress akan berusaha sebaik-baiknya untuk mengirimkan barang sesuai dengan jadwal pengiriman rutin kami, tetapi ini bukanlah suatu jaminan atau bukan merupakan bagian dari kontrak ini, kami tidak bertanggung jawab atas keterlambatan pengiriman.

- j. Keadaan diluar Kekuasaan Ninja Xpress
Kami tidak bertanggung jawab atas barang yang hilang, rusak atau salah kirim yang terjadi karena keadaan diluar kekuasaan Ninja Xpress. Keadaan tersebut mencakup tetapi tidak terbatas pada “Bencana Alam” misalnya gempa bumi, angin topan, badai, banjir; “Keadaan Memaksa” - misalnya perang, tabrakan pesawat atau embargo “Cacat atau sifat yang dimiliki barang meskipun telah diketahui oleh NINJAXPRESS; kerusakan atau kekacauan sipil, tindakan atau penghapusan oleh seseorang yang tidak di kontrak atau diperkerjakan oleh Ninja Xpress. Misalnya : Pengirim Barang, Penerima; pihak ketiga; Pejabat Bea Cukai dan Pemerintah; tindakan industri; dan kerusakan listrik atau magnetik atau terhapusnya gambar, data atau catatan elektronik atau fotografik.
- k. Jaminan dan Ganti Rugi Pengirim
Pengirim harus membebaskan Ninja Xpress dari segala kerugian dan kerusakan yang timbul akibat kelalaian Pengirim untuk memenuhi ketentuan dan perundangan yang berlaku dan atas pelanggaran pengirim terhadap jaminan dan penjelasan berikut ini¹² :
 - 1) Semua informasi yang diberikan oleh Pengirim atau wakilnya lengkap dan akurat;
 - 2) Barang disiapkan dalam tempat yang aman oleh karyawan pengirim;
 - 3) Pengirim melindungi barang dari segala gangguan luar selama penyiapan, penyimpanan dan pengangkutan ke Ninja Xpress;
 - 4) Barang ditandai dengan tepat dan diberi alamat dan dikemas untuk memastikan pengangkutan secara aman dengan penanganan yang wajar;

¹² “Ninja Xpress Indonesia - Terms and Conditions,” diakses 11 Januari 2022,
<https://sites.google.com/ninjavann.co/id-shipperresource-postpaid-nl/terms-and-conditions>.

- 5) Semua peraturan perundangan kepabeanan, impor dan ekspor dan lainnya telah dipenuhi dan;
 - 6) Daftar barang telah ditandatangani oleh wakil sah pengirim dan ketentuan dan persyaratan merupakan kewajiban yang mengikat dari Pengirim.
- l. Rute
Pengirim setuju terhadap semua rute dan perubahan rute, termasuk kemungkinan bahwa barang dapat dibawa melalui tempat pemberhentian sementara.
 - m. Peraturan Perpajakan
Pengirim dan Ninja Xpress mengerti dan menyetujui bahwa segala kewajiban perpajakan yang timbul akibat formulir registrasi ini mengikuti ketentuan perpajakan yang berlaku di Republik Indonesia.
 - n. Hukum yang Mengatur Peraturan Perpajakan
Setiap perselisihan dalam atau berkaitan dengan Ketentuan dan Persyaratan ini penyelesaiannya tunduk kepada yurisdiksi pengadilan Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk kepentingan Ninja Xpress.
 - o. Keterpisahan
Ketidakabsahan atau ketidakberlakuan ketentuan tidak mempengaruhi bagian Ketentuan dan Persyaratan lainnya.
 - p. Pemberitahuan Penting
Jika memesan pelayanan Ninja Xpress, Anda sebagai Pengirim setuju atas nama Anda sendiri dan atas nama orang lain yang memiliki kepentingan dalam pengiriman tersebut, bahwa Ketentuan dan Persyaratan berlaku sejak saat dimana Ninja Xpress menerima pengiriman kecuali disetujui secara tertulis oleh pejabat Ninja Xpress yang berwenang. Hak-hak Anda menurut fitur pelayanan yang telah ditentukan (dimana pembayaran tambahan telah dilakukan) tidak mendapatkan pengaruh apapun. “Pengiriman” adalah semua dokumen atau parsel yang dikirim dalam satu daftar barang dan dapat dilakukan dengan cara yang dipilih oleh Ninja xpress, termasuk melalui udara, jalan, atau alat transportasi lainnya. Daftar barang mencakup label yang diproduksi oleh sistem otomatis Ninja Xpress, daftar barang udara, atau catatan konsinyasi dan harus mencantumkan Ketentuan dan Persyaratan ini. Setiap muatan diangkut dengan dasar pertanggunggaan terbatas sebagaimana diatur dalam ketentuan ini. Jika Pengirim memerlukan perlindungan

