

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi menjadi faktor pengaruh diberbagai bidang kehidupan masyarakat salah satunya pada dunia usah yang dapat memfasilitasi 4 (empat) rangkaian layanan inti untuk mendukung strategi bisnis yang mencakup otomatisasi proses bisnis, penyediaan informasi, hubungan dengan pelanggan dan alat produktivitas. Seiring dengan kemajuan zaman, teknologi informasi terus berinovasi dan bertransformasi serta menjadi lebih canggih, hal ini bertujuan untuk memberikan banyak kemudahan bagi kehidupan masyarakat. Kemudahan ini juga dirasakan dalam dunia perekonomian, khususnya perdagangan. Saat ini perdagangan tidak dapat dipisahkan dari teknologi informasi. Hubungan antara perdagangan dan teknologi informasi ini memunculkan istilah *e-commerce*.¹

Perkembangan *e-commerce* yang sangat signifikan disebabkan banyaknya *marketplace* yang mendominasi pasar di Indonesia, hal ini disebabkan karena *marketplace* memberikan kemudahan bertransaksi bagi pelaku usaha dan pembeli. Maka tidak aneh jika *marketplace* adalah pilihan dan gaya hidup terbaik untuk memenuhi kebutuhan tanpa harus berkomunikasi dengan banyak orang. Ada beberapa *marketplace* yang beredar di Indonesia seperti Shopee, Lazada, Tokopedia, Bukalapak dll. Tentu saja,

¹ Decky Hendarsyah, "E-Commerce Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, vol. 8 (2), (2019), h. 171-184.

masing-masing *marketplace* ini memiliki ciri khas tersendiri.² Adapun *marketplace* yang populer di Indonesia adalah Lazada. Beberapa fungsi platform Lazada mendukung pengguna dalam memenuhinya kepentingan dalam transaksi tersebut. Fungsi COD (*cash on delivery*) adalah salah satunya sebuah fitur yang saat ini banyak digunakan.

COD (*cash on delivery*) adalah fitur pembayaran pesanan yang dilakukan ketika pesanan tiba di alamat yang dituju dan pembayaran dilakukan melalui kurir. Metode pembayaran tunai ini sering digunakan karena dianggap sebagai transaksi yang cukup praktis oleh pembeli karena pembeli dapat membayar setelah pesanan sampai di tempat. Selain itu, sistem COD (*cash on delivery*) juga menjadi solusi bagi pembeli yang tidak melakukan hal tersebut memiliki kartu kredit atau rekening bank sehingga pembeli tetap bisa melakukan transaksi tanpa harus memiliki rekening bank. Pengembangan teknologi Informasi memungkinkan semua orang mudah untuk melakukan tindakan seperti jual beli secara *online*.³

Jual beli *online* saat ini sudah sangat digemari banyak kalangan, mulai dari remaja, dewasa bahkan ibu-ibu rumah tangga juga gemar melakukan kegiatan ini, jual beli *online* juga memiliki nilai positif dan negatif, hal negatif bisa terjadi bagi banyak orang jika secara kebetulan barang yang dipesan tidak sesuai gambar, atau bahannya kurang bagus dan lain-lain, dan ada juga sisi

² Arleani Firizki Rimanadi, “Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shopee Dalam Transaksi Cash On Delivery (Perspektif Hukum Positif Dan Fikih Muamalah)”, (Skripsi—UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta 2022), h. 2.

³ Ambo Aco dan Andi Hutami Endang (ed), “Analisis Bisnis E-Commerce pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar”, *Jurnal INSYPRO (Information System and Processing)*, 2 (1), 2017), h. 5.

positifnya yaitu memudahkan penjual dan pembeli melakukan transaksi jarak jauh tanpa ada saling bertemu keduanya.⁴

Dalam praktiknya hal ini sering terjadi permasalahan yaitu pembatalan pesanan secara sepihak oleh pihak pembeli. Pembeli yang sering menolak membayar pesanan yang seharusnya dilakukan melalui kurir.⁵ Karena kejadian tersebut kurir yang bertugas sebagai jasa pengiriman barang memberikan penetapan ganti rugi uang sebesar Rp. 5000 – Rp.10.000 kepada pembeli atas tindakannya yang membatalkan paket tersebut secara sepihak, hal ini dilakukan karena untuk mengganti waktu yang terbuang karena mengirim barang yang tidak sukses.⁶

