

PERLINDUNGAN KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM

Liantika Rizky Rindani

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Email: iesqy54@gmail.com

Abstract

Consumers are often aggrieved parties in various fields, whether in health care, economic transactions, transportation services, as well as freight forwarding services. To minimize this, pemerintah has issued a law guaranteeing the rights of consumers, namely Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. With the existence of this law then any aggrieved consumers are given the right to claim damages to the party that had led to the losses. However, in practice, not all agencies providing services to consumers have applied this law to the fullest. In this context, PT Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang is one example. Here, PT Pos Indonesia Merjosari Malang has indeed enacted and applied this law; In the sense that the postal party has assigned its responsibility to the consumer by providing compensation for the loss suffered by the consumer. However, the accountability of the post to the consumer looks not maximized, because there are still consumers who can not claim losses suffered. Thus the responsibilities made by the postal entities do not fully comply with the laws of consumer protection as well as Islamic law

Konsumen merupakan pihak yang sering kali dirugikan dalam berbagai bidang, baik dalam pelayanan kesehatan, transaksi ekonomi, pelayanan jasa transportasi, maupun pelayanan jasa pengiriman barang. Untuk meminimalisir hal tersebut, pemerintah telah mengeluarkan Undang-undang yang menjamin hak-hak konsumen, yakni Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya undang-undang ini maka setiap konsumen yang dirugikan diberi hak untuk menuntut ganti rugi kepada pihak yang telah menyebabkan timbulnya kerugian tersebut. Akan tetapi dalam praktiknya, tidak semua instansi yang memberikan pelayanan kepada konsumen telah menerapkan undang-undang ini secara maksimal. Dalam konteks ini, PT Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang merupakan salah satu contohnya. Di sini, PT Pos Indonesia Merjosari Malang memang telah memberlakukan dan menerapkan undang-undang ini; dalam arti bahwa pihak pos telah menetapkan tanggung jawabnya kepada konsumen dengan cara memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh pihak konsumen. Akan tetapi, pertanggungjawaban pihak pos terhadap konsumen terlibat belum maksimal, karena masih ada konsumen yang tidak bisa menuntut kerugian yang dideritanya. Dengan demikian tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak pos tidak sepenuhnya sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen dan juga hukum Islam.

Kata kunci: Perlindungan hukum, PT. Pos Indonesia Merjosari, tanggung jawab, konsumen.

A. Pendahuluan

Semakin hari permasalahan semakin bertambah dan beraneka ragam. Selalu saja terdapat permasalahan baru yang timbul di kehidupan sehari-hari dan tiada habisnya. Sehingga peraturan dianggap perlu sebagai dasar untuk melakukan suatu tindakan sebagai pedoman dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Salah satu dari fungsi hukum yaitu untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat.¹

Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 hasil amandemen ketiga hendaknya tercermin melalui kesepakatan untuk menggunakan hukum sebagai landasan kehidupan dalam bernegara dan bermasyarakat. Dalam konteks inilah negara mempunyai kewajiban untuk melindungi warga negaranya dalam kapasitas sebagai konsumen barang dan jasa, sehingga konsumen dapat terlindungi dari bahaya yang dapat mengancam jiwanya, kesehatan, maupun kerugian terhadap harta bendanya.²

¹ Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hlm. 13.

² Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Periklanan yang Menyesatkan* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 18.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan sebuah badan hukum yang bergerak dibidang layanan pos. Adapun layanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos dirumuskan bahwa pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum.³ Dalam praktiknya, penyelenggaraan jasa pos ini sering kali terjadi wanprestasi, seperti misalnya rusaknya barang pengirim, hilangnya barang pada saat sebelum sampai pada penerima barang, dan keterlambatan pengiriman barang. Mengenai hal ini tentunya tidak lepas dari penyelenggaraan jasa yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero). Hal ini juga terjadi pada penyelenggaraan jasa yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang.

