

**GARANSI PENGIRIMAN POS *EXPRESS*
MENURUT PERSPEKTIF AKAD WAKALAH *BIL-UJRAH*
(Studi Kasus pada PT POS Indonesia Cabang Lhokseumawe)**

Skripsi

Diajukan Oleh:

**IRWANDA
NIM. 150102099**

**Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syariah**



**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2021 M/1442**

**GARANSI PENGIRIMAN POS EXPRESS
MENURUT PERSPEKTIF AKAD WAKALAH BIL-UJRAH
(Studi Kasus pada PT POS Indonesia Cabang Lhokseumawe)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)
dalam Ilmu Hukum Islam

Oleh :

IRWANDA

NIM. 150102099

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah

Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan Oleh :

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Faisal S. Th. MA

NIP. 198207132007101002

Zaivad Zubaidi. MA

NIDN. 2113027901

**GARANSI PENGIRIMAN POS EXPRESS
MENURUT PERSPEKTIF AKAD WAKALAH BIL-UJRAH
(Studi Kasus pada PT POS Indonesia Cabang Lhokseumawe)**

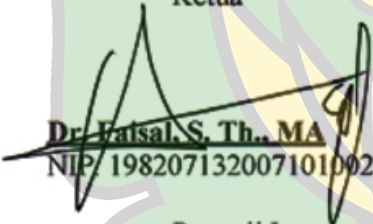
SKRIPSI

Telah diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Dan dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum
Ekonomi Syari'ah

Pada Hari/Tanggal: Kamis, 28 Januari 2021
15 Jumadil Akhir 1442 H

di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

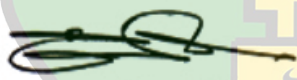
Ketua


Dr. Faisal S. Th., MA
NIP. 198207132007101002

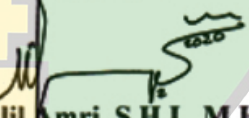
Sekretaris


Zaiyad Zubaidi, MA
NIDN. 2113027901

Penguji I

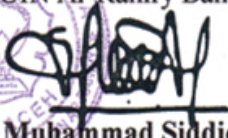

Muhammad Yusuf, S.Ag., M.Ag
NIP. 197005152007011038

Penguji II


Aulil Amri, S.H.I., M.H
NIP. 199005082019031016

Mengetahui

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Prof. Muhammad Siddiq, MH., Ph.D
NIP. 197703032008011015

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irwanda
NIM : 150102099
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain;*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data;*
- 5. Mengerjakan sendiri dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banda Aceh, 25 Januari 2021

Yang menyatakan,



Irwanda

ABSTRAK

Nama : Irwanda
NIM : 150102099
Fakultas/ Prodi : Syari'ah Dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syari'ah
Judul : Garansi Pengiriman Pos *Express* menurut Perspektif Akad *Wakalah Bil-Ujrah* (Studi Kasus pada PT POS Indonesia Cabang Lhokseumawe)
Tanggal Sidang : 28 Januari 2021
Tebal Skripsi : 73 Halaman
Pembimbing I : Dr. Faisal. S.Th., MA
Pembimbing II : Zaiyad Zubaidi, MA
Katakunci : *Garansi, Pos Express, Wakalah Bil Ujrah*

Dalam dunia Pos dan kurir, pengiriman surat, dokumen dan barang tidak mesti semulus yang diharapkan oleh konsumen. Pengiriman terkadang mengalami keterlambatan dan kerusakan saat dalam pengiriman. Dalam kasus ini layanan Pos *Express* PT Pos cabang Lhokseumawe memberikan jaminan garansi berupa ganti rugi atas keterlambatan dan kerusakan yang dialami konsumen. Pertanyaan penelitian yang menjadi tujuan penelitian ini adalah (1) Bagaimana perjanjian garansi Pos *Express* di PT Pos cabang Lhokseumawe (2) Bagaimana aplikasi garansi produk Pos *Express* di PT Pos cabang Lhokseumawe. (3) Bagaimana relevansi Akad *Wakalah Bil Ujrah* dalam sistem garansi pengiriman Pos *Express* di PT Pos cabang Lhokseumawe. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analisis dengan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perjanjian yang dibuat terkait hal pengiriman Pos *Express* ialah isi kiriman harus barang yang diperbolehkan dalam ketentuan Pos. Pengaduan atas kehilangan dan keterlambatan dilayani selama 30 hari kerja, kerusakan barang dilayani dalam 2x24 jam sejak diterimanya barang. Pemberian garansi berupa ganti rugi keterlambatan dibayarkan satu kali ongkos kirim dan kehilangan dan keterlambatan maksimal 10 kali ongkos kirim. Aplikasi pengklaiman garansi Pos *Express* PT Pos cabang Lhokseumawe memiliki SOP dan tahapan yang telah diatur oleh PT Pos. Relevansi Akad *Wakalah Bil Ujrah* dalam garansi produk pengiriman Pos *Express* di PT Pos cabang Lhokseumawe mendekati sempurna. Dalam pengirimannya, *Wakalah Bil Ujrah* menekankan ketentuan dan perjanjian yang telah disepakati bersama termasuk perjanjian pemberian garansi. Namun pihak PT Pos tidak menjelaskan apapun kepada konsumen tentang proses pengklaiman pada saat proses transaksi. Disarankan kepada penyedia jasa pengiriman barang dan konsumen agar berusaha menjaga kaidah-kaidah hukum Islam.

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله، وعلى اله واصحابه ومن والاه، أما بعد:

Dengan memanjatkan segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat-Nya serta kesempatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat dan salam penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah membimbing kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan ini.

Dengan segala kelemahan dan kekurangan akhirnya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya ilmiah yang berjudul **“Garansi Pengiriman Pos Express Menurut Perspektif Akad Wakalah Bil-Ujrah (Studi Kasus pada PT POS Indonesia Cabang Lhokseumawe)”**. Skripsi ini ditulis untuk menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi sekaligus untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry, Darussalam, Banda Aceh.

Dalam penulisan karya ini telah banyak pihak yang membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Melalui kesempatan ini dengan segala rasa kerendahan hati penulis menyampaikan rasa hormat serta terima kasih dan juga penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Faisal, S. Th., MA selaku pembimbing I dan Bapak Zaiyad Zubaidi, MA, selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan, bantuan, ide, dan pengarahan kepada penulis.
2. Bapak Muhammad Siddiq, M.H., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, Bapak Arifin Abdullah, S. HI. M.H., Bapak Muslim Abdullah, M.H., selaku Ketua dan Sekretaris Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Bapak Dr. Nasaiy Aziz, M.A, selaku Penasehat Akademi, serta semua dosen dan asisten yang mengajar dan membekali penulis dengan ilmu sejak semester pertama hingga akhir.

3. Ayah dan Ibu yang telah menjaga, membimbing, dan mendidik dengan setulus cinta dan kasih, serta pengorbanan dan dukungan yang sangat besar. Abang yang telah banyak membantu selama proses kuliah, dan juga adik-adik sebagai sebuah alasan motivasi terbesar saya untuk menjadi seorang sarjana serta untuk kakak Sepupu dan seluruh keluarga besar yang terus memberikan dukungan dan doa yang tiada henti kepada penulis.
4. Para sahabat seperjuangan yang setia memberi motivasi Fadheza Falevi, Firman Maulani, Rizki Ardy, Muksal, Deki, Bustamam, Sidiq, Fitria Yunita, Asdania, Anggi dan teman-teman Unit 3 lainnya serta teman-teman Prodi Hukum Ekonomi Syariah tahun angkatan 2015. Terima kasih juga kepada Rahmah Atikah, Rizky Munazar, dan Tom yang telah banyak membantu penulis. Dan Ucapan terimakasih juga untuk sahabat saya Chairul Ichwan yang sudah banyak membantu di awal masuk Universitas sehingga saya telah dapat menyelesaikan studi saya untuk mendapatkan gelar sarjana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan pengetahuan dan pengalaman penulis yang masih terbatas. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun dari berbagai pihak guna memperbaiki kekurangan yang ada di waktu mendatang dan mampu memberikan kontribusi yang bernilai positif dalam bidang keilmuan.