Menurut Eni Susianti sebagai salah satu *customer* yang mengalami kejadian permintaan ganti rugi oleh kurir, ia tidak keberatan dengan tindakan kurir yang meminta ganti rugi terhadap pembatalan paket COD hal ini disebabkan karena ia berspekulasi lebih baik kehilangan Rp.5.000 daripada kehilangan Rp.50.000 tetapi dapat barang yang tidak sesuai dengan harapan dan juga bentuk rasa kasihan terhadap kurir.⁷ Sedangkan menurut Sodikin ia sedikit kaget pada tindakan kurir yang meminta ganti rugi terhadap tindakan kurir tersebut, hal ini disebabkan karena baru pertama kali ia dimintai ganti

⁴ Muftisany, *Hukum Jual Beli Online*, (Jakarta: CV Intera, 2021), h. 8.

⁵ Arleani Firizki Rimanadi, "Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shopee Dalam Transaksi Cash On Delivery (Perspektif Hukum Positif Dan Fikih Muamalah)", (Skripsi—UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta 2022), h. 3.

⁶ Satria Kratingdaeng, (Kurir Ekspedisi Pengiriman Barang PT. Ninja Express), *Wawancara*, Bojonegoro 26 Januari 2023.

⁷ Eni Susianti, (*customer*), *Wawancara*, Bojonegoro 01 Februari 2024.

rugi atas pembatalan paket COD yang dia pesan dan ketentuan tersebut tidak ada di aplikasi yang ia gunakan untuk memesan barang.⁸

Tindakan penetapan ganti rugi oleh kurir kepada konsumen ini melanggar UUPK No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 Ayat 7 yang berbunyi “hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”,⁹ UUPK juga dapat menjadi harapan lahirnya demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dapat dikembangkan secara harmonis dan berkelanjutan. Mengingat kondisi perekonomian nasional saat ini yang di tengah kemajuan teknologi sebagai fenomena global, maka kebijakan penerapan UUPK merupakan langkah yang sangat responsif, yaitu dengan melengkapi instrumen hukum untuk melindungi konsumen dari eksese-eksese yang timbul akibat perkembangan ekonomi dan teknologi. Sebagai dampak perkembangan perubahan global. Yang dapat mempercepat kegiatan usaha para pelaku usaha.¹⁰

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan kewirausahaan sosial. Dalam kegiatan bisnis sosial terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Kurangnya perlindungan yang seimbang membuat konsumen berada pada posisi yang lemah. Apalagi jika produk yang dihasilkan pelaku usaha merupakan jenis produk terbatas, maka bisa saja pelaku usaha

⁸ Muhammad Sodikin, (*customer*), *Wawancara*, Bojonegoro 01 Februari 2024.

⁹ UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 Ayat 7, Tentang Hukum Perlindungan Konsumen.

¹⁰ Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Makassar: Sah Media, 2017), Cet.1, h. 4.

menyalahgunakan posisi monopolinya. Hal ini jelas akan merugikan konsumen.¹¹ Sedangkan di dalam Etika Bisnis Islam perilaku yang dilakukan oleh kurir ini juga melanggar prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam, yang mana tindakan kurir tersebut melanggar prinsip kejujuran dan prinsip keadilan.¹² Bisnis dalam ajaran Islam sangat dianjurkan, Nabi Muhammad saw. sebagai panutan kaum muslimin sendiri pun merupakan seorang pedagang yang unggul yang menerapkan bisnis Islami dalam bentuk nilai-nilai *Shiddiq, Amanah, Tabligh, dan Fatonah*, para Khalifah setelah Nabi juga merupakan para pedagang. Bahkan dalam suatu riwayat Nabi pernah menyatakan bahwa 9 dari 10 pintu rezeki adalah melalui pintu perdagangan.¹³