Wanprestasi menurut Yahya Harahap yaitu sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut seleyaknya, sehingga menimbulkan keharusan bagi pihak debitur untuk memberikan atau membayar ganti rugi (*schadevergoeding*), atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak, pihak yang lain dapat menuntut pembatalan perjanjian.⁴ Adanya wanprestasi ini tentu saja menimbulkan kerugian pada pengguna jasa pos sebagai konsumen pengguna jasa. Namun konsumen pengguna jasa pos ini sering kali diam saja ketika haknya tidak terpenuhi dan bahkan sering kali membiarkannya saja. Padahal sebagai konsumen mereka memiliki hak untuk dilindungi. Oleh karena itu, perlu adanya aturan hukum yang mengatur dan memberi perlindungan pada konsumen. Apalagi dalam penyelenggaraan jasa pos ini sangat rawan terjadi resiko yang tidak diinginkan yang dapat menyebabkan hak konsumen terancam tidak terpenuhi sehingga mereka dirugikan.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen.⁵ Kepastian hukum untuk melindungi

³ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 146).

⁴ M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian* (Bandung: Alumni, 1982), hkm. 60.

⁵ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara RI Tahun 1999, Nomor 42).

hak-hak konsumen yang diperkuat melalui undang-undang khusus memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak konsumen.⁶ Dalam pasal ini juga dirumuskan bahwa konsumen, baik pemakai maupun pengguna jasa, memiliki hak dalam kepastian hukum untuk dilindungi.

Tulisan ini mengkaji perlindungan dan tanggung jawab yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang kepada konsumen pengguna jasa yang diselenggarakannya. Persoalan ini dikaji dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 dan hukum Islam.

B. Perlindungan Konsumen Jasa Pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam

Dalam hukum Islam setiap jenis muamalah diperbolehkan dengan syarat harus berpedoman pada syari'at Islam. Transaksi yang dilakukan antara pihak pos dengan pengguna jasa pos dalam hukum Islam ataupun muamalah dapat dikatakan sebagai *ijarah* karena *ijarah* sendiri adalah jual beli jasa yang mengandung manfaat.⁷ Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.⁸ Apa yang dilakukan oleh pihak pos adalah memberikan jasa pengiriman sementara konsumen memberikan upah sebagai nilai dari manfaat jasa yang diberikan oleh pihak pos. Oleh karena itulah transaksi yang dilakukan antara pihak pos dengan konsumen ini dapat dikatakan sebagai *ijarah*.

Dalam hukum Islam segala jenis transaksi haruslah mengandung *maslahah* (kebaikan-kemanfaatan). Demi terwujudnya *maslahah* maka di dalamnya ada unsur kewajiban yang harus dipenuhi dan hak yang harus diterima oleh masing-masing pihak. Dengan terpenuhinya hak ini maka para konsumen telah terlindungi secara hukum.

Salah satu cara yang bisa dilakukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen adalah dengan menepati kesepakatan yang telah dibuat

⁶ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 4-5.

⁷ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 227.

⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. ke-3 (Jakarta: PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia, 2006), hlm. 8.

secara bersama. Dalam hal ini, pelaku usaha harus memenuhi janji kepada pihak pengguna jasa pos. Hal ini selaras dengan firman Allah: “Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu.”⁹ Dalam ayat ini sudah jelas bahwa kita diperintahkan untuk menunaikan atau menepati akad yang telah dibuat. Dalam hal ini, apa yang dilakukan oleh pihak pos dan pengguna jasa pos ketika keduanya telah melakukan akad (kesepakatan) bersama sehingga di dalamnya mengandung kewajiban yang harus dilakukan dan hak yang harus diterima oleh masing-masing pihak.