Banda Aceh, 25 Januari 2021
Penulis,

Irwanda

TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alīf	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan	ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	B	Be	ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ت	Tā'	T	Te	ع	'ain	‘	koma terbalik (di atas)
ث	Ṣa'	Ṣ	es (dengan titik di atas)	غ	Gain	G	Ge
ج	Jīm	J	je	ف	Fā'	F	Ef

ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)	ق	Qāf	Q	Ki
خ	Khā'	Kh	ka dan ha	ك	Kāf	K	Ka
د	Dāl	D	De	ل	Lām	L	El
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)	م	Mīm	M	Em
ر	Rā'	R	Er	ن	Nūn	N	En
ز	Zai	Z	Zet	و	Wau	W	We
س	Sīn	S	Es	ه	Hā'	H	Ha
ش	Syīn	Sy	es dan ye	ء	Hamz ah	‘	Apostrof
ص	Ṣād	Ṣ	es (dengan titik di bawah)	ي	Yā'	Y	Ye
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)				

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1) Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>fatḥah</i>	A	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ُ	<i>ḍammah</i>	U	U

2) Vokal rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama huruf	Gabungan huruf	Nama
َ...يْ	<i>fatḥah dan yā'</i>	Ai	a dan i
ُ...وْ	<i>fatḥah dan wāu</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ -*kataba*

فَعَلَ -*fa'ala*

ذَكَرَ -*ḥukira*

يَذْهَبُ -*yazhabu*

سُئِلَ -*su'ila*

كَيْفَ -*kaifa*

هَؤُلَاءِ -*haulā*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
َ...آ	<i>fatḥah dan alif</i> atau <i>yā'</i>	Ā	a dan garis di atas

...يْ	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
...وْ	<i>ḍammah dan wāu</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ -*qāla*
 رَمَى -*ramā*
 قِيلَ -*qīla*
 يَقُولُ -*yaqūlu*

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua:

- 1) *Tā' marbūṭah* hidup
tā' marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah 't'.
- 2) *Tā' marbūṭah* mati
tā' marbūṭah yang mati atau mendapat harakat yang sukun, transliterasinya adalah 'h'.
- 3) Kalau dengan kata yang terakhir adalah *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ -*rauḍah al-affāl*
 -*rauḍatul affāl*
 الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ -*al-Madīnah al-Munawwarah*
 -*AL-Madīnatul-Munawwarah*
 طَلْحَةُ -*ṭalḥah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *Syaddah* atau *tasydīd*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا	-rabbanā
نَزَّلَ	-nazzala
الْبِرُّ	-al-birr
الْحَجَّ	-al-ḥajj
نُعَمُّ	-nu‘ ‘ima

6. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu (ال), namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah* ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang. - R A N I R Y

Contoh:

ارْجُلُ	-ar-rajulu
اَسِيْدَةٌ	-as-sayyidatu
اَشْمَسُ	-asy-syamsu
اَلْقَلَمُ	-al-qalamu
اَلْبَدِيْعُ	-al-badī‘u
اَلْخَلَالُ	-al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	-ta' khuzūna
النَّوْءُ	-an-nau'
شَيْئٌ	-syai'un
إِنَّ	-inna
أَمْرٌ	-umirtu
أَكَلَ	-akala

8. Penulisan kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	-Wa inna Allāh lahuwa khair ar-rāziqīn
أَرْوَفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	-Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	-Fa auf al-kaila wa al-mīzān
إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ	-Ibrāhīm al-Khalīl
	-Ibrāhīm al-Khalīl
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	-Bismillāhi majrahā wa mursāh
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ	-Wa lillāhi 'ala an-nāsi ḥijju al-baiti
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا	-man istaṭā'a ilahi sabīla

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	- <i>Wa mā Muhammadun illā rasul</i>
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ	- <i>Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi</i>
لِلَّذِي بَكَتْهُ مَبَارَكَةٌ	- <i>lallaẓī bibakkata mubārakkan</i>
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ	- <i>Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fīh al-Qur'ānu</i>
	- <i>Syahru Ramaḍ ānal-laẓi unzila fīhil qur'ānu</i>
وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ	- <i>Wa laqad ra'āhu bil-ufuq al-mubīn</i>
	- <i>Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubīni</i>
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	- <i>Alhamdu lillāhi rabbi al-'āla</i>
	- <i>Alhamdu lillāhi rabbil 'ālamīn</i>

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ	- <i>Nasrun minallāhi wa fatḥun qarīb</i>
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا	- <i>Lillāhi al-amru jamī'an</i>
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ	- <i>Wallāha bikulli syai'in 'alām</i>

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Catatan:

Modifikasi

- 1) Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan.
Contoh: Şamad Ibn Sulaimān.
- 2) Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrūt; dan sebagainya.
- 3) Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* tidak ditransliterasikan. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Sistem Pertanggung jawaban gugatan Pos <i>Express</i>	60
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SK Penetapan Pembimbing skripsi
- Lampiran 2 Daftar Wawancara
- Lampiran 3 Foto Dokumentasi
- Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL

PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGESAHAN SIDANG

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

ABSTRAK..... v

KATA PENGANTAR..... vi

PEDOMAN TRANSLITERASI..... viii

DAFTAR GAMBAR..... xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

DAFTAR ISI..... xviii

BAB SATU : PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah..... 8

C. Tujuan Penelitian 8

D. Penjelasan Istilah 9

E. Kajian Pustaka 11

F. Metodologi Penelitian..... 15

G. Sistematika Pembahasan..... 18

**BAB DUA : KONSEP GARANSI DAN AKAD WAKALAH BIL
UJRAH DALAM HUKUM ISLAM..... 20**

A. Pengertian Garansi 20

B. Dasar Hukum Islam terhadap garansi 22

C. Pengaplikasian garansi pada PT Pos 25

D. Pengertian Akad *Wakalah Bil Ujrah* 28

E. Landasan Hukum Akad *Wakalah Bil Ujrah* 31

F. Rukun dan syarat Akad *Wakalah Bil Ujrah*..... 41

G. Pembatalan dan berakhirnya *Wakalah Bil Ujrah*..... 46

**BAB TIGA : PERSPEKTIF AKAD WAKALAH BIL UJRAH PADA
PRODUK PENGIRIMAN BERGARANSI POS
EXPRESS DI PT POS INDONESIA CABANG
LHOKSEUMAWE 49**