Pelaku usaha/perusahaan jasa harus dapat dipercaya dengan menunjukkan sikap keterbukaan, kejujuran, pelayanan optimal dan keikhlasan (melakukan yang terbaik) dalam segala hal terutama dalam hal pengabdian kepada masyarakat. Karena sifat kepercayaan, pelaku usaha/perusahaan jasa mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi kewajibannya.¹⁴ Islam memiliki konsep hukum yang mengatur hubungan antar pelaku usaha dengan konsumen. Intinya, Islam menuntut pelaku usaha harus lebih memperhatikannya nilai etika dalam bisnis, karena etika dalam bisnis dapat mendorong pertumbuhan dan kesuksesan bisnis. Adapun nilai-nilai yang harus

¹¹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹² Nihayatul Masykuroh, *Prinsip-Prinsip Etika Bisnis*, (Banten: CV Media Karya Publishing, 2020), h. 5.

¹³ Albanjari, F. R. Strategi Pemasaran Syariah Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan (Studi Pada Ud. Sari Murni/Jenang Tradisional Lasimun Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung). *IQTISADIE: Journal of Islamic Banking and Shariah Economy*, 2 (2), (2022), h. 167–186.

¹⁴ *Ibid.*

diperhatikan dalam etika bisnis Islam melibatkan *ihsan* (keinginan untuk berbuat kebaikan dan menempatkan segala sesuatunya sesuai sasaran kebaikan), *itqan* (membuat sesuatu dengan teliti dan tertib), ekonomis, adil, jujur dan kerja keras.¹⁵

Islam juga melarang terhadap pembatasan, pengucilan dan intimidasi berdasarkan perbedaan antar manusia karena agama, suku, bahasa dan alasan lainnya, karena Islam mengajarkan agar selalu mengedepankan standar dalam berbisnis dan etika yang baik. Jadi diharapkan hal ini bisa terjadi menciptakan perekonomian yang sehat dan beretika, sehingga masyarakat khususnya konsumen tidak merasa dirugikan dengan perilaku para pelaku usaha yang hanya mencari keuntungan besar tanpa khawatir akan akibatnya, melainkan kedua belah pihak yang saling mencari keuntungan karena tidak ada kecurangan, dan diharapkan dapat mewujudkan masyarakat yang harmonis dan sejahtera.¹⁶

Dalam penelitian milik Muhamad Fahrudin (2023) dalam skripsi yang berjudul “Pembatalan Sepihak Akad Jual Beli Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* di *E-commerce* Menurut Hukum Islam Dan Pasal 1338 KUH Perdata (Studi Komparatif)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian dari Muhammad fahrudin ini fokus pada pembatalan sepihak dalam jual beli COD menurut hukum islam dan juga pasal 1338 KUH Perdata. Menurut hasil penelitian ini, pada hukum islam pihak yang terkait dapat

¹⁵ Buchari Alma dan Donni Juni Priansa (ed), *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 205.

¹⁶ Ninik Azizah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*, No. 01, Vol. 01 (Maret, 2019), h. 57.

menentukan akan melanjutkan transaksi atau membatalkan transaksi tersebut, tergantung keadaan yang akan menyebabkan lanjutnya transaksi atau batalnya transaksi tersebut. berdasarkan Pasal 1338 KUH Perdata seluruh pihak yang terkait memiliki kebebasan dalam menentukan hak dan kewajibannya.

Sedangkan dalam penelitian terdahulu selanjutnya oleh Abiyana Adwitya Pesat (2023) dalam skripsi yang berjudul “Pembatalan Sepihak Oleh Pembeli Dalam Transaksi *Online* Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* /COD (Studi Marketplace Shopee)”. Penelitian yang dilakukan oleh Abiyana Adwitya Pesat ini berfokus pada pembatalan sepihak oleh pembeli dalam transaksi COD. Menurut hasil penelitian ini mengenai sistem pembayaran COD dan bagaimana pengaturan terhadap prestasi yang harus dipenuhi masing-masing pihak dalam transaksi jual beli secara *online*. Sedangkan pada praktiknya masih banyak jumlah pembeli atau konsumen yang masih melanggar ketentuan mengenai bagaimana metode dan proses transaksi melalui *e-commerce* khususnya bagi yang melalui metode pembayaran COD yang dalam konteks ini adalah melalui platform Shoppe.