Apa yang dilakukan oleh pihak pos dan pengguna jasa pos ini bisa dikatakan sebagai *sighat* akad secara tulisan. *Sighat* akad secara tulisan dibuktikan dengan adanya dokumen atau bukti transaksi.¹⁰ Adanya bukti transaksi ini bisa dijadikan alat untuk melindungi pengguna jasa pos. Ketika di kemudian hari terdapat hal-hal yang tidak diinginkan maka bukti pembayaran menjadi sarana untuk mengajukan ganti rugi atau guna mendapatkan tanggung jawab dari pihak pos. Pihak pos biasanya memberikan kesempatan kepada pihak konsumen untuk melakukan komplain ataupun menyatakan keluhannya. Hal ini juga dilakukan oleh PT. Pos Mojosari Malang.¹¹ Usaha yang dilakukan oleh pihak pos ini merupakan sebuah upaya untuk memberikan perlindungan kepada para konsumennya yang mana dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa salah satu dari hak konsumen “didengar akan pendapat dan keluhannya”. Cara menyampaikan keluhan yang ada di kantor pos Merjosari adalah dengan cara mendatangi langsung kantor pos, lalu memberitahukan akan keluhannya.

Bentuk perlindungan lain yang diberikan oleh pihak pos adalah menyangkut kerahasiaan dan keselamatan barang kiriman. Seperti yang dijamin dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos bahwa pos diselenggarakan atas dasar beberapa asas yang di antaranya yaitu kerahasiaan dan keselamatan. Akan tetapi, menyangkut keterlambatan pengiriman barang pihak pos tidak melakukan pertanggungjawaban atau pemberian ganti rugi kepada pihak pengguna jasa.¹² Padahal pihak pelaku usaha memiliki kewajiban

⁹ QS. al-Maidah [5]: 1.

¹⁰ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian dalam Islam* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010), hlm. 28.

¹¹ Wawancara dengan Nia pada 26 Maret 2016.

¹² *Ibid.*

memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk yang dikirim untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak sesuai produk yang diterima dengan yang diperjanjikan.¹³

Dalam Pasal 28 Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dirumuskan bahwa “Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi: (a) kehilangan kiriman; (b) kerusakan isi paket, (c) keterlambatan kiriman, atau (d) ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima. Berdasarkan pasal ini seharusnya pengguna layanan pos mendapatkan ganti rugi akibat dari keterlambatan barang kiriman, karena apa yang dilakukan oleh pihak pos dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa pos.

Dalam hukum Islam disebutkan bahwa dalam setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi pihak-pihak yang menyelenggarakannya karena tujuan dari sebuah transaksi adalah sebuah manfaat atau maslahat.¹⁴ Dalam akad *ijarah*, setiap orang yang melakukan pekerjaan, baik secara pribadi maupun kelompok, harus bersedia mempertanggungjawabkan kesalahan atau kerugian yang ditimbulkan akibat kelalaian ataupun kesengajaan yang dilakukannya itu. Oleh karena itu, demi terciptanya transaksi yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak maka di dalam transaksi itu harus ada kepastian tentang hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Dengan demikian, transaksi yang dilakukan itu akan menghadirkan *maslahah* (kebaikan-kemanfaatan). Dengan adanya kemaslahatan berarti telah sesuai dengan tujuan dari syari’ah (*maqashid asy-syari’ah*).¹⁵ Meski demikian, kemaslahatan (*maslahah*) yang ditimbulkannya harus benar-benar bersifat hakiki, bukan sekadar dugaan semata. Dalam hal ini, ada beberapa ketentuan tentang *maslahah* yang merupakan tujuan dari syari’ah, yaitu:¹⁶

1. Bahwa kemaslahatan tersebut bersifat hakiki bukan didasarkan pada praduga semata. Tegasnya, keberadaan *maslahah* itu dapat diterima

¹³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 71.

¹⁴ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdat Islam)* (Yogyakarta: UII Press, 2000.), hlm. 10.

¹⁵ Nasroen Haroen, *Ushul Fiqih 1* (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 19997), hlm. 114.

¹⁶ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqih Jilid 2* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm. 359.

secara logika. Sebab, tujuan pensyariaan suatu hukum dalam Islam adalah untuk mendatangkan manfaat atau menghilangkan kemudharatan.