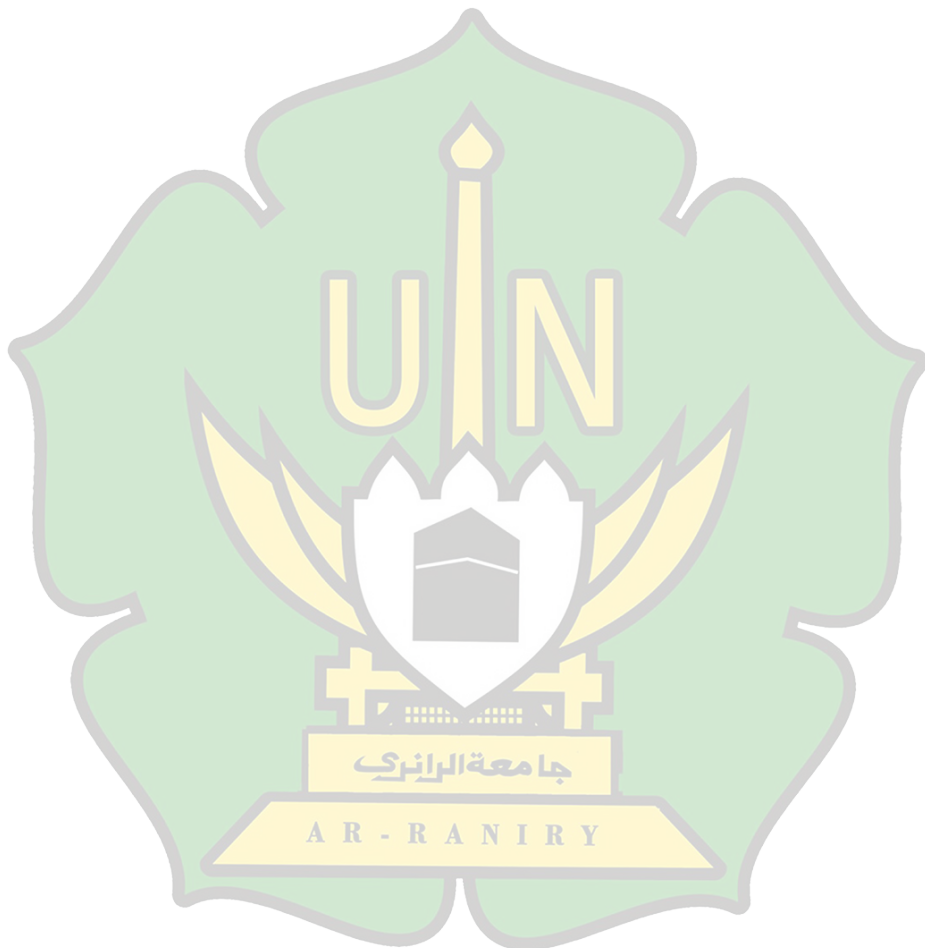
A. Profil Umum PT POS cabang Lhokseumawe..... 49

B. Perjanjian garansi pengiriman Pos *Express* di PT Pos
cabang Lhokseumawe 50

C. Aplikasi Garansi Pos *Express* di PT Pos cabang
Lhokseumawe 61

D. Relevansi Akad *Wakalah Bil-Ujrah* dalam Garansi Pos
Express di PT Pos Cabang Lhokseumawe..... 66

BAB EMPAT : PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman globalisasi membawa kepada peradaban yang cukup besar bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Adanya perkembangan juga mengarah pada kemajuan teknologi serta mobilitas yang tinggi adalah suatu hal yang sering kita jumpai saat ini. Dalam era globalisasi ini, segala sesuatunya dituntut serba cepat dan tepat. Hal tersebut didasari dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat sesuai dengan tuntutan dari perkembangan zaman dan kemajuan teknologi.

Pada era globalisasi ini juga menjadikan persaingan usaha menjadi semakin tinggi, kehidupan lingkungan usaha semakin mengalami perubahan dan perkembangan dari waktu ke waktu. Maka persaingan usaha saat ini memaksa para pelaku usaha agar dapat meningkatkan kualitas dan pelayanan sehingga dapat tetap bertahan dalam usaha yang digelutinya agar bisa memenuhi kebutuhan konsumen.

Salah satu kebutuhan dalam kehidupan manusia yang tak kalah penting adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyak penduduk yang membutuhkan jasa pengiriman sebagai sarana saling mengirimkan barang dari lokasi tertentu ke lokasi lainnya membuat perusahaan jasa pengiriman menjadi sarana jasa yang dibutuhkan oleh setiap orang saat ini.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang tersebar di Indonesia adalah PT Pos Indonesia. PT Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang merupakan jasa pengiriman pertama di Indonesia yang didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke

Negeri Belanda.¹ Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik hingga sekarang.

Saat ini PT Pos Indonesia tidak hanya melayani jasa pos dan kurir tetapi juga jasa keuangan, ritel dan properti. Secara umum, Pos Indonesia membagi lingkup bisnisnya menjadi dua, yakni Bisnis Surat Paket (BSP) dan Jasa Keuangan (Jaskug). Bisnis Surat Paket dan Logistik terbagi menjadi tiga yaitu (1) Pos Domestik diantaranya Pos *Exspress*, Pos Kilat Khusus, Paket Pos Jumbo, Paket Pos Biasa, Kargo Ritel (Udara dan Darat), (2) Pos Internasional diantaranya *Express Mail Service* (EMS), Paket Cepat Internasional, Pos Ekspor, Pos Tercatat Internasional, Paket Biasa Internasional, Pos Udara Internasional, (3) Logistik yaitu Integrasi Logistik. Bisnis Jasa Keuangan diantaranya ialah Pospay, Weselpos (Instan, Prima, *Cash to Account*, *Western Union*), Giro Pos, *Fund Distribution*, *Bank Chanelling*.

Dalam pembagian lingkup produk dan jasa yang diluncurkan oleh PT Pos Indonesia diatas salah satu transformasi Produk dan Jasanya adalah produk layanan Pos *Express* yang merupakan layanan premium milik PT Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Layanan ini dapat menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online.² Ada beberapa keunggulan dari layanan ini diantaranya:

1. Layanan ini termasuk layanan premium yang mana merupakan salah satu layanan yang tersedia di semua cabang Pos Indonesia di seluruh Indonesia.
2. Memiliki waktu tempuh dengan estimasi kiriman maksimal sehari sejak barang diposkan.

¹[www.posindonesia.co.id](https://www.posindonesia.co.id/id/content/12), *Pos Express - Pos Indonesia - Detail Berita*. Diakses melalui situs: <https://www.posindonesia.co.id/id/content/12> pada tanggal 17 September 2019.

²www.posindonesia.co.id, *Pos Express - Pos Indonesia - Detail Berita*. Diakses melalui situs: <https://www.posindonesia.co.id/id/content/12> pada tanggal 18 September 2019.

3. Layanan dengan tarif kompetitif, yakni tarif atau harga yang ditetapkan sangat standar dan bersaing dengan jasa pengiriman lainnya.
4. Terdapat asuransi atau jaminan, yakni jaminan kehilangan atau kerusakan kiriman dan pemberian ganti rugi.
5. Memiliki fitur Lacak Status Kiriman sehingga status kiriman dapat dilacak melalui web resmi Pos Indonesia di www.posindonesia.co.id atau HaloPos 161.
6. Tersedia layanan pick up service untuk pelanggan khusus.

Beberapa layanan bisnis yang disediakan oleh PT Pos Indonesia (Persero) kepada masyarakat, yaitu : surat dan paket, jasa keuangan dan logistik. Salah satu bentuk layanan istimewa Pos *Express* yang mengedepankan akurasi pengiriman, cepat, tepat, mudah dilacak dan harga yang kompetitif. Paket yang dikirimkan melalui Pos Express akan sampai esok hari (H+1) dengan catatan tidak termasuk hari minggu dan hari libur nasional. Selain itu Pos Express juga dilengkapi dengan *tracking* system, dimana konsumen dapat melacak dimana posisi kirimannya berada melalui website PT Pos Indonesia (Persero).

Ada beberapa karakteristik dan peraturan dalam penggunaan layanan Pos *Express* diantaranya :³

1. Maksimal berat kiriman yang dapat diterima adalah 30 kg
2. Maksimal ukuran yang ditetapkan baik kiriman yang berbentuk kotak, gulungan panjang maupun yang tidak beraturan adalah sebagai berikut: $2 \text{ (lebar + tinggi)} \leq 400 \text{ cm}$, dengan dimensi terpanjang maksimal 150 cm.
3. Besar tarif ditentukan dengan cara menggunakan berat aktual kiriman ; Menggunakan hitungan volumetrik untuk kotak atau gulungan yang

³www.posindonesia.go.id, *Pos Express - Pos Indonesia - Detail Berita*. Diakses melalui situs: <https://www.posindonesia.co.id/id/content/21> pada tanggal 19 Agustus 2020.

dikonversikan menjadi berat dengan rumusan (panjang x lebar x tinggi x 1 kg) : Rp 6.000

4. Penyerahan kiriman dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggan, yaitu : Kiriman diantar ke alamat peneriman atau kiriman bisa diambil di Kantor pos tujuan.
5. Standar Waktu Penyerahan (SWP) adalah H+1 hari.