Dari kedua penelitian terdahulu masih belum bisa menjawab permasalahan yang ada dilapangan. Maka penulis akan meneliti terkait terjadinya penetapan ganti rugi oleh kurir Ninja Express terhadap pembatalan transaksi COD dalam etika bisnis Islam dengan judul “Analisis Permintaan Ganti Rugi Oleh Kurir Terhadap Pembatalan Transaksi COD Perspektif Etika Bisnis Islam”.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional juga merupakan bagian yang sangat penting karena hal ini akan memberikan kejelasan dalam memahami judul skripsi. Dalam judul ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan, antara lain:

1. Analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil.¹⁷
2. Ganti rugi adalah pembayaran yang diberikan sebagai bentuk ganti kerugian atau kerusakan yang diderita oleh seseorang atau pihak tertentu, sesuai dengan ketentuan atau perjanjian hukum yang berlaku.
3. Kurir adalah perusahaan atau perorangan yang bertugas mengirim pesan, paket dalam jumlah kecil hingga sedang, atau surat dari tempat yang satu ke tempat yang lain menggunakan jalur darat, laut, dan udara.
4. Transaksi adalah kejadian ekonomi atau keuangan yang melibatkan dua pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha pinjam meminjam dan lain-lain atas dasar suka sama suka ataupun atas dasar suatu ketetapan hukum/syariat yang berlaku.¹⁸

¹⁷ Azwar, *Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Apartur Responsif Terpadu Menggunakan Metode Servqual*. Universitas Muhammadiyah Riau, 2019, h. 113.

¹⁸ Robinson, Dekonstruksi Makna Transaksi Dalam Akuntansi: Suatu Pendekatan Idealisme Syariah Islam, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 2 (2), (2014), h. 32.

5. COD (*cash on delivery*) adalah kesepakatan antara Penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi di satu lokasi dan pembayaran dilakukan ketika penjual dan pembeli bertemu di lokasi yang disepakati.¹⁹
6. Etika Bisnis Islam adalah seperangkat prinsip atau norma yang mana para pelaku bisnis harus menjunjunginya dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi guna mencapai tujuan-tujuan bisnis dengan selamat.²⁰

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi adanya berbagai masalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah
 - a. Tidak adanya ketentuan tersebut di tempat kerja.
 - b. Tindakan yang dilakukan membuat *customer* mengalami kerugian.
 - c. Pihak kurir sudah digaji oleh perusahaan tetapi masih meminta ganti rugi kepada pembeli
2. Batasan Masalah

Identifikasi masalah yang diuraikan diatas penulis membatasi permasalahan pada Permintaan Ganti Rugi Oleh Kurir Terhadap Pembatalan Transaksi COD Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

¹⁹ Rama Dhianty, "Tanggung Jawab Kurir dalam Transaksi Perdagangan Elektronik (e-commerce) dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD) dalam Perspektif Hubungan Keagenan", (Salam: *Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, 2022), h. 215.

²⁰ Fakhry Zamzam dan Havis Aravik (ed), "*Etika Bisnis Islam*", (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), h. 2.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana praktik permintaan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD ?
2. Bagaimana permintaan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD perspektif Etika Bisnis Islam ?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui praktik permintaan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD
2. Untuk mengetahui permintaan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD perspektif Etika Bisnis Islam.

F. Kegunaan Penelitian

Penulisan yang dilakukan diharapkan mampu memberikan manfaat bagi penulis dan pihak-pihak yang berkaitan. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi peneliti serta sebagai acuan bagi peneliti lain yang hendak melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktisi

- a. Bagi Penulis, diharapkan dapat mengatasi masalah yang ada dan memperluas pemahaman mengenai permintaan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD perspektif Etika Bisnis Islam.

- b. Bagi praktisi, diharapkan dapat dijadikan referensi dan evaluasi dalam pembelajaran mengenai permintaan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD perspektif Etika Bisnis Islam.
- c. Bagi Pihak Lain, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi yang berguna serta menambah pengetahuan mengenai permasalahan pemahaman mengenai permintaan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD perspektif Etika Bisnis Islam.