2. Kemaslahatan itu sejalan dengan *maqâsid asy-syarî'* (pembuat hokum) dan tidak bertentangan dengan nash atau dalil-dalil yang pasti (*qat'i*). Dengan kata lain, kemaslahatan tersebut sejalan dengan kemaslahatan yang telah ditetapkan *syara'*.

Berdasarkan hal ini, maka adanya perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak pos, telah sesuai dengan tujuan syariah. Sebab, perlindungan hukum itu akan membawa manfaat atau kebaikan bagi para konsumen pengguna jasa pos. Sebaliknya, jika jaminan keamanan bagi konsumen itu tidak ada maka hal itu bisa dikatakan tidak selaras dengan prinsip masalah, karena ia hanya akan mendatangkan kemudharatan (kerugian) bagi pihak konsumen.

C. Tanggung Jawab Pihak PT. Pos terhadap Konsumen yang Dirugikan

Setiap transaksi tentunya tidak pernah terlepas dengan adanya resiko, baik dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Untuk memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi maka perlu adanya pertanggungjawaban dari masing-masing pihak. Tanggung jawab adalah sesuatu yang timbul karena adanya hubungan hukum sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terkait. Apabila hal ini diaplikasikan dalam jasa pos maka akan memunculkan beberapa bentuk tanggung jawab.

Pertama, tanggung jawab atas dasar kesalahan, yaitu prinsip tanggung jawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak.¹⁷ Apabila pihak pos dalam menyelenggarakan jasanya mengalami kesalahan, baik yang disengaja ataupun tidak, dan mengakibatkan barang kiriman menjadi rusak maka pihak pos haruslah bertanggung jawab. *Kedua*, tanggung jawab yang didasarkan pada tindakan wanprestasi (ingkar janji).¹⁸ Akad atau transaksi yang dilakukan oleh pihak pos dan

¹⁷ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembagnan Pemikiran* (Banjarmasin: FH.Ulan Press, 2008), hlm. 53.

¹⁸ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen ...*, hlm. 61.

konsumen pengguna jasa pos dapat dimaknai sebagai suatu perjanjian karena terdapat kesepakatan bersama yang telah dibuat oleh pihak pos dan konsumen pengguna jasa pos. Oleh karena itu, ketika dalam penyelenggaraannya tidak sesuai dengan apa yang sudah sepakati bersama dalam perjanjian tersebut maka pihak yang dirugikan bisa meminta pertanggungjawaban kepada pihak yang membuatnya rugi. Dalam kasus penggunaan jasa pos, jika pihak pos tidak melakukan seperti apa yang telah disepakati bersama, maka konsumen pengguna jasa pos berhak untuk meminta tanggung jawab pihak pos untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang diterimanya sebagai akibat dari pihak pos telah melakukan wanprestasi.

Ketiga, prinsip tanggung jawab mutlak, yakni pertanggungjawaban yang bersifat mutlak, tanpa dipengaruhi oleh unsur-unsur tertentu. Jika prinsip ini diterapkan dalam penyelenggaraan jasa pos maka ketika konsumen jasa pos merasa dirugikan maka pihak pos haruslah bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumennya tanpa adanya syarat, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan cara memberikan ganti rugi. Akan tetapi, penggantian ganti rugi ini berbeda-beda pada setiap objek. Ketika konsumen menggunakan jasa pengiriman express maka pengguna jasa pos dapat menerima ganti rugi ketika nilai barangnya minimal Rp.530.000.00. Ganti rugi untuk surat adalah sebesar Rp.150.000.00 sementara untuk STNK ganti ruginya sebesar Rp.1.500.000.00.¹⁹

Dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dirumuskan bahwa pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi: (a) kehilangan kiriman, (b) kerusakan isi paket, (c) keterlambatan kiriman, atau (e) ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima. Selain itu, dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga disebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Apabila dilihat dari hukum Islam pemberian ganti rugi ini termasuk ke dalam *dhamân 'aqdîn*, yaitu terjadinya suatu akad atas transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab.²⁰

¹⁹ Wawancara dengan Nia pada 26 Maret 2016.