yang lebih besar, maka Pengirim dipersilahkan untuk mendaftarkan diri pada layanan Ninja Care sebagaimana yang ditentukan dalam Ketentuan dan Persyaratan Pengiriman ini¹³.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Deskripsi Data Praktik Tanggung Jawab Yang dilakukan oleh Ninja Xpress Saat Terjadi Wanprestasi

Jasa ekspedisi merupakan salah satu jasa yang sangat dibutuhkan saat ini karena banyaknya masyarakat yang menggunakan *e-commerce* sebagai salah satu sarana untuk melakukan transaksi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari baik untuk menjual maupun melakukan pembelian melalui aplikasi. Dengan adanya *e-commerce* maka jasa pengiriman barang merupakan salah satu unsur terpenting sebagai penyedia jasa untuk pengiriman barang dari penjual kepada pembeli.

Hasil observasi dan wawancara peneliti untuk prosedur pengiriman barang menggunakan Ninja Xpress, Vivi Muazza memaparkan ada dua cara pengiriman barang yang pertama dengan metode *pick up* dan kedua pengiriman biasa, jika dengan metode *pick up* biasanya seller dari marketplace dan paketnya sudah ada nomer resi yang telah disediakan oleh aplikasi marketplacena¹⁴. Paket harus sudah di *packing* dan sudah tertera kertas dengan beberapa informasi seperti nomer resi, nama, alamat dan lain-lain, setelah itu penjual akan menghubungi Mitra Ninja Xpress untuk memberitahu data berapa jumlah paket yang harus diambil dan dimana alamat pengambilannya, selanjutnya kurir akan mengambil paket-paket tersebut dan juga data-datanya. Setelah paket sampai di kantor Mitra Ninja Xpress maka akan di scan oleh admin dan di input kedalam website Ninja Xpress, apabila paketnya belum ada kertas nomer resinya maka admin harus mencetak terlebih dahulu nomer resinya. Setelah itu paket-paket tersebut akan di *pick up* lagi oleh Ninja Xpress cabang yang ada di kota dengan

¹³ “Ninja Xpress Indonesia - Terms and Conditions,” diakses 11 Januari 2022, <https://sites.google.com/ninjavaan.co/id-shipperresource-postpaid-nl/terms-and-conditions>.

¹⁴ Vivi Muazza, Hasil Wawancara Penulis Dengan Admin Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus, 27 Desember 2021.

membawa data total paket dan nomer resi dari Mitra, baru setelah itu diinput kembali datanya untuk memberitahukan bawa proses *pick up* telah sukses. Untuk yang pengiriman biasa konsumen datang ke kantor Mitra dengan membawa paket dan harus sudah menyertakan informasi paket, setelah itu barang akan di cek dan ditimbang, ditawarkan asuransi dan kemudian konsumen membayar biaya pengiriman beserta asuransi apabila diasuransikan. Apabila telah selesai maka admin akan menginput data tersebut dan memberikan *print* kertas resi yang akan ditempel di paket dan bukti pengiriman barang yang harus ditanda tangani konsumen dan admin. Didalam bukti pengiriman itu sudah tertera nomer resi yang bisa digunakan untuk melacak paket¹⁵.

Namun dalam pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar dan ada kalanya terjadi wanprestasi dalam bentuk kehilangan atau kerusakan pada barang yang dikirim. Banyak faktor penyebab terjadinya wanprestasi di bidang jasa pengiriman barang yaitu wanprestasi yang disebabkan oleh jasa ekspedisi dan wanprestasi karena kelalaian dari konsumen atau pengguna jasa itu sendiri. Jasa ekspedisi hanya akan bertanggung jawab apabila wanprestasi yang terjadi tersebut merupakan kelalaian dari jasa ekspedisi.

Berdasarkan hasil penelitian, wawancara dengan Vivi Muazza selaku admin di kantor Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus setidaknya sudah ada 5 kali kasus kehilangan barang yang dialami konsumen, dan untuk untuk kasus kerusakan barang sampai saat ini belum ada konsumen yang mengajukan klaim karena kerusakannya tidak fatal dan masih bisa diterima¹⁶. Faktor yang menyebabkan barang hilang bisa karena terselib pada saat digudang atau saat pengiriman sedangkan untuk faktor kerusakan barang bisa disebabkan karena pengemasan pakatnya kurang sesuai, jatuh, ketimpa dengan paket lain dan lain sebagainya. Untuk itu pengirim harus memperhatikan *packing* untuk pakatnya agar meminimalisir terjadinya kerusakan atau hilangnya paket pada saat pengiriman.

Syarat pengajuan klaim ganti rugi adalah sebagai berikut :

¹⁵ Hasil Observasi di Kantor Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus Pada Pukul 10.00 WIB - 13.00 WIB.

¹⁶ Vivi Muazza, Hasil Wawancara Penulis Dengan Admin Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus, 27 Desember 2021.

- a. Bukti pengiriman barang
- b. Tanda pengenalan (KTP, SIM, Paspor)
- c. Pernyataan Klaim Tertulis

Setelah itu membawa semua dokumen ke kantor Ninja Xpress terdekat atau melalui email support_id@ninjavan.co untuk mengajukan klaim dan akan diproses maksimal 3 (tiga) hari kerja untuk dilakukan investigasi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Muhammad Wafa selaku konsumen yang pernah menerima ganti rugi dari Ninja Xpress pada kasus kehilangan barang. Muhammad Wafa menjelaskan pernah melakukan pengiriman barang menggunakan Ninja Xpress ke Semarang namun setelah sehari-hari tidak sampai kepada penerima yang dituju padahal sudah melebihi estimasi yang ditentukan. Kemudian Wafa menghubungi customer service dengan melakukan email dan Ninja Xpress meminta untuk menunggu dulu dan mengecek status paket melalui nomor resi, hal itu memakan waktu cukup lama baru status paket dinyatakan hilang. Setelah itu Wafa melakukan klaim ke kantor Ninja Xpress terdekat setelah membawa dokumen yang diperlukan. Setelah itu masih harus menunggu 1 bulan baru diganti seharga barangnya yaitu Rp. 300.000 karena wafa telah mengasuransikan paketnya sebelum dikirim¹⁷.

Akan tetapi kasus kehilangan atau kerusakan barang tidak selalu terjadi dalam proses pengiriman barang karena Ninja Xpress selalu mengutamakan keamanan paket yang dikirim dengan memperhatikan kelayakan pengemasannya untuk memastikan bahwa paket tersebut akan tiba ditempat tujuan dengan selamat seperti pernyataan dari Fazhaliani Shariffatul' Muna bahwa selama ini paket yang dikirim melalui Ninja Xpress belum pernah mengalami kerusakan dan selalu diterima dalam keadaan utuh sesuai dengan kondisi saat pengiriman barang¹⁸.

Untuk memberikan perlindungan bagi konsumen salah satu upaya yang dilakukan Ninja Xpress adalah dengan menawarkan asuransi pada barang yang akan dikirim, dengan adanya asuransi ini apabila terjadi kerusakan atau

¹⁷ Muhammad Wafa, Hasil Wawancara Penulis Dengan Konsumen Ninja Xpress, 30 Desember 2021.

¹⁸ Fazhaliani Shariffatul' Muna, Hasil Wawancara Penulis Dengan Konsumen Ninja Xpress, 26 Desember 2021.

barang yang dikirim hilang pada saat proses pengiriman barang maka ganti rugi yang akan diberikan adalah sesuai dengan harga barang yang hilang¹⁹.

Ibu Dini selaku Konsumen atau pengguna jasa Ninja Xpress juga menjelaskan bahwa selama ini saat menggunakan jasa ekspedisi Ninja Xpress untuk mengirimkan barang pesanan konsumennya selalu sampai ditangan konsumen dengan tepat waktu. Dan tidak pernah hilang ataupun rusak²⁰.

Vivi Muazza juga menjelaskan bahwa tanggung jawab dari Ninja Xpress apabila terjadi wanprestasi dalam bentuk kerusakan atau barangnya hilang adalah sebesar 10 kali biaya pengiriman atau maksimal senilai Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) tergantung dari ongkos kirim yang dibayarkan serta diambil nilai terkecilnya contohnya apabila ongkos kirim yang dibayarkan sebesar Rp. 15.000 maka ganti rugi yang diberikan adalah sebesar 15.000 x 10 yaitu sebesar Rp. 150.000 bukan Rp. 1.000.000. Dan apabila barangnya diasuransikan maka akan diganti rugi sesuai dengan harga pada struk pembelian. Asuransi untuk barang yang nilainya kurang dari Rp. 1.000.000 adalah Rp. 2.500 dan untuk barang yang harganya lebih dari Rp. 1.000.000 maka asuransinya sebesar 0,25% dari harga barang yang dikirim.

Mengasuransikan barang sangat dianjurkan kepada konsumen yang hendak mengirimkan barang apalagi jika barang yang akan dikirim tersebut memiliki nilai yang tinggi, hal tersebut dilakukan untuk memberikan perlindungan pada konsumen dari risiko yang terjadi saat proses pengiriman barang. Akan tetapi Vivi Muazza juga menjelaskan apabila biasanya asuransi hanya ditawarkan kepada pengguna jasa biasa dalam arti bukan penjual di aplikasi marketplace karena rata-rata aplikasi marketplace tidak menyediakan fitur asuransi jasa ekspedisi pada aplikasinya²¹.

Selain itu tanggung jawab dari jasa ekspedisi Ninja Xpress dalam pengiriman barang adalah dengan selalu

¹⁹ Vivi Muzza, Hasil Wawancara Penulis Dengan Admin Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus, 27 Desember 2021.

²⁰ Dini, Hasil Wawancara Penulis Dengan Konsumen Ninja Xpress, 3 Januari 2022.

²¹ Vivi Muazza, Hasil Wawancara Penulis Dengan Admin Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus, 27 Desember 2021

memberikan nomer resi untuk melacak paket seperti yang disampaikan oleh Fazhaliani Shariffatul' Muna, setelah selesai menimbang dan lain-lain maka akan diberikan nomer resi sebagai bukti pengiriman barang yang dapat digunakan untuk melakukan *tracking* atau melacak dimana paket itu berada apakah sudah sampai atau belum²².

Untuk menjamin pengiriman paket berjalan lancar bukan hanya dari jasa ekspedisi saja tapi pengirim juga harus memperhatikan saat *packing* seperti ketentuan dari Ninja Xpress yang dijelaskan oleh Vivi Muazza untuk mengurangi resiko kerusakan pada barang maka harus ada perlindungan lebih seperti memakai bubble wrap untuk barang seperti make up dan lain-lain, memakai styrofoam untuk barang yang mudah pecah belah maupun makanan, dan memakai peti kayu untuk pengiriman barang elektronik²³.

Pemaparan diatas merupakan tanggung jawab jasa ekspedisi Ninja Xpress saat terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang.

2. Data Perspektif Fikih Muamalah Terhadap Tanggung Jawab Yang Dilakukan Oleh Ninja Xpress Saat Terjadi Wanprestasi

Dalam perspektif fikih muamalah akad yang digunakan dalam jasa ekspedisi adalah akad *ijārah*, untuk lebih spesifiknya yaitu akad *ijārah bi al-'amāl*. Menurut pendapat ulama Syafi'iyah *ijārah* ialah akad atas suatu kemanfaatan yang memiliki maksud tertentu dan mubah, dan diberikan pengganti. Maksudnya *ijārah* merupakan akad dari mengambil manfaat tertentu yang bisa berupa benda maupun jasa dengan maksud untuk menggunakan benda atau jasa tersebut dan menggantinya dengan memberi upah. Dan definisi akad *ijārah* Fatwa DSN-MUI No.112/DSN-MUI-IX-2017 tentang Akad *ijārah*, *ijārah* merupakan akad sewa antara *mu'ajir* dan *musta'jir* untuk menukarkan *manfa'ah* dan *ujrah*, baik manfaat berupa barang ataupun jasa²⁴. Sedangkan pengertian akad *ijārah bi*

²² Fazhaliani Shariffatul' Muna, Hasil Wawancara Penulis Dengan Konsumen Ninja Xpress, 26 Desember 2021.

²³ Vivi Muazza, Hasil Wawancara Penulis Dengan Admin Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus, 27 Desember 2021.

²⁴ Dewan Syariah Nasional, "Fatwa Dewan Syariah Nasional No.112/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Ijarah."

al-‘amāl merupakan upah atas kerja atau jasa yang diberikan pekerja kepada pengguna jasa dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Serta imbalan atau upah atas pekerjaan tersebut berupa uang atau barang sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Didalam akad *ijārah*, jasa ekspedisi berperan sebagai *mu'ajir* dan pengguna jasa sebagai *musta'jir*, akad pengiriman barangnya adalah pernyataan dari kedua belah pihak saat melakukan proses transaksi, dan upah dari akad *ijārah* yang dilakukan berupa ongkos kirim yang telah disepakati.

Jasa ekspedisi juga bertanggung jawab atas proses pengiriman barang yang dilakukan dan apabila terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang pihak jasa ekspedisi harus mengganti kerugian. Didalam hukum Islam ganti rugi dikenal dengan istilah *dhaman* atau *ta'widh*. Definisi *dhaman* dalam hukum Islam cukup beragam baik secara bahasa ataupun secara istilah. Secara bahasa *dhaman* adalah ganti rugi atau tanggungan. Sedangkan dalam istilah *dhaman* merupakan tanggungan dari seseorang untuk memenuhi hak yang memiliki kaitan dengan harta benda atau barang, fisik, ataupun moral seperti pencemaran nama baik²⁵.

Didalam hukum Islam tanggung jawab yang berkaitan dengan ganti rugi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu²⁶ :

- a. Dhaman akad (*dhaman al-akad*), adalah tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi yang disebabkan oleh ingkar akad.
- b. Dhaman udwan (*dhaman al-'udwan*), merupakan tanggung jawab perdata dengan memberikan ganti rugi bersumber dari akibat perbuatan merugikan (*al-fi'l adh-dharr*) atau dalam hukum perdata disebut dengan perbuatan melawan hukum.

Konsep ganti rugi dalam perdata dalam perspektif hukum Islam adalah ganti rugi perdata dalam hukum Islam

²⁵ Asmuni, “Teori Ganti Rugi Dalam Perspektif Hukum Islam.” *Jurnal Hukum Dan Peradilan* 2, no. 1 (29 Maret 2013): 45–66, <https://doi.org/10.25216/jhp.2.1.2013.45-66>.

²⁶ Abd. Salam, “Ganti Rugi Menurut Hukum Perdata Dan Hukum Islam | Oleh; Drs. H. Abd. Salam, S.H. M.H. (28/8) - Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama.”

lebih menitikberatkan tanggung jawab para pihak dalam melaksanakan suatu akad perikatan.

Jika ada pihak yang tidak melakukan kewajiban seperti yang tertera dalam akad, hal itu akan merugikan pihak lain. Didalam hukum Islam istilah tanggung jawab melakukan akad disebut dengan *dhaman al-'aqdi*. *Dhaman al-'aqdi* sendiri merupakan bagian dari tanggung jawab perdata. Jadi didalam hukum Islam tanggung jawab untuk mengganti rugi adalah disebabkan karena ingkar akad²⁷.

Sebab-sebab ganti rugi menurut hukum Islam : Sebab-sebab ganti rugi dalam perspektif hukum fiqh muamalat yang berkaitan dengan hukum perikatan Islam. Terdapat dua faktor yang menyebabkan adanya ganti rugi. Pertama, tidak melaksanakannya akad, dan kedua, alpa dalam melaksanakan akad. yaitu jika sudah ada akad yang dibuat dengan sah dan sesuai ketentuan hukum tetapi tidak dilaksanakan atau dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya (terjadi kealpaan) maka hal itu bisa dianggap terjadi kesalahan dari pihak debitur, baik kesalahan tersebut karena ingkar akad ataupun kesalahan karena kelalaian debitur.

Sedangkan istilah yang kedua yaitu ganti rugi (*ta'widh*), dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (*ta'widh*), ganti rugi hanya boleh dikenakan apabila salah satu pihak dengan sengaja atau karena kelalaiannya menyimpang dari akad dan menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Dan besar ganti ruginya sesuai dengan nilai riil yang pasti dialami dalam transaksi tersebut bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi, Besarnya ganti rugi tidak boleh dicantumkan dalam akad. Serta ganti rugi hanya boleh dikenakan pada transaksi atau akad yang menimbulkan utang (*dain*) seperti akad salam, *istishna'*, *murabahah*, dan *ijarah*. Dan pihak yang wanprestasi bertanggung jawab atas biaya perkara dan biaya lain yang timbul akibat proses penyelesaian perkara²⁸.

²⁷ Abd. Salam.

²⁸ Dewan Syariah Nasional, "Fatwa DSN-MUI No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (Ta'widh)," 11 Agustus 2004.

C. Analisis Data

1. Analisis Data Praktik Tanggung Jawab Yang Dilakukan Oleh Ninja Xpress Saat Terjadi Wanprestasi

Tanggung jawab perusahaan pengangkutan sudah diatur didalam Undang-undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Didalam Undang-undang tersebut sudah mengatur mengenai hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha untuk mengganti kerugian apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang akibat kelalaiannya. Ganti rugi dapat berupa uang maupun barang yang senilai.

Perjanjian pengiriman barang antara Ninja Xpress dan konsumen ada dalam bentuk bukti pengiriman barang, yang didalamnya tertera syarat dan ketentuan pengiriman barang Ninja Xpress didalam syarat dan ketentuan itulah terdapat hak dan kewajiban antara Ninja Xpress dan Konsumen. Menurut Saefullah Wiradipradja dalam buku karya Abdulkadir Muhammad terdapat tiga prinsip tanggung jawab dalam pengangkutan yaitu sebagai berikut²⁹ :

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan
Menurut prinsip ini pengangkut dalam menyelenggarakan pengangkutan dan melakukan kesalahan harus bertanggung jawab mengganti kerugian atas segala hal yang timbul akibat kesalahannya dan pihak yang menderita kerugian harus membuktikan kesalahan dari pengangkut.
- b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga
Menurut prinsip ini pengangkut selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Akan tetapi apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah maka dapat dibebaskan dari tanggung jawab membayar kerugian.
- c. Prinsip tanggung jawab mutlak
Menurut prinsip ini pengangkut harus bertanggung jawab membayar kerugian dari setiap kerugian yang timbul dari penyelenggaraan pengangkutan tanpa adanya pembuktian ada atau tidaknya kesalahan pengangkut.

²⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, 27.

Dan prinsip tanggung jawab yang dianut di Indonesia adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga. Dalam hal ini Ninja Xpress bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari jasa pengiriman barangnya kecuali apabila Ninja Xpress dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut timbul bukan karena kelalaian atau kesalahannya maka Ninja Xpress dapat dibebaskan dari tanggung jawab.

Kehilangan atau kerusakan barang termasuk dalam kategori wanprestasi terhadap perjanjian pengiriman barang dan sesuai dengan Pasal 1243 KUH Perdata pihak Ninja Xpress wajib melakukan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Dalam syarat dan ketentuan pengiriman barang dari perjanjian pengiriman barang Ninja Xpress menyatakan tidak bertanggung jawab atas barang yang hilang, rusak atau salah kirim karena keadaan memaksa (*force majeure*). Hal ini dibenarkan berdasarkan pasal 1245 KUH Perdata bahwa tidak ada penggantian biaya, rugi, dan bunga apabila dikarenakan keadaan memaksa.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari observasi dan wawancara maka akan dianalisis. Dari data tersebut praktik tanggung jawab yang dilakukan oleh Ninja Xpress saat terjadi wanprestasi ada 2 yaitu mencegah terjadinya wanprestasi dalam bentuk kehilangan atau kerusakan barang yang kedua adalah tanggung jawab untuk mengganti rugi apabila telah terjadi wanprestasi, akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Mencegah Terjadinya Wanprestasi

1) Dengan memperhatikan *packing* (pengemasan)

Pengirim harus memperhatikan kelayakan pengemasan paket karena dengan pengemasan itulah sebagai perlindungan untuk mencegah terjadi kerusakan pada paket. Ninja Xpress telah berupaya untuk memperhatikan kelayakan paket dengan menganjurkan konsumen untuk melakukan *packing* sesuai dengan isi paketnya seperti yang disampaikan oleh yang dijelaskan oleh Vivi Muazza untuk mengurangi resiko kerusakan pada barang maka harus ada perlindungan lebih seperti memakai bubble wrap untuk barang seperti make up dan lain-lain, memakai styrofoam untuk barang yang mudah pecah belah maupun makanan, dan memakai peti

kayu untuk pengiriman barang elektronik³⁰, dan saat proses transaksi sebelum pengiriman barang maka admin atau *customer service* Ninja Xpress akan memeriksa *packing* dari paket yang akan dikirim terlebih dahulu apabila belum layak atau belum sesuai dengan ketentuan maka admin akan menganjurkan untuk dilakukan *packing* ulang pada paket tersebut.

2) Menawarkan asuransi

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

3) Memberikan nomer resi

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

b. Tanggung Jawab Ganti Rugi Yang Dilakukan Ninja Xpress saat Terjadi Wanprestasi

Saat pencegahan kehilangan atau kerusakan pada barang telah dilakukan seoptimal mungkin namun

³⁰ Vivi Muazza, Hasil Wawancara Penulis Dengan Admin Mitra Ninja Xpress Cabang Damaran Kudus, 27 Desember 2021.

masih terjadi kerusakan atau kehilangan barang milik konsumen maka pihak Ninja Xpress akan melakukan ganti rugi pada barang tersebut. Dan konsumen harus melengkapi dokumen yang diperlukan untuk mengajukan klaim ganti rugi, syarat pengajuan klaim ganti rugi adalah sebagai berikut :

- 1) Bukti pengiriman barang
- 2) Tanda pengenalan (KTP, SIM, Paspor)
- 3) Pernyataan Klaim Tertulis

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

Dan ganti rugi yang diberikan oleh pihak Ninja Xpress adalah berupa uang. Besar ganti rugi adalah sebesar 10 kali biaya pengiriman atau maksimal senilai Rp. 1.000.000 dan diambil nilai terkecilnya apabila barang tidak diasuransikan contohnya seperti apabila barang yang hilang biaya pengirimannya adalah Rp. 13.000 maka ganti ruginya adalah $10 \times \text{Rp. } 13.000 = \text{Rp. } 130.000$ jadi meskipun harga barang yang hilang harganya lebih dari Rp. 130.000 contohnya harga barangnya adalah Rp. 200.000 namun tidak diasuransikan maka besar ganti ruginya yang akan diberikan oleh Ninja Xpress hanya Rp. 130.000. Untuk barang yang telah diasuransikan maka apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang yang terbukti terjadi karena kelalaian Ninja Xpress maka Ninja Xpress akan memberikan ganti rugi sebesar harga barang tersebut. Untuk nilai asuransinya adalah Rp. 2.500 untuk barang yang harganya kurang dari Rp. 1.000.000 dan 0,25 % dari harga barang apabila harga barang lebih dari Rp. 1.000.000.

Namun apabila terjadi perselisihan antara Ninja Xpress dan Konsumen akibat dari pelaksanaan layanan Ninja Xpress maka berdasarkan syarat dan ketentuan pengiriman barang Ninja Xpress akan diselesaikan secara musyawarah dan mufakat antara Ninja Xpress

dan Konsumen (pengirim), dan apabila tidak tercapai kesepakatan maka akan diselesaikan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

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

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

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

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

...وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْرِعُوا أَوْلَدَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا

ءَاتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya : "...Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan". (Q.S. Al-Baqarah (2) : 233)³¹

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

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

- a. Orang Yang Berakad (*aqid*)
Dalam akad *ijārah bi al-‘amāl* ada dua pihak yang melaksanakan akad yaitu *mu'ajir* dan *musta'jir*. Pada transaksi pengiriman barang Ninja Xpress, Ninja Xpress sebagai *mu'ajir* sebab Ninja Xpress merupakan penyedia jasa pengiriman barang kepada konsumen dan Konsumen atau pengguna jasa sebagai *musta'jir* sebab konsumen merupakan seseorang yang menggunakan jasa Ninja Xpress untuk melakukan suatu pekerjaan serta konsumen akan membayar upah berupa ongkos kirim kepada Ninja Xpress. Dan dalam hal ini kedua pihak harus seseorang yang sudah baligh serta cakap hukum
- b. Sighat Akad
Sighat akad terdiri dari ijab dan qobul antara *mu'ajir* dan *musta'jir* dan bisa berupa lisan, tulisan, isyarat, dan lain-lain. Akad yang dilakukan oleh Ninja Xpress berupa lisan dan tulisan, pernyataan antara Ninja Xpress dan konsumen pada saat transaksi pengiriman barang.
- c. Upah (*ujrah*)
Upah dalam akad yang dilakukan Ninja Xpress adalah berupa uang sebagai ongkos kirim dalam pengiriman barang yang dilakukan dan besarnya tergantung pada kota tujuan pengiriman barang.

³¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, 37.

d. Manfaat

Manfaat dalam akad Ninja Xpress berupa jasa pengiriman barang

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

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

Dalam akad *ijārah bi al-‘amāl* ada bermacam-macam pendapat mengenai tanggung jawab *mu'ajir* apabila terjadi kerusakan atau kehilangan pada barang milik *musta'jir*. Jumhur Ulama berpendapat bahwa tanggung jawab *mu'ajir* bersifat amanah (*yad amanah*) maka dia tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang kecuali karena kelalaian atau kesalahannya. Ulama Maliki dan dua sahabat Abu Hanifah berpendapat bahwa tanggung jawab *mu'ajir* adalah bersifat menjamin atau ganti rugi dan dia harus mengganti rugi walaupun kerusakan atau kehilangan tersebut bukan disebabkan karena kelalaian atau kesalahannya. Selanjutnya Ulama Syafi'iyah dan Zifar berpendapat bahwa *mu'ajir* tidak harus mengganti rugi selama tidak disebabkan oleh kelalaian atau kesalahannya dalam melakukan pekerjaan³².

³² Az-Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu* Jilid 5, 421.

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

فَمَنْ أَعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ فَأَعْتَدُوا عَلَيْهِ بِمِثْلِ مَا أَعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ ۖ وَأَتَّقُوا اللَّهَ
وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ مَعَ الْمُتَّقِينَ

Artinya :

“...maka, barang siapa melakukan aniaya (kerugian) kepadamu, balaslah ia, seimbang dengan kerugian yang telah ia timpakan kepadamu. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah beserta orang-orang yang bertakwa.”(Q.S Al-Baqarah (2) : 194)³³

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

Istilah kedua yaitu ganti rugi (*ta'widh*) didalam Fatwa DSN-MUI No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (*ta'widh*), ganti rugi hanya boleh dikenakan apabila salah satu pihak dengan sengaja atau karena kelalaiannya menyimpang dari akad dan menyebabkan kerugian bagi

³³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, 30.

pihak lain. Dan besar ganti ruginya sesuai dengan nilai riil yang pasti dialami dalam transaksi tersebut bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi, besarnya ganti rugi tidak boleh dicantumkan dalam akad. Serta itu ganti rugi hanya boleh dikenakan pada transaksi atau akad yang menimbulkan utang (*dain*) seperti akad salam, *istishna'*, *murabahah*, dan *ijarah*.

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

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

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini bahwa tanggung jawab Ninja Xpress untuk mengganti rugi saat terjadi wanprestasi tidak sesuai dengan ketentuan akad *ijārah bi al-‘amāl* fikih muamalah.