G. Kajian Terdahulu

Sebuah penelitian akan dikatakan sebagai penelitian otentik setelah mendapatkan studi terdahulu. Dimana dalam penelitian terdahulu tersebut bisa digunakan sebagai acuan penelitian dan dimaksudkan gunanya untuk mengetahui keaslian tulisan hasil penelitian ini dan untuk menghindari duplikasi. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu:

1. Skripsi Muhamad Fahrudin dengan judul “Pembatalan Sepihak Akad Jual Beli Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* Di-*Ecommerce* Menurut Hukum Islam dan Pasal 1338 KUH Perdata (Studi Komparatif)” adalah karya tulis ilmiah yang diajukan pada tahun 2023 S1 UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.²¹

Berdasarkan hasil penelitian dari Muhammad fahrudin ini fokus pada pembatalan sepihak dalam jual beli COD menurut hukum islam dan juga pasal 1338 KUH Perdata. Menurut hasil penelitian ini, pada hukum

²¹ Muhamad Fahrudin, “Pembatalan Sepihak Akad Jual Beli Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery di E-commerce Menurut Hukum Islam dan Pasal 1338 KUH Perdata (Studi Komparatif)”. (Skripsi-UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2023).

islam pihak yang terkait dapat menentukan akan melanjutkan transaksi atau membatalkan transaksi tersebut, tergantung keadaan yang akan menyebabkan lanjutnya transaksi atau batalnya transaksi tersebut. berdasarkan Pasal 1338 KUH Perdata seluruh pihak yang terkait memiliki kebebasan dalam menentukan hak dan kewajibannya.

Persamaan skripsi terdahulu dengan skripsi yang sedang ditulis oleh penulis Keduanya sama-sama mengkaji tentang penggunaan metode COD dalam sebuah transaksi *Online*. Adapun perbedaannya adalah Penelitian Muhammad Fahrudin fokus mengkaji pada pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli berdasarkan hukum islam dan pasal 1338 KUH perdata, adapun penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berfokus pada tindakan kurir yang meminta ganti rugi kepada konsumen berdasarkan tinjauan hukum perlindungan konsumen dan etika bisnis islam.

2. Skripsi Abiyana Adwitya Pesat dengan judul “Pembatalan Sepihak Oleh Pembeli Dalam Transaksi *Online* Dengan Metode *Cash On Delivery* (COD) (Studi *Marketplace* Shopee)” adalah karya tulis ilmiah yang diajukan dan diujikan pada tahun 2023 pada S1 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.²²

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Abiyana Adwitya Pesat ini berfokus pada pembatalan sepihak oleh pembeli dalam transaksi COD. Menurut hasil penelitian ini mengenai sistem pembayaran COD dan

²² Abiyana Adwitya Pesat, “Pembatalan Sepihak Oleh Pembeli Dalam Transaksi *Online* Dengan Metode *Cash On Delivery* (COD) (Studi *Marketplace* Shopee)”, (Skripsi-Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2023).

bagaimana pengaturan terhadap prestasi yang harus dipenuhi masing-masing pihak dalam transaksi jual beli secara *online*. Sedangkan pada praktiknya masih banyak jumlah pembeli atau konsumen yang masih melanggar ketentuan mengenai bagaimana metode dan proses transaksi melalui *e-commerce* khususnya bagi yang melalui metode pembayaran COD yang dalam konteks ini adalah melalui platform Shopee.

Persamaan skripsi terdahulu dengan skripsi yang sedang ditulis oleh penulis adalah keduanya sama-sama mengkaji tentang penggunaan metode COD dalam sebuah transaksi *Online*. Adapun perbedaannya adalah Penelitian Abiyana Adwitya Pesat fokus mengkaji tentang pembatalan sepihak dalam transaksi COD dengan menggunakan aplikasi Shopee, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berfokus pada tindakan kurir yang meminta ganti rugi kepada konsumen.