PT Pos Indonesia dalam penyelenggaraan *Pos Express* berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pihak pengirim maupun penerima. Walaupun kadang kala tetap saja ada pelaksanaan pelayanan pos yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan sehingga pengiriman paket pos berakibat terhadap timbulnya kerugian-kerugian tertentu bagi pengguna jasa pos.

Dengan berbagai keunggulan dan kelebihan dalam melakukan transaksi menggunakan produk *Pos Express* terdapat risiko yang meragukan, adanya kelalaian dan ketidakpastian terhadap pengiriman tersebut seperti paket yang dikirimkan mengalami keterlambatan sampai ketujuan atau barang yang dikirimkan mengalami kerusakan atau bahkan bisa saja terjadi paket barang kiriman tidak sampai ke tujuan alamat penerima. Dengan produk *Pos Express* yang telah mereka rilis, membuat PT Pos Indonesia harus benar-benar melaksanakan amanah yang telah dijanjikannya, karena jika tidak sesuai dengan kesepakatan akan membuat konsumen mengalami kerugian dan akan menimbulkan hilangnya kepercayaan konsumen terhadap PT Pos Indonesia Persero.

Suatu transaksi tentunya terkandung suatu perjanjian bagi pihak yang melakukan transaksi tersebut. Dalam hal ini setiap transaksi haruslah mengandung manfaat mengikat para pihak yang membuatnya. Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk

memberi perlindungan kepada konsumen.”⁴ Dalam keadaan seperti ini konsumen sebagai Pengguna jasa PT Pos Indonesia membutuhkan kepastian hukum mengingat dalam Pasal 2 Undang-undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos telah dicantumkan asas-asas yang diselenggarakan oleh PT Pos Indonesia.⁵ Dengan demikian PT Pos Indonesia dituntut untuk memenuhi tanggung jawabnya yaitu mengganti kerugian sesuai peraturan yang berlaku dengan cara memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami pengguna layanan pos.⁶

Salah satu bentuk akad yang lazim diimplementasikan dalam transaksi pengiriman adalah Akad *Wakalah Bil Ujah*. Jika dikaitkan dengan aktivitas ekonomi, maka fungsi *wakalah* (perwakilan) atau sangat penting. Wakil (yang mewakili) dalam hal ini berbentuk badan hukum atau lembaga sebagaimana ketentuan yang disyaratkan oleh *muwakkil*. Karena seseorang yang mempunyai keterbatasan tertentu bisa mewakilkan urusan atau pekerjaannya untuk diwakilkan kepada orang atau lembaga yang mampu dalam urusan tersebut sedangkan *Ujah* dalam hal ini adalah upah atau bayaran atas apa (transaksi) yang sudah diwakilkan.⁷ Begitupun dalam hal jasa pengiriman barang yang juga memiliki urgensi dan perjanjian atas pengiriman barang tersebut. Ganti rugi yang lazim diberikan berupa garansi untuk memproteksi pihak konsumen dari pengiriman objek transaksi yang terlambat maupun adanya kelalaian sehingga rusaknya barang.

Garansi merupakan fasilitas yang diberikan oleh pihak ekspedisi kepada konsumennya untuk mengantisipasi berbagai bentuk malfungsi pada objek barang kiriman tersebut. Dengan adanya garansi pihak konsumen dapat terproteksi dari ketidakpuasan dari pihak ekspedisi.

⁴Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁵Pasal 2 Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

⁶Pasal 31 ayat (1) Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

⁷Liestyowati, *Analisis Kelayakan Ivestasi Bisnis Jasa Pengiriman Barang ditinjau dari Aspek Keuangan* (Studi Kasus pada CV. Wahana) Jurnal Ekonomi, Volume 17 Nomor 3, Oktober 2015.

Berkaitan dengan Produk pengiriman Pos *Express* yang telah diamati oleh penulis, PT Pos Indonesia cabang Lhokseumawe, tidak sedikit pelanggan pengguna produk pengiriman barang bergaransi Pos *Express* ini melakukan klaim pengaduan kepada pihak PT Pos cabang Lhokseumaw atas keterlambatan maupun atas kerugian yang terjadi karena waktu penyampaian barang yang melewati dari batas waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian awal.⁸

Pos *Express* diposisikan sebagai salah satu layanan yang memiliki kualitas produk dan tarif bersaing dalam industri layanan perposan serta memiliki sifat dan jenis layanan dengan pelayanan khusus/special treatment. Dengan mengusung slogan yang diunggulkan, ‘sehari sampai, PASTII!’, Pos *Express* menyediakan pelayanan dalam kota (*City Courier*) dan antar kota (*Inter City Courier*). Layanan dalam kota meliputi; *Sameday Service* (hari ini kirim, hari ini juga sampai), *Nextday before 10 Service* (hari ini kirim, esok hari kurang dari jam 10.00 WIB sampai), dan *Nextday Service* (hari ini kirim, esok hari maksimal jam 17.00 WIB sampai). Layanan antar kota meliputi; *Nextday before 10 Service* dan *Nextday Service*.⁹

Mengenai estimasi waktu dan jangkuan pengiriman, hasil wawancara yang penulis peroleh adalah estimasi waktu tempuh 1-2 hari kerja, jika terjadinya keterlambatan maka dapat mengajukan complain kepada pihak pos dengan membawa bukti resi pengiriman. Sedangkan pengiriman yang dapat menggunakan layanan Pos *Express* ialah daerah-daerah yang masuk dalam jaringan dengan angkutan udara.¹⁰ Beberapa pelanggan pengguna produk Pos *Express* yang merasa kecewa, dikarenakan banyak terjadinya keadaan yang tidak sesuai dengan perjanjian yang di tawarkan, yakni tidak sampai di tempat tujuan pada waktu yang ditentukan atau terjadi keterlambatan.

⁸Hasil wawancara dengan Syahrul Raziqin, *Manager SDM, Teknologi & Sarana Pos Cabang Lhokseumawe*, pada hari Senin 1 Februari 2021 di Kantor Pos Lhokseumawe.

⁹Doc. Brosur layanan Pos *Express*.

¹⁰Hasil wawancara dengan Syahrul Raziqin, *Manager SDM, Teknologi & Sarana Pos Cabang Lhokseumawe*, pada hari Senin 1 Februari 2021 di Kantor Pos Lhokseumawe.

Rafi (27) seorang pelanggan yang pernah menggunakan jasa Pos *Express* mengaku kurang puas dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan perjanjian tertulis di brosur yang ia baca mengenai produk Pos *Express* yakni sampai pada satu hari. Paket berupa Dokumen penting yang telah ia kirim ke kerabatnya dari Kota Lhokseumawe, Aceh dengan tujuan kerabatnya di Kota Tangerang yang ia kirimkan pada hari Jumat 17 Desember 2020 tepatnya pagi hari nyatanya mendarat atau sampai di tempat tujuan kerabatnya tersebut tidak sesuai dengan waktu yang tertulis mengenai estimasi antar kota *Nextday before 10 Service* (hari ini kirim, esok hari kurang dari jam 10.00 WIB sampai) yang dijanjikan oleh pihak PT Pos. Hal itu ia ketahui setelah berselang 4 hari dari jadwal pengiriman dokumen tersebut, kerabatnya menelfon kembali dan memberitahu bahwa dokumen telah diterimanya dari kurir Pos pada Hari Minggu sore 21 Desember 2020 pukul 16.00 WIB dengan alasan beberapa kurir Pos disana mengambil cuti. Rafi melanjutkan bahwa sangat jelas estimasi tersebut tidak tepat dari waktu yang telah dijanjikan yakni satu hari dan untuk estimasi pengirimannya juga hampir sama dengan pengiriman reguler yang tentunya dengan ongkir rendah daripada pengiriman Pos *Express*. Namun atas keterlambatan dokumen yang ia kirimkan tersebut Rafi tidak mengambil langkah untuk melakukan pengklaiman garansi yang diberikan oleh PT Pos, hal itu dikarenakan menurutnya pengklaiman garansi yang sedikit rumit karna membutuhkan waktu dan harus menunjukan beberapa bukti terkait tentang keterlambatan tersebut.¹¹

Untuk itu, dalam menjamin perlindungan konsumen, dan menjamin hak-hak konsumen PT Pos wajib memberikan hak-hak konsumen meskipun transaksi tersebut dilakukan secara perwakilan. Peninjauan mengenai garansi berupa ganti rugi pengiriman barang sangat penting untuk diperhatikan agar

¹¹Hasil wawancara awal dengan Rafi (28), *konsumen Pos Express*, pada hari Minggu 31 Januari 2021 di Lhokseumawe.

dapat direalisasikan dengan baik. Apabila tidak diterapkannya hak-hak konsumen tersebut maka akan berakibat tidak kondusifnya transaksi pengiriman barang dan tidak tercapainya tujuan dari transaksi yang diharapkan.

Berdasarkan hal-hal diatas, mengenai keluhan dan ketidak sesuaian antara perjanjian yang sudah tercantum dalam produk *Pos Express* akan mengarah pada pemberian garansi pengiriman yang diberikan oleh pihak PT POS maka dengan ini diperlukan suatu penelitian terhadap kesesuaian antara garansi *Pos Express* dengan perspektif Akad *Wakalah Bil Ujah*. Dengan demikian, penulis berkeinginan untuk mengangkat tersebut dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul mengenai **“Garansi Pengiriman Pos Express Menurut Perspektif Akad Wakalah Bil Ujah (Studi Kasus pada PT POS Indonesia Cabang Lhokseumawe)”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perjanjian garansi *Pos Express* di PT Pos Indonesia cabang Lhokseumawe?
2. Bagaimana aplikasi garansi produk *Pos Express* pada PT Pos Indonesia cabang Lhokseumawe ?
3. Bagaimana relevansi Akad *Wakalah Bil-Ujah* dalam sistem garansi produk pengiriman *Pos Express* pada PT Pos Indonesia cabang Lhokseumawe?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk perjanjian garansi *Pos Express* di PT Pos Indonesia cabang Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui aplikasi garansi produk *Pos Express* pada PT Pos Indonesia cabang Lhokseumawe.

D. Penjelasan Istilah

Untuk lebih mudah dalam memahami karya tulis ini, penulis terlebih dahulu menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul ini sehingga terhindar dari kesalahpahaman terhadap makna kata. Berikut istilah-istilah yang perlu dijelaskan :

a. Garansi

Menurut KBBI definisi garansi jaminan; tanggungan. Garansi atau lazim pula disebut warranty adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu.

b. PT Pos Indonesia (Persero)

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak dibidang layanan pos. Sebagai badan usaha yang dimiliki negara, PT Pos Indonesia melaksanakan pelayanan untuk kepentingan masyarakat luas.¹²

c. *Akad Wakalah Bil- Ujrah*

Secara bahasa kata *Al-wakalah* atau *Al-wikalah* berarti *Al-tafwidih* penyerahan, pendelegasian, dan pemberian mandat, seperti perkataan: “aku serahkan urusanku kepada Allah SWT.”¹³ *Wakalah Bil Ujrah* merupakan perikatan antara dua belah pihak pemberi kuasa (*Muwakil*) yang memberikan kuasanya kepada (*wakil*), di mana (*wakil*) mewakilkan untuk mengerjakan sesuatu dengan memberikan *ujrah* (*fee/upah*) kepada wakil yang mengerjakan tugasnya dan kewajiban bagi wakil untuk menjalankan tugas dari muwakil dengan sebaik-baiknya dan tidak boleh membatalkan secara sepihak. Jadi bisa dikatakan akad *Wakalah Bil Ujrah* akan melahirkan sumber kewajiban yang harus

¹²www.posindonesia.go.id, *Pos Express - Pos Indonesia - Detail Berita*. Diakses melalui situs: <https://www.posindonesia.co.id/id/content/12> pada tanggal 20 September 2019.

¹³Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam, (Suatu Tinjauan Historis, Teoritis dan Praktis)*, hlm 135.

terpenuhi.¹⁴ Dengan kata lain akad *Wakalah Bil Ujrah* adalah akad pemberian kuasa dari peserta perusahaan untuk mengelolah dana peserta atau melakukan kegiatan lain dengan imbalan pemberian *ujrah*.¹⁵

d. *Pos Express*

Pos Express merupakan salah satu jenis layanan premium milik Pos Indonesia yang tersedia di semua cabang Pos seluruh Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Layanan ini dapat menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan *online*. Memiliki waktu tempuh dengan estimasi kiriman maksimal sehari sejak barang diposkan. Layanan dengan tarif kompetitif, yakni tarif atau harga yang ditetapkan sangat standar dan bersaing dengan jasa pengiriman lainnya. Terdapat asuransi atau jaminan, yakni jaminan kehilangan atau kerusakan kiriman dan pemberian ganti rugi. Memiliki fitur Lacak Status Kiriman sehingga status kiriman dapat dilacak melalui web resmi Pos Indonesia di www.posindonesia.co.id atau *HaloPos 161*. Tersedia layanan pick up service untuk pelanggan khusus. Untuk mempercepat layanan bisnis komunikasi dalam bentuk dokumen surat-surat maupun barang maksimal seberat 30 kilogram. Layanan ini berbeda dengan layanan pos Indonesia yang lain karena menggunakan resi khusus, memiliki fasilitas jejak lacak, menggunakan kemasan khusus dan memiliki jaringan garansi atau asuransi atas nilai barang. Produk *express* dirancang mempunyai fitur menggunakan resi khusus, *Trake* dan *Trace*, *Packaging (Standardize)*, dan jaminan uang kembali (*Money Back Guarantee*). Waktu tempuh kiriman *Pos Express* layanan dalam kota dengan waktu tempuh hari ini sampai dan esok sampai. Layanan antar

¹⁴Agus Ernawan dkk, *Solusi Berasuransi, Lebih Indah Dengan Syariah* (Cet. I; Bandung: PT. Karya Kita, 2009), hlm 94.

¹⁵Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 864.

kota esok sampai, sesudah jam 10.00 pagi dan sebelum pukul 17.00 sore.¹⁶

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka pada dasarnya untuk mendapatkan gambaran topik yang akan diteliti dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya agar tidak terjadinya pengulangan penelitian. Dari penelusuran beberapa referensi, belum ada kajian yang membahas secara mendetail dan lebih spesifik yang mengarah kepada penelitian skripsi ini mengenai Garansi Pengiriman Pos *Exspress* Menurut Perspektif *Akad Wakalah Bil Ujah*.

Dengan demikian, terdapat beberapa karya ilmiah yang serupa, diantaranya adalah: skripsi Fandy Gultom Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara yang berjudul “Tinjauan Yuridis Tentang Pertanggung Jawaban PT Pos Indonesia Kantor Pusat Medan Berkaitan Dengan Kelalaian Yang Menyebabkan Rusak Atau Hilangnya Barang Kiriman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di PT Pos Indonesia Kantor Pusat Medan)” tahun 2018. Membahas tentang faktor-faktor penyebab terjadinya wanprestasi dalam proses pengiriman barang di PT Pos Indonesia kantor pusat Medan, perlindungan konsumen dan tanggung jawab pihak PT Pos Indonesia Kantor Pusat Medan terhadap konsumen yang dirugikan akibat kelalaian yang mengakibatkan rusak atau hilangnya barang kiriman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya hal tersebut disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal yaitu faktor alam dan ketertiban yang berada di luar kemampuan manusia. Perlindungan konsumen masih belum memadai sebagaimana yang telah di cantumkan dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

¹⁶www.posindonesia.go.id, *Pos Express - Pos Indonesia - Detail Berita* . Diakses melalui situs: <https://www.posindonesia.co.id/id/content/21> pada tanggal 16 Desember 2019.

Konsumen sedangkan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak pos dengan memberikan ganti rugi yang ketentuannya telah ditentukan oleh pihak pos.¹⁷

Skripsi Cherli Anggelia Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau yang berjudul “Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Pada PT Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru” tahun 2014. Membahas tentang pelaksanaan pelayanan dalam pemberian jasa paket pos pada PT Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru dan Apa saja hambatan-hambatan yang menjadi kendala terhadap pelayanan dalam pemberian jasa paketpos pada PT Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan dalam pemberian jasa paket pos pada PT Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru, untuk mengetahui hambatan-hambatan yang menjadi kendala terhadap pelayanan dalam pemberian jasa paketpos pada PT Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Berdasarkan penelitian Pelayanan jasa pengiriman paket pos pada PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru sudah menunjukkan kategori baik, namun masih ada sebagian kecil yang dianggap belum optimal. Dalam pelaksanaan memberikan pelayanan jasa, PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru mempunyai penentuan pemberian pelayanan jasa ada 5 (lima) kriteria yang harus dipenuhi. PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru dalam pelaksanaan jasa pengiriman paket pos mengalami hambatan yang menjadi kendalam dalam proses pelayanan pengiriman paket pos. Berdasarkan wawancara dengan pihak PT Pos, penulis dapat menyimpulkan bahwa ada 3 (tiga) yang menjadi faktor penghambat pelayanan yaitu : Keterbatasan Sumber Daya Manusia, Kurangnya Komunikasi dan Ketergantungan Kepada Pihak Lain.¹⁸

¹⁷Fandy Gultom, *Tinjauan Yuridis Tentang Pertanggung Jawaban PT Pos Indonesia Kantor Pusat Medan Berkaitan Dengan Kelalaian Yang Menyebabkan Rusak Atau Hilangnya Barang Kiriman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di PT Pos Indonesia Kantor Pusat Medan)*, (Universitas Sumatera Utara: Fakultas Hukum Jurusan Hukum Keperdataan BW, 2018).

¹⁸Cherli Anggelia, *Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Pada PT Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru*, (Universitas Riau: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2014).

Penelitian yang ditulis oleh Zaenal Arifin Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan Universitas Negeri Semarang dengan judul “*Pertanggungjawaban Pos Express Cabang Semarang Terhadap Gugatan Konsumen Pengguna Jasa Pos Express Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*” tahun 2007. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana bentuk-bentuk gugatan pengguna jasa Pos Express terhadap layanan Pos Express Cabang Semarang, Bagaimana pertanggungjawaban Pos Express dalam menangani gugatan konsumen serta Faktor-faktor apakah yang menghambat pertanggungjawaban Pos Express Cabang Semarang terhadap gugatan pengguna jasa Pos Express. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Gugatan konsumen terhadap Pos Express dapat dikategorikan menjadi tiga; keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan barang. Tanggung jawab Pos Express merupakan upaya Pos Express untuk memenuhi tanggungjawabnya sebagai pelaku usaha dengan cara memberikan ganti rugi atas kerugian akibat penggunaan jasa yang diberikan. Faktor-faktor yang menghambat Pos Express seringkali datang dari konsumen sendiri, antara lain kurangnya pengetahuan konsumen akan hak mereka.¹⁹

Pada penelitian yang ditulis oleh Dika Aji Nugroho Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang berjudul “*Tanggung Jawab PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Purworejo Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Melalui Kilat Khusus*” tahun 2017. Penelitian ini fokus pada permasalahan yang terkait dengan: Bagaimana tanggung jawab PT Pos Kabupaten Purworejo terhadap pengguna jasa pengiriman melalui kilat khusus ditinjau dari UUPK. Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan beberapa hal yaitu, Konsumen yang dirugikan oleh PT Pos Kabupaten Purworejo dalam hal terjadinya keterlambatan tidak menuntut hak-haknya dikala dirugikan karena

¹⁹Zaenal Arifin, *Pertanggungjawaban Pos Express Cabang Semarang Terhadap Gugatan Konsumen Pengguna Jasa Pos Express Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Universitas Negeri Semarang: Fakultas Ilmu Sosial, 2007).

konsumen tersebut tidak mengetahui bahwa sebenarnya ia berhak untuk mendapatkan ganti rugi dikala terjadi kehilangan kiriman, kerusakan kiriman, keterlambatan kiriman, dan ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan barang yang diterima, sebagaimana dalam Pasal 28 UU Pos. Tanggung jawab PT Pos Kabupaten Purworejo: 1. Menindaklanjuti keluhan konsumen, dan 2. Memberikan ganti kerugian. Faktanya ganti rugi yang diberikan kepada konsumen yang mengalami kerusakan dan keterlambatan dibawah yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. PT Pos dalam hal ini telah melanggar ketentuan dari Pasal 12 dan Pasal 19 UUPK.²⁰

Selanjutnya skripsi Ahsinatun Najibah Rohmah mahasiswi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Produk Pengiriman Barang Bergaransi Pos *Express* Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos 60000 Surabaya” tahun 2015. Membahas tentang bagaimana mekanisme produk pengiriman barang bergaransi pos *express* di PT Pos Indonesia (persero) kantor pos 60000 Surabaya. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap produk pengiriman barang bergaransi pos *express* di PT Pos Indonesia (persero) kantor pos 60000 Surabaya. Dari hasil penelitian yang dilakukan di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos 60000 Surabaya, produk pos *Expres* merupakan sebuah akad yang berbentuk *wakalah bil Ujrah* yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yakni pihak PT Pos Indonesia dan pihak pengirim. Dimana pihak PT Pos Indonesia bertindak sebagai *al- wākil* (pihak yang mewakili) sedangkan pengirim bertindak sebagai *al- Muwakkil* (pihak yang mewakilkan). Ditinjau dari berbagai sisi, baik dari sisi pelaku akad, obyek akad, *sighat* nya, produk Pos *Express* telah memenuhi rukun dan syarat yang terdapat dalam akad *wakalah bil Ujrah*, sehingga hukum dari produk Pos *Express* adalah *Mubah* (diperbolehkan), karena

²⁰Dika Aji Nugroho, *Tanggung Jawab PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Purworejo Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Melalui Kilat Khusus*, (Universitas Islam Indonesia Yogyakarta: Fakultas Hukum, 2017).

mengandung unsur *ta'awun* dan transaksi yang menguntungkan kedua belah pihak. Sedangkan keterlambatan yang sering terjadi dalam produk *Pos Express* adalah merupakan wanprestasi dalam produk *Pos Express* merupakan suatu kelalaian yang dapat merugikan pihak pengirim dan dapat merampas hak-hak pengirim yang seharusnya dipenuhi oleh PT Pos Indonesia sehingga sebagai solusinya jika terjadi hal tersebut adalah pemberian ganti rugi kepada pihak pengirim.²¹

Dari beberapa tulisan skripsi yang disebutkan di atas, dapat dikatakan bahwa belum ada yang membahas secara khusus tentang topik Garansi Pengiriman *Pos Express* Menurut Perspektif Akad *Wakalah Bil Ujrah* (Studi Kasus Pada PT Pos Indonesia Cabang Lhokseumawe). Dengan demikian, skripsi yang berkaitan tersebut digunakan sebagai pedoman dan tambahan referensi untuk kelengkapan pembahasan skripsi penulis.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan hal yang sangat penting untuk mendapatkan data yang akurat serta objektif yang menjadi tujuan penulisan untuk mencapai target. Dengan menggunakan desain metodologi yang tepat akan dapat memperoleh data yang valid dan reliable serta objektif. Adapun rancangan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif, yaitu suatu proses yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial. Adapun metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah *deskriptif analisis*, yaitu suatu penelitian dengan mengumpulkan data di lapangan dan menganalisis serta menarik kesimpulan dari data tersebut. Dalam penelitian ini

²¹Ahsinatun Najibah Rohmah, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Produk Pengiriman Barang Bergaransi Pos Express Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos 60000 Surabaya*, (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel: Fakultas Syariah dan Hukum, 2015).

penulis memberikan gambaran yang riil tentang Garansi Pengiriman Pos *Express* Menurut Perspektif Akad *Wakalah Bil Ujah* (Studi Kasus pada PT Pos Indonesia Cabang Lhokseumawe).

2. Lokasi Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini yang diambil sebagai lokasi penelitian adalah PT Pos Indonesia Cabang Lhokseumawe.

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari PT Pos Indonesia Cabang Lhokseumawe. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini ada dua, yaitu:

- a. Metode penelitian lapangan (*field research*) merupakan bagian dari pengumpulan data primer yang menitikberatkan pada kegiatan lapangan berdasarkan keterangan dan informasi di lokasi penelitian, data-data yang diperoleh secara langsung dari PT Pos Indonesia Cabang Lhokseumawe.
- b. Metode penelitian kepustakaan (*library research*) merupakan bagian dari pengumpulan data sekunder, yaitu dengan cara membaca dan mengkaji lebih dalam pada buku-buku bacaan, dokumen, arsip-arsip data, artikel, jurnal dan sumber lainnya yang berhubungan dengan permasalahan Garansi Pengiriman Pos *Express* menurut Perspektif Akad *Wakalah Bil Ujah* (Studi Kasus pada PT Pos Indonesia Cabang Lhokseumawe).

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ini, penulis menggunakan dua teknik, yaitu:

- a. Wawancara merupakan teknik yang dipakai guna memperoleh sebuah informasi yang lengkap secara langsung, yaitu mengumpulkan data dan informasi dengan cara bertanya langsung (*face to face*) kepada karyawan dan konsumen atau pelanggan PT Pos Indonesia Cabang

Lhokseumawe. Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dalam format *guiden interview* yaitu melalui list pertanyaan yang telah diformat sebelum wawancara dilakukan. Penulis melakukan wawancara dengan beberapa karyawan PT Pos cabang Lhokseumawe yaitu yang telah menjadi karyawan lebih dari 1 tahun.

- b. Observasi merupakan teknik yang digunakan untuk mengetahui secara empiris mengenai fenomena objek yang diamati. Proses observasi ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian atau suatu pengamatan yang sengaja dan sistematis mengenai suatu fenomena.²² Dalam hal ini, yang penulis lakukan adalah mengamati secara seksama dan sistematis bagaimana Garansi Pengiriman *Pos Express* Menurut Perspektif *Akad Wakalah Bil Ujah* (Studi Kasus pada PT Pos Indonesia Cabang Lhokseumawe).

5. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen Pengumpulan Data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan mudah dipahami. Instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan teknik wawancara adalah kertas, *recorder* (alat perekam) untuk merekam informasi-informasi yang disampaikan sumber data seperti karyawan PT Pos Indonesia. Penulis telah membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan objek penelitian untuk panduan wawancara agar lebih terarah dan sistematis sebelum melakukan wawancara dengan sumber data/responden yang berkaitan.

²²Marzuki Abu Bakar, *Metodologi Penelitian*, (Banda Aceh, 2013), hlm. 59.

6. Validasi data

Menurut Sutopo Validasi data merupakan jaminan bagi kemantapan simpulan dan taksiran makna sebagai hasil penelitian.²³ Terdapat beberapa cara yang biasanya dipilih untuk mengembangkan validitas (kesahihan) data penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik validitas data triangulasi. Pada dasarnya triangulasi merupakan teknik yang didasari pola pikir fenomenologi yang bersifat multi perspektif. Fenomena atau permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah mengenai garansi Pos *Express* dalam perspektif akad *Wakalah Bil Ujrah*. Artinya, guna menarik suatu kesimpulan, diperlukan berbagai sudut pandang berbeda. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber data, dimana triangulasi ini mengarahkan penelitian agar didalam mengumpulkan data, ia wajib menggunakan beragam data yang ada.

7. Langkah- Langkah Analisis Data

Setelah mengumpulkan data mengenai Garansi Pengiriman Pos *Express* Menurut Perspektif *Akad Wakalah Bil Ujrah* (Studi Kasus pada PT Pos Indonesia Cabang Lhokseumawe), selanjutnya penulis akan mengadakan pengolahan data. Pengolahan data tersebut berupa pengklasifikasian semua data yang diperoleh dari lapangan yaitu hasil wawancara dan hasil observasi serta data yang diperoleh dari studi kepustakaan dalam bentuk klasifikasi yang telah dibuat dan ditentukan oleh penulis.

Data yang telah terkumpul dari lapangan, seperti hasil wawancara dan hasil observasi selanjutnya akan dibandingkan dengan teori yang relevan dengan permasalahan yang didapatkan dari studi kepustakaan.

²³Sutopo, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Surakarta : 11 Maret University Press, 2002), hlm. 92.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembahasan dalam tugas akhir, maka disini akan diberikan beberapa gambaran secara keseluruhan mengenai sistematika pembahasan, maka peneliti membagi sistematika pembahasan ke dalam empat bab, yaitu:

Bab satu merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, metode pengumpulan data, teknik pengumpulan data yang meliputi, wawancara dan observasi, instrumen pengumpulan data, langkah-langkah analisis data, dan sistematika pembahasan.

Sedangkan Bab dua merupakan pembahasan teoritis mengenai *Pos Express* dengan sub-sub sebagai berikut: pengertian garansi, dasar hukum Islam terhadap garansi, pengaplikasian garansi PT Pos, pengertian akad *wakalah bil ujah*, landasan hukum akad *wakalah bil ujah*, rukun dan syarat akad *wakalah bil ujah*, pembatalan dan berakhirnya akad *wakalah bil ujah*.

Kemudian Bab tiga penulis membahas tentang profil umum perusahaan PT Pos Indonesia cabang Lhokseumawe, Perjanjian yang dibuat oleh PT Pos Indonesia cabang Lhokseumawe tentang produk pengiriman *Pos Express*. Relevansi Akad *Wakalah Bil-Ujah* dalam sistem garansi produk pengiriman *Pos Express* pada PT Pos Indonesia cabang Lhokseumawe.

Selanjutnya, Bab empat yang merupakan penutup yang terdiri dari keseluruhan pembahasan penelitian yang telah dipaparkan dan dimuat dalam kesimpulan serta saran untuk penelitian ini yang menyangkut dengan penulisan dan juga penyusunan karya ilmiah ini yang perlu disempurnakan lagi untuk kedepannya.

BAB DUA

KONSEP GARANSI DAN AKAD WAKALAH BIL UJRAH DALAM HUKUM ISLAM

A. Pengertian Garansi

Kata garansi berasal dari bahasa Inggris "*guarantee*" yang berarti jaminan atau tanggungan.²⁴ Sedangkan dalam bahasa arab yang berarti "*dhaman*" yang artinya bersedia menanggung. Seperti seseorang yang membeli sebuah barang kepada sebuah toko, pihak toko tersebut memberikan garansi satu tahun terhadap kecacatan ataupun kerusakan yang disebabkan dari internal barang tersebut bukan karena faktor kelalaian atau perbuatan pihak pembeli atau konsumen. Hal ini berarti pihak penjual atau toko akan menanggung semua beban kerusakan yang ada pada barang tersebut, jika ternyata dalam jangka waktu satu tahun ada kerusakan.