²⁰ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPFE UGM, 2004), hlm. 235.

Karena dalam hubungan antara pihak pos dengan pengguna jasa yang dirugikan di dalamnya terdapat suatu akad yang telah mengikat. Akan tetapi, pemberian ganti rugi yang dilakukan PT Jasa Pos di Malang jika dilihat dari perspektif hukum Islam terdapat sedikit pelanggaran, karena pengguna jasa pos yang mengirimkan barangnya menggunakan jasa *express* baru akan mendapatkan ganti rugi apabila pengiriman barangnya mencapai nilai atau harga minimum Rp.530.000.00.²¹ Hal ini tentunya dapat memberikan kerugian bagi pengguna jasa pos karena terdapat ketidakadilan, padahal pihak pos harus bertanggung jawab terhadap apa yang mereka lakukan termasuk terhadap kesalahan ataupun kecerobohan yang dilakukan oleh pihak jasa pos yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Apa yang dilakukan oleh pihak pos dengan memberikan ganti rugi menggunakan pembatasan nilai minimum sebesar Rp. 530.000.00 tentunya telah menyalahi sebuah aturan karena di dalam undang-undang sendiri tidak ada pernyataan yang menyatakan nilai minimum dalam pemberian ganti rugi. Ketentuan yang ada hanya menyebutkan bahwa ganti rugi harus diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian.²² Dalam Pasal 7 ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dirumuskan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²³ Berdasarkan pasal ini pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila terjadi hal yang tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam Pasal 2 mengenai asas-asas dalam penyelenggaraan jasa pos disebutkan bahwa jasa pos diselenggarakan di antaranya berdasarkan asas manfaat, kepastian hukum, keselamatan, keamanan dan perlindungan.

Islam mengajarkan disetiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi mereka dan tidak boleh ada unsur yang merugikan. Abu Yusuf dan murid Muhammad bin Hasan asy-Syaibani sebagaimana dikutip oleh M. Ali Hasan berpendapat bahwa pekerja itu ikut bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi, baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Akan tetapi ketentuan ini tidak berlaku bagi kerugian atau

²¹ Wawancara dengan Nia pada 26 Maret 2016.

²² *Ibid.*

²³ Pasal 7 Ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42).

kerusakan yang terjadi di luar batas kemampuannya, seperti banjir besar dan kebakaran.²⁴ Dalam konsep *ijarah* seperti yang telah dikemukakan di atas maka pihak pemilik jasa pos haruslah bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pihak pengguna jasa pos.

Apa yang dilakukan oleh pihak pos, yakni dengan menolak memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang diderita oleh pengguna jasa pos yang mengirimkan barangnya kurang dari Rp.530.000.00 tentunya telah keluar dari jalur transaksi yang benar di dalam Islam. Sebab setiap transaksi yang diadakan haruslah mengandung mendatangkan kebaikan/kemaslahatan bagi kedua belah pihak, tanpa ada yang dirugikan.²⁵ Dalam keadaan seperti ini ketika pelaku usaha menolak untuk memberikan ganti rugi terhadap konsumen maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke badan penyelesaian konsumen atau ke badan peradilan tempat di mana konsumen itu berada. Hal ini seperti yang tercantum dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam undang-undang itu disebutkan bahwa pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

D. Penutup

Konsumen merupakan pihak yang sering kali dirugikan dalam berbagai bidang, baik menyangkut pelayanan kesehatan, transaksi ekonomi, pelayanan jasa transportasi, maupun pelayanan jasa pengiriman barang. Untuk meminimalisir hal tersebut, pemerintah telah mengeluarkan Undang-undang yang menjamin hak-hak konsumen, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya undang-undang ini maka setiap konsumen yang dirugikan diberi hak untuk menuntut ganti rugi kepada pihak yang telah menyebabkan timbulnya kerugian tersebut. Dalam konteks ini, PT Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang juga telah memberlakukan dan menerapkan undang-undang ini; dalam arti bahwa PT. Pos Indonesia Merjosari

²⁴ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi ...*, hlm. 237.

²⁵ Totok Jumantoro dan Samsul Munir Amin, *Kamus Ilmu Usbul Fikih* (Jakarta: Amzah, 2005), hlm. 202.

telah menetapkan tanggung jawabnya atas kerugian yang menimpa konsumen. Dalam hal ini, pihak PT Pos memberikan kesempatan kepada para pengguna jasa pos untuk menyampaikan keluhan dan pendapatnya atas jasa pengiriman barang yang diselenggarakan oleh pihak pos. Jika ternyata ada kerugian yang diderita oleh konsumen maka pihak PT. Pos bersedia untuk mempertanggungjawabkan pelayanannya yang merugikan konsumen. Pertanggungjawaban tersebut diwujudkan dengan cara membayar ganti rugi kepada pihak konsumen. Akan tetapi, masih terdapat hak konsumen yang terabaikan. Dengan kata lain, perlindungan yang diberikan oleh pihak pos kepada konsumen masih belum maksimal. Sebab, pemberian ganti rugi yang dibuat pihak pos masih terdapat kekeliruan sehingga menyebabkan pengguna jasa pos merasa dirugikan. Dengan demikian tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak pos tidak sepenuhnya telah sesuai dengan undang-undang yang berlaku ataupun hukum Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Abdul Ghofur. *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010.
- Barakatullah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin: FH.Ulan Press, 2008.
- Basyir, Ahmad Azhar. *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*. Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro, 2008.
- Ghazaly, Abdul Rahman dkk. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Harahap, M.Yahya. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni, 1982.
- Harianto, Dedi. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Periklanan Yang Menyesatkan*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

3. Panjang tulisan artikel antara 15-25 halaman;
4. Perujukan artikel dengan menggunakan sistem *footnote* (Istilah *Op.Cit.*, dan *Loc Cit.*, tidak digunakan dalam penulisan artikel di Jurnal Al-Mazāhib).
5. Penulisan *footnote* menjorok enam spasi dengan susunan penulisan: nama penulis (tidak dibalik), judul buku (*italic*), cetakan ke (jika ada), volume (jika ada), kota penerbit, nama penerbit, tahun terbit, dan halaman yang dirujuk (hlm.). Lihat contoh penulisan rujukan (*footnote*) berikut ini:

- ¹. QS. an-Nisa [4]: 58.
- ². Ahmad Qodri A. Azizy, *Reformasi Bermazhab: Sebuah Ikhtiar Menuju Ijtihad Sesuai Sainifik-Modern* (Jakarta: Teraju, 2003), hlm. 50.
- ³. Abdullah Laroui, *The Crisis of the Arab Intelctual: Traditionalism or Historicism* (Berkeley: University of California Press, 1976), hlm. 75.
- ⁴. Wahbah az-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islāmī wa Adillatuhu*, cet. ke-3, vol. VII (Damaskus: Dār al-Fikr, 1989), VII: 821.
- ⁵. Ahmad Qodri A. Azizy, *Reformasi Bermazhab ...*, hlm. 51.
- ⁶. *Ibid.*
- ⁷. Muhammad Awwamah, *Melacak Akar Perbedaan Madzhab*, terj. A. Zarkasyi Chumaidy (Bandung: Pustaka Hidayah, 1997), hlm. 123.
- ⁸. Haidar Baqir dan Syafiq Basri (*ed.*), *Ijtihad Dalam Sorotan* (Bandung: Mizan, 1996), hlm. 65.
- ⁹. Wahbah az-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islāmī ...*, vol. VIII, hlm. 221.
- ¹⁰. Muhammad Awwamah, *Melacak Akar Perbedaan Madzhab ...*, hlm. 140.