3. Skripsi Nabila Ataya Safa yang berjudul “ Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Tambahan Ongkos Kirim Saat Kondisi Hujan Pada D’BOOS Di Desa Sumberrjo Kabupaten Bojonegoro” adalah karya tulis ilmiah yang diajukan dan diujikan pada tahun 2023 di program studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.²³

Berdasarkan hasil penelitian dari Nabila Ataya Safa ini fokus pada penambahan ongkos kirim secara tiba-tiba tanpa ada kesepakatan terlebih

²³ Nabila Ataya Safa, “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Tambahan Ongkos Kirim Saat Kondisi Hujan Pada D’BOOS Di Desa Sumberrjo Kabupaten Bojonegoro”, (Skripsi-Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro, 2023).

dahulu. Tambahan ongkos kirim terjadi pada saat turun hujan. Tambahan ongkos kirim dalam teori Fikih Muamalah termasuk *gharar* dimana upah atau tambahan tersebut dianggap tidak jelas karena terjadinya hujan tiba-tiba.

Persamaan skripsi terdahulu dengan skripsi yang sedang ditulis oleh penulis adalah keduanya sama-sama membahas ongkos tambahan. Adapun perbedaannya adalah penelitian Nabila Ataya Safa fokus pada penambahan ongkos kirim karena situasi seperti hujan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berfokus pada kurir yang meminta ganti rugi pada konsumen.

4. Skripsi Brigadir Bayu Segara dengan Judul “Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Di Shopee Padang” adalah karya tulis ilmiah yang diajukan dan diujikan pada tahun 2022 di Universitas Andalas.²⁴

Berdasarkan hasil penelitian dari Brigadir Bayu Segara ini berfokus pada konsumen yang menolak untuk membayar barang karena beberapa alasan, dan hal tersebut dilimpahkan pada kurir yang pada dasarnya tugas kurir bukanlah menerima komplain dari konsumen, melainkan hanya mengantar barang.

Persamaan skripsi terdahulu dengan skripsi yang sedang ditulis oleh penulis adalah sama-sama membahas konsumen yang menolak membayar

²⁴ Brigadir Bayu Segara, “Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Di Shopee Padang”, (Skripsi-Universitas Andalas, 2022).

paket saat datang. Adapun perbedaannya adalah Penelitian Brigadir Bayu segera berfokus pada tindakan konsumen yang menolak membayar barang dengan berbagai alasan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berfokus pada tindakan kurir yang meminta ganti rugi kepada konsumen yang membatalkan paket COD.

5. Skripsi Cindy Pitia Wulandari yang berjudul “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Kurir Yang Meminta Tambahan Ongkos Kirim Ketika Barang Datang (Studi Kasus Cabang J&T Empat Lawang)” adalah karya tulis ilmiah yang diajukan dan diujikan pada tahun 2022 di program studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.²⁵

Berdasarkan hasil penelitian dari Cindy Pitia Wulandari ini berfokus pada tambahan biaya oleh kurir kepada pelanggan ketika barang tiba namun penerima tidak ada di rumah. Situasi ini terjadi dan kurir harus melakukan pengantaran ulang paket yang tidak berhasil diterima sebelumnya, sehingga mereka meminta biaya tambahan kepada pelanggan.

Persamaan skripsi terdahulu dengan skripsi yang sedang ditulis oleh penulis adalah keduanya sama-sama membahas tambahan ongkos. Adapun perbedaannya adalah Penelitian Cindy Pitia Wulandari berfokus pada tindakan kurir yang meminta tambahan ongkos kirim ketika barang datang, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berfokus

²⁵ Cindy Pitia Wulandari, “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Kurir Yang Meminta Tambahan Ongkos Kirim Ketika Barang Datang (Studi Kasus Cabang J&T Empat Lawang)”, (Skripsi-Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2022).

pada tindakan kurir yang meminta ganti rugi kepada konsumen yang membatalkan paket COD.

H. Kerangka Teori

1. Etika Bisnis Islam

a. Pengertian Etika Bisnis Islam

Etika adalah suatu aturan mengenai prinsip kaidah yang menunjukkan nilai baik atau buruk, benar ataupun salah dari perilaku seseorang. Sedangkan bisnis merupakan kegiatan perniagaan yang menukarkan suatu barang, jasa maupun uang untuk mendapatkan laba bagi pihak yang terlibat. Etika bisnis Islam berarti suatu pencapaian moralitas sesuai prinsip Islam yang membantu manusia membuat pilihan yang benar dalam berbisnis atau berniaga.²⁶

b. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam

Etika bisnis dalam Islam berperan dalam pembentukan norma-norma Islami yang mengatur, memajukan, dan meneguhkan praktik bisnis dalam konteks ajaran agama.²⁷ Etika bisnis Islam juga menuntuk manusia berbuat baik pada dirinya sendiri, lingkungan dan kepada Allah. Ada beberapa konsep dasar yang terkandung dalam etika bisnis Islam, diantaranya:

²⁶ John R.Schermerhorn, *Manajemen*, (Yogyakarta: CV. Andi, 2015), h. 119.

²⁷ D.Wulan "Etika Bisnis Dalam Perspektif Alquran: Menggali Nilai Ideal Moral Sebagai Upaya Kontekstual-Universal". Fikri: *Jurnal Kajian Agama, Sosial Dan Budaya*, vol. 4 (2), (2019), h. 256–271.

- 1) Kesatuan (*Tauhid*) yaitu ketentuan pokok dalam berbisnis terkait kepercayaan terhadap kesatuan Tuhan Yang Maha Esa.
- 2) Keseimbangan (keadilan) merupakan prinsip yang menganjurkan agar berperilaku adil terhadap semua pihak.
- 3) Kehendak bebas (*Ikhtiyar*) berarti bahwa Islam membebaskan untuk melakukan kegiatan apapun dalam bertransaksi selama tidak ada pelanggaran terhadap hukum yang berlaku.²⁸
- 4) Tanggung jawab memiliki makna bahwa dalam pemenuhan nilai keadilan, manusia dianjurkan untuk bertanggung jawab atas segala tindakannya.
- 5) Kebenaran (kebaikan dan kejujuran) adalah suatu nilai kebaikan yang harus dipenuhi dalam dunia bisnis.²⁹

Selain Etika juga ada Perbuatan itu juga dilarang yang diatur dalam pasal 4 UU Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa sertamendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

²⁸ Susi Widiyanti dan Fath Ervan Zulfa (ed), "*Perilaku Pedagang Grosir Ditinjau Dari Etika bisnis Islam*", Al-Hikmah, Vol. 8, (Oktober 2020), h. 31.

²⁹ Syaeful Bakhri, "*Tinjauan Etika Bisnis Islam Dalam Strategi Pemasaran Home Industri Tahu Sari Rasa*", Al-Mustashfa, Vol. 3 (2), (Desember 2018), h. 293.

- c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

I. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif merupakan kegiatan yang secara sistematis mengumpulkan data dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi. Secara sederhana tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan fenomena atau pertanyaan dengan menggunakan metode ilmiah yang harus diamati secara menyeluruh berdasarkan fakta-fakta di lapangan.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian studi kasus, sedangkan studi kasus merupakan deskripsi masalah yang menyelidiki secara detail, melalui pengumpulan data yang terperinci dan menggunakan berbagai sumber data. Studi kasus dapat dilakukan dalam bentuk program, kegiatan, peristiwa atau sekelompok individu yang ada dalam kurun waktu tertentu.³⁰

2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sumber data adalah tempat diperolehnya informasi dalam penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis data yaitu, data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer adalah data atau informasi yang diperoleh langsung dari sumber utama. Teknik pengumpulan data yang utama adalah wawancara dan observasi.³¹ Informasi yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumber utama yaitu :

- a) Satria Kratingdaeng selaku kurir
- b) Eni Susianti Selaku *Customer*
- c) Muhammad Sodikin selaku *Customer*

³⁰ Eko Murdiyanto, *Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: UPN Veteran Yogyakarta Press, 2020), h. 32.

³¹ Sandu Siyoto dan M Ali Sodik (ed), *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 67.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang memberikan informasi kepada pengumpul data secara tidak langsung, seperti melalui orang lain atau berupa dokumen.³² Adapun data sekunder yang diperoleh peneliti yaitu jurnal, karya tulis ilmiah, skripsi serta refrensi-refrensi lainnya yang masih berhubungan dengan permasalahan penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang benar dan akurat, peneliti menggunakan tiga metode dalam penelitian:

a. Observasi

Observasi adalah suatu proses pengumpulan data secara sistematis yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat peristiwa yang terjadi pada objek penelitian.³³ Cara ini digunakan untuk mempelajari perilaku dan kejadian yang terjadi dilapangan sehingga diperoleh data-data yang konkret.

b. Wawancara

Wawancara, adalah proses percakapan antara dua pihak yang memiliki tujuan tertentu: pewawancara bisa mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.³⁴ Narasumber dalam hal ini adalah kurir dan *customer*.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 2.

³³ Sujarweni, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: Alfabeta, 2015), h. 75.

³⁴ Rifa'I Abu Bakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga; Yogyakarta, 2021), h.67.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dari hasil gambar, video, rekaman suara, atau wawancara dari hasil pencarian data dengan cara mengumpulkan data yang telah didapat maupun hasil catatan tertentu.³⁵ Dalam hal ini peneliti meminta dokumentasi dari kurir baik melalui arsip dokumentasi maupun berupa foto pada saat melakukan wawancara.

4. Teknik Pengelolaan Data

Teknik pengolahan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini dengan cara yaitu :

- a. Pemeriksaan Data (*editing*) adalah meneliti kembali data-data yang telah diperoleh terutama dari kelengkapan, kejelasan makna, kesesuaian serta relevansinya dengan kelompok data yang lain dengan tujuan apakah data-data tersebut sudah mencukupi untuk memecahkan permasalahan yang diteliti termasuk mengurangi kesalahan dan kekurangan data dalam penelitian serta untuk meningkatkan kualitas data.
- b. Klasifikasi (*classifying*), adalah usaha mengklasifikasikan jawaban-jawaban kepada responden baik yang berasal dari interview maupun yang berasal dari observasi. Klasifikasi digunakan untuk menandai jawaban-jawaban dari informan karena setiap jawaban pasti ada yang

³⁵ Abdurrahman Fatoni, *Metodologi dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT. Rineka cipta, 2016), h. 112.

tidak sama atau berbeda, oleh karena itu klasifikasi berfungsi memilih data-data yang diperlukan serta untuk mempermudah kegiatan analisa selanjutnya.

- c. Verifikasi (*verifying*), adalah pembuktian kebenaran data untuk menjamin validitas data yang telah terkumpul. Verifikasi ini dilakukan dengan cara menemui sumber data (informan) dan memberikan hasil wawancara dengannya untuk ditanggapi apakah data tersebut sesuai dengan yang di informasikan olehnya atau tidak.
- d. Analisis Data (*analysing*). Analisa data yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang menggambarkan keadaan atau status fenomena dengan kata-kata atau kalimat, kemudian dipisahkan menurut kategorinya untuk memperoleh kesimpulan.
- e. Kesimpulan (*concluding*), adalah pengambilan kesimpulan dari data-data yang diperoleh peneliti setelah dianalisa untuk memperoleh jawaban.

5. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang akan peneliti uraikan adalah dengan menggunakan metode deskriptif analitis, yaitu analisis yang menekankan pada sebuah gambaran baru terhadap data yang telah terkumpul yang bertujuan untuk menggambarkan secara subjektif tentang analisis permintaan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD perspektif etika bisnis islam.

J. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini ada enam bab, antara bab satu dan bab yang lain merupakan satu kesatuan utuh yang saling berkaitan. Masing-masing bab terdiri dari sub bab yang bertujuan untuk mempermudah pemahaman. Berikut akan dijelaskan susunannya:

Bab I Pendahuluan, bab ini berisi tentang latar belakang masalah, definisi operasional, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Kerangka Teoritis, bab ini berisi tentang kerangka teori, dalam bab ini peneliti akan menjelaskan tentang teori yaitu menggunakan teori etika bisnis islam yang mencakup antara lain:

- a) Pengertian Etika Bisnis Islam
- b) Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam

Bab III Deskripsi Lapangan, bab ini menguraikan gambaran umum daerah atau tempat penelitian, praktik meminta ganti rugi akibat pembatalan paket COD (*cash on delivery*) oleh kurir ninja ekspres.

Bab IV Temuan dan Analisis, bab ini berupa praktik penetapan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD dan penetapan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD perspektif Etika Bisnis Islam.

Bab V Penutup, bab ini berisi kesimpulan dan saran mengenai penelitian.