Dalam ensiklopedia Indonesia garansi adalah bagian dari suatu perjanjian dari jual beli, di mana penjual menanggung kebaikan atau keberhasilan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan, apabila barang tersebut mengalami kerusakan atau cacat maka segala perbaikannya ditanggung oleh penjual, sedang peraturan-peraturan garansi tersebut biasanya ditulis pada suatu surat garansi.²⁵

Dari pengertian tersebut penulis menyimpulkan bahwa garansi didefinisikan sebagai tanggungan atau jaminan penjual bahwa barang yang ia jual bebas dari kecacatan dan kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya. Hal ini mengisyaratkan bahwa adanya keterkecualian terhadap cacat atau kerusakan yang telah dijelaskan atau diberitahukan oleh penjual kepada pembeli. Sama halnya dengan sebuah produk jasa pengiriman, karna pada dasarnya sebuah garansi

²⁴WJ.S Purwodarminta, *Kamus Umum Bhasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1982), hlm 299.

²⁵Ensiklopedi Indonesia, jilid II (Jakarta: Ichtiar baru Van Home, 1980), hlm 1082-1083.

diperuntukan kepada sebuah produk baik itu barang maupun jasa yang sifatnya dibutuhkan oleh konsumen.

Jasa pengiriman Pos juga memiliki produk yang mengarah pada sebuah pelayanan pengiriman. Dengan demikian, garansi merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh produsen atau penjual kepada konsumen sebagai pemenuhan terhadap hak-hak konsumen, yaitu hak untuk memperoleh barang yang sesuai dengan nilai tukar yang dikeluarkan.²⁶ Pada tahap ini konsumen akan dapat mengetahui, apakah proses pelayanan jasa yang dipilihnya berkualitas atau tidak. Dengan demikian, garansi merupakan bentuk pelayanan yang sangat penting dan bermanfaat bagi konsumen. Di mana garansi menjadi sebuah perjanjian (ikatan) antara kedua belah pihak yang bertransaksi bahwa barang yang ditransaksikan tersebut bebas atau tidak terdapat cacat-cacat yang tersembunyi. Di sinilah letak fungsi garansi sebagai jaminan terhadap kondisi atau keadaan barang yang ditransaksikan dalam keadaan baik dan layak jual. Adapun tujuan dari konsep garansi ini adalah:

1. Untuk menjalin tali silaturahmi dengan saling tolong menolong sesama manusia dalam kebaikan. Pada prinsipnya garansi berarti memberikan layanan kemudahan kepada pembeli terhadap permasalahan-permasalahan yang akan timbul yang berkaitan dengan barang yang telah ditransaksikan.
2. Salah satu bentuk fungsi garansi adalah sebagai usaha untuk memberikan perlindungan konsumen terhadap barang-barang yang telah dibeli dari kecacatan tersembunyi atau kerusakan. Garansi di sini bertujuan untuk menghindarkan sesuatu yang tidak diinginkan dan tidak akan diterima oleh konsumen.
3. Garansi menjadi sebuah perjanjian (ikatan) antara kedua belah pihak yang bertaransaksi bahwa barang yang ditransaksikan tersebut bebas atau tidak terdapat cacat yang tersembunyi.

²⁶Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsmen Indonesia* (Jakarta: PT. Grasinda, 2000), hlm. 125.

Sebagaimana dijelaskan di atas, garansi merupakan jaminan terhadap keadaan barang yang ditransaksikan, maka ini memiliki implikasi yang positif (manfaat) kepada para pelaku jual beli, baik penjual maupun pembeli. Fungsi utama dari terbentuknya garansi ini adalah memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Manfaat bagi konsumen terkhusus pengguna jasa pengiriman dari garansi ini akan mendapat jaminan atas sebuah produk pelayanan jasa.

Dengan pelayanan garansi, setiap konsumen juga terlindungi dan akan terpenuhi hak-haknya yaitu mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang tersebut dalam transaksi serta sesuai dengan nilai tukar yang telah dikeluarkan. Hal ini bermakna jika ditemukan pelayanan yang buruk dan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan atau cacat dikemudian hari dalam tempo waktu yang telah ditentukan, maka pihak penyedia berkewajiban menjalankan apa-apa yang telah disepakati dalam garansi tersebut, baik mengganti maupun memperbaiki secara percuma.

B. Dasar Hukum Islam terhadap Garansi

Garansi sebagaimana yang ada sekarang ini, memang tidak seluruhnya terjadi pada masa turunnya wahyu, namun hal ini bukan bermakna garansi (yang ada sekarang beserta bentuk-bentuknya) dilarang dalam Islam. Seperti yang telah diuraikan, pelaksanaan kewajiban penggaransi bisa disebabkan karena ditemukannya cacat-cacat yang tersembunyi, juga bisa disebabkan karena adanya kerusakan internal barang yang dijual.

Dalam *khazanah* hukum Islam telah dibahas salah satu bentuk perjanjian garansi yang disebabkan jika ditemukannya cacat dikemudian hari. Hal ini yang dikenal dengan sebutan *khiyar aib*, yaitu: *khiyar* (hak untuk memilih untuk meneruskan atau memnyudahi transaksi) bagi pembeli.²⁷ Adanya *khiyar aib*

²⁷ Taufiq Hidayat, *Garansi dan Penerapannya Perspektif Hukum Islam*, Al-Mawarid Journal of Islamic Law Vol. 15 (2006), hlm 116.

merupakan suatu yang mesti ada dalam jual beli. Karena bebasnya barang dari kecacatan menjadi tuntutan bagi konsumen. Jika ditemukan kecacatan pada barang tersebut, maka kerelaan konsumen dalam jual beli akan berubah. Untuk menghindarkan hal tersebut di syariatkannya *khiyar aib* karena dengan *khiyar* kerelaan kedua belah pihak dapat tercapai. Hal ini sesuai dengan firman Allah yang berbunyi:²⁸

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا (٢٩)

Artinya :”Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu". (Q.S An-Nisa (4) 29)

Dalam pembahasan ini juga sama hal nya dengan produk jasa pengiriman, karna pada dasarnya sebuah produk pelayanan sama hal nya dengan jual beli. Produk pelayanan jasa tersebut ditawarkan (dijual) oleh pihak penyedia jasa kepada para konsumen yang hendak menggunakan jasa tersebut dan membayar pelayanan tersebut untuk keperluan tertentu misalnya mengirim sebuah barang dan lainnya.

Menurut perspektif hukum Islam perjanjian garansi dapat diterima (tidak dilarang). Pembolehan garansi ini dalam transaksi jual beli dapat disandarkan kepada hadis Nabi Muhammad SAW yang menjelaskan bahwa perkara atau urusan keduniaan diserahkan kepada umat karena lebih mengetahui dan menguasainya.²⁹ Hal ini memberikan pengertian bahwa, semua orang muslim bertanggung jawab (mematuhi dan menjalankan) atas syarat-syarat yang telah mereka buat. Hadis ini jelas menegaskan bahwa apabila telah terjadi

²⁸Q.S An-Nisa (4) 26.

²⁹Taufiq Hidayat, *Garansi dan Penerapannya Perspektif Hukum Islam*, hlm 118.

kesepakatan dalam syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan dalam jual beli. Azhar Basyir secara umum telah mengklasifikasikan kriteria-kriteria dalam pelaksanaan *mu'amalah*.³⁰ Adapun klasifikasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pada dasarnya segala bentuk *mu'amalah* adalah *mubah*, kecuali yang ditentukan lain oleh al-Quran dan Hadist.
2. *Mu'amalah* dilaksanakan atas dasar suka sama suka tanpa adanya unsur paksaan.
3. *Mu'amalah* dilaksanakan atas dasar pertimbangan mendatangkan manfaat dan menghindarkan *kemudharatan*.
4. *Mu'amalah* dilakukan dan dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan dan menghindarkan unsur-unsur penganiayaan dan unsur kesempatan dalam kesempatan.

Dalam kelaziman transaksi jual beli baik itu barang maupun jasa, untuk memperkuat dan menghindarkan terjadinya persengkataan atau kesalahan pahaman dikemudian hari, maka perjanjian garansi dituangkan dalam dokumen yang disebut dengan surat garansi. