

**ANALISIS PERMINTAAN GANTI RUGI OLEH KURIR  
TERHADAP PEMBATALAN TRANSAKSI COD PERSPEKTIF  
ETIKA BISNIS ISLAM**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri untuk  
Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program  
Sarjana Strata Satu Hukum Ekonomi Syariah



**OLEH**

**NAILI MAIMANAH**

**NIM.20040895**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN ADAB**

**UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SUNAN GIRI**

**BOJONEGORO**

**2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Naili Maimanah  
NIM : 20040895  
Prodi/Fakultas : Hukum Ekonomi Syariah/Syariah Dan Adab  
Judul Skripsi : Analisa Permintaan Ganti Rugi Oleh Kurir Terhadap Pembatalan Transaksi COD perspektif Etika Bisnis Islam.

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah penelitian/hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Bojonegoro, 25 Juni 2024

Saya yang mepyatakan



Naili Maimanah

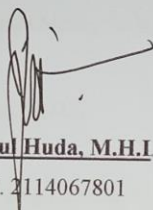
20040895

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Naili Maimanah, NIM: 20040895 dengan judul “Analisi Permintaan Ganti Rugi Oleh Kurir Terhadap Pembatalan Transaksi COD perspektif Etika Bisnis Islam” ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Bojonegoro, 25 Juli 2024

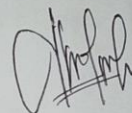
Pembimbing 1



**Dr. Nurul Huda, M.H.I**

NIDN. 2114067801

Pembimbing 2



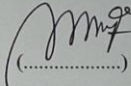
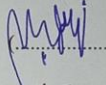
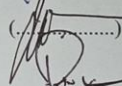
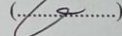
**Ririn Fauziah, M. HI**

NIDN. 2101018801

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Naili Maimanah, NIM: 20040895 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Fakultas Syariah dan Adab Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro pada hari Selasa, 2 Juli 2024 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam ilmu hukum.

### Majelis Munaqasah Skripsi:

- |   |                 |  |
|---|-----------------|--|
| 1. M. Jauharul Ma'arif, M.Pd.I.         | (Ketua Sidang)  | <br>(.....)   |
| 2. Agus sholahudin Shidiq, M.H.I.       | (Penguji Utama) | <br>(.....)   |
| 3. Dr. Nurul Huda, M.H.I.               | (Penguji I)     | <br>(.....)  |
| 4. Muhammad Zaenal Abidin, S.H.I., M.E. | (Penguji II)    | <br>(.....) |

Bojonegoro, 2 Juli 2024

Mengesahkan,

Fakultas Syariah dan Adab

Universitas Nahdlatul Ulama

Sunan Giri

Dekan,

  
**Agus Sholahudin Shidiq, M.H.I**

FAKULTAS SYARIAH DAN ADAB  
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA  
SUNAN GIRI  
NIDN: 2117087701

## MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Al Baqarah 286)

Cintailah kebaikan meskipun kamu bukan bagian dari orang-orang yang baik,

dan bencilah keburukan meskipun kamu masih menjadi bagian

dari orang-orang yang buruk.

(Imam Syafi'i )



# UNUGIRI

## PERSEMBAHAN

Pertama tama puji syukur saya haturkan kepada Allah SWT. Limpahan cinta dan kasih sayangMu telah memberikan kekuatan pada diri saya yang lemah ini. Atas segala karunia yang telah engkau berikan kepada saya yang lemah ini untuk dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini. Dan tak lupa beribu ucapan terimakasih untuk segala support dalam bentuk do'a, materi, waktu, dan tenaga yang telah diberikan kepada saya yang lemah ini. Khususnya kepada:

1. Teruntuk ibu saya yang sangat saya cintai dan saya sayangi ibu Mariati yang senantiasa memberikan do'a untuk kesuksesan saya dalam mencapai semua hal dan senantiasa memberikan kasih saying, tenaga, materi, dan untuk mendidik saya dengan segala kehebatannya.
2. Teruntuk Alm. Bapak saya Sukarman yang sangat saya cintai serta selalu menjadi motivasi saya semasa hidupnya.
3. Untuk nenek saya Tamirah yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada saya selama menjalani perkuliahan ini.
4. Untuk adek saya yang saya sayangi Lailatul Maghfiroh yang slalu mensupport saya selama ini.
5. Untuk seluruh keluarga saya yang telah memberikan support dan mendoakan kelancaran terhadap proses yang saya lakukan.
6. Untuk seluruh Dosen dan Staf Universitas Nahdlatul Ulama sunan Giri Bojonegoro yang telah mendidik dan melayani saya dengan ikhlas serta penuh kesabaran.
7. Untuk PEMKAB Bojonegoro yang telah memberikan beasiswa kepada penulis.

## ABSTRAK

Naili Maimanah (20040895), Analisis Permintaan Ganti Rugi Oleh Kurir Terhadap Pembatalan Transaksi COD Perspektif Etika Bisnis Islam, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, 2024

COD (*cash on delivery*) merupakan salah satu fitur pembayaran yang pembayarannya dilakukan setelah pesanan sampai. Fitur COD (*cash on delivery*) saat ini menjadi salah metode pembayaran yang banyak digunakan. Namun banyak juga masyarakat yang menyalahgunakan fitur ini. Pembeli sering kali menolak membayar pesanan yang sudah diantarkan oleh kurir. Karena hal tersebut kurir yang mengantarkan paket tapi ditolak, kurir melakukan permintaan ganti rugi kepada konsumen. Hal ini dianggap kurir sebagai pengganti waktu dan tenaga yang sudah mengantarkan paket.

Rumusan masalah dari penelitian ini meliputi *pertama*, bagaimana praktik penetapan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD, *kedua*, bagaimana penetapan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD perspektif etika bisnis islam. Tujuan penelitian ini, *pertama*, untuk mengetahui praktik penetapan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD, *kedua*, untuk mengetahui penetapan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD perspektif etika bisnis islam.

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian yang berorientasi pada fenomena lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Perolehan data penelitian berasal dari sumber data primer berupa wawancara, observasi serta dokumentasi lapangan dan sumber sekunder berupa buku, jurnal, skripsi, internet, dan referensi lainnya. Untuk teknik analisis data menggunakan metode deskriptif analitis, dengan menggunakan teori etika bisnis islam.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah, *pertama*, praktik permintaan ganti rugi yang dilakukan oleh kurir melanggar peraturan perusahaan Ninja Express. *Kedua*, praktik permintaan ganti rugi yang dilakukan kurir jika ditinjau dari etika bisnis islam, tindakan kurir yang meminta ganti rugi tanpa adanya perjanjian terlebih dahulu melanggar prinsip keadilan karena konsumen merasa dirugikan, tindakan kurir tidak mencerminkan kehendak bebas, karena kata-kata yang cenderung kasar, sikap kurir juga belum mencerminkan sikap tanggung jawab karena meskipun meminta ganti karena pembatalan, namun cara kurir tidak sopan, kurir memenuhi prinsip keadilan, namun sepenuhnya mencerminkan sikap kebenaran karena kurir melanggar peraturan Perusahaan.

Kata Kunci: COD, kurir, Etika Binsis Islam.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat *Illahi Rabbi* yang telah melimpahkan segenap rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam, semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada junjungan kita Nabi agung Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke jalan yang penuh kemulyaan. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapat syafa'at beliau di akhirat kelak, Aamiin.

Selain atas berkat, rahmat Allah SWT dan bimbingan Rasulullah sepatasnya penulis haturkan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. M. Jauharul Ma'arif, M.Pd.I, selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri.
2. Agus Sholahudin Shidiq, M.E.K., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Adab Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri.
3. Eko Arief Cahyono, S.H.I., M.E.K., selaku Kaprodi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri.
4. Dr. HM. Ridlwan Hambali, Lc., MA selaku Dosen Wali selama penulis menimba ilmu di Fakultas Syariah dan Adab Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri.
5. Dr. Nurul Huda, M.H.I selaku Dosen pembimbing 1 dan Ririn Fauziyah, M.H.I selaku Dosen Pembimbing 2 yang tulus, ikhlas dan sabar bersedia meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk memberi bimbingan, arahan, saran dan motivasinya dalam proses penulisan skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Syariah dan Adab Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri yang telah mencurahkan segenap ilmu, tenaga dan waktunya kepada penulis.

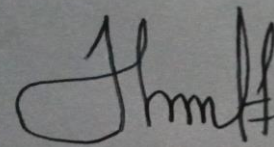


7. Kedua orang tua saya yang tercinta, ibu Mariati dan Alm. Bapak Sukarman yang senantiasa selalu memberikan dorongan peneliti untuk menuntut ilmu tanpa pantang menyerah dan berkat perjuangan, restu serta doa beliaulah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk Zahrotul Istianah Fita yang selalu mensupport saya untuk menyelesaikan skripsi ini bersama
9. Untuk teman-teman mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2020 yang telah melewati suka dan duka selama dibangku perkuliahan.

Berkat keterlibatan semua pihak, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, penulis hanya bisa menyampaikan terima kasih. Karena keterbatasan penulis, tentunya skripsi ini banyak kekurangan dan sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik yang bersifat konstruktif penulis harapkan dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan keilmuan bagi kita semua khususnya bagi penulis sendiri, *Aamiin*.

Bojonegoro, 25 Juni 2024

Penulis,



**Naili Maimanah**

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DALAM</b> .....	<b>i</b>
<b>PENYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TRANSLITERASI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Definisi Operasional .....	8
C. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Kegunaan Penelitian .....	10
G. Penelitian Terdahulu .....	11
H. Kerangka Teori .....	16
I. Metode Penelitian .....	18
J. Sistematika Pembahasan .....	23
<b>BAB II TEORI</b> .....	<b>24</b>
A. Etika Bisnis Islam .....	24
1. Definisi Etika .....	24
2. Definisi Bisnis .....	25
3. Definisi Islam .....	26

4. Definisi Etika Bisnis Islam .....	27
B. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam .....	28
C. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam .....	30
1. Kesatuan ( <i>Tauhid</i> ) .....	30
2. Keseimbangan (Keadilan) .....	31
3. Kehendak Bebas ( <i>Ikhtiyar</i> ) .....	32
4. Tanggung Jawab ( <i>Responsibility</i> ) .....	34
5. Kebenaran (kebaikan atau kejujuran) .....	35
<b>BAB III DESKRIPSI LAPANGAN .....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	38
1. Sejarah Ninja Ekpres .....	38
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	40
3. Lokasi Kantor .....	40
4. Struktur Organisasi .....	40
5. Peraturan Ninja Ekpres .....	41
6. Mekanisme COD ( <i>cash on delivery</i> ) .....	41
B. Praktik Pelaksanaan Ganti Rugi Oleh Kurir Terhadap Pembatalan Transaksi COD ( <i>cash on delivery</i> ).....	43
<b>BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS .....</b>	<b>48</b>
A. Temuan Terhadap Praktik Permintaan Ganti Rugi Oleh Kurir Terhadap Pembatalan Transaksi COD .....	48
1. Mekanisme Permintaan Ganti Rugi Oleh Kurir Terhadap Pembatalan Transaksi COD ( <i>cash on delivery</i> ) .....	48
2. Analisis Permintaan Ganti rugi Oleh Kurir terhadap Pembatalan Transaksi COD ( <i>cash on delivery</i> ) .....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 ..... 41



## DAFTAR TRANSLITERASI

Penulisan naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa arab dengan huruf latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut ini :

### A. Konsonan

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	‘	آ	T
ب	B	ز	Z
ت	T	ح	‘
ث	Ṣ	ج	G
د	J	ف	F
ذ	Ḥ	ق	Q
ر	Kh	ك	K
ز	D	ل	L
س	Z	م	M
ش	R	ن	N
ص	Z	و	W
ض	S	ه	H
ط	Sy	هـ	‘
ظ	Ṣ	ی	Y
ع	D		

Sumber: kate L Turabian, A manual of writers of Term paper, Theses, and Dissertations (Chicago and london: The university of Chicago press,1987)

### B. Vokal

#### 1. Vocal Tunggal (Monoflong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia
اَ	<i>Fathah</i>	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I
اُ	<i>Dammah</i>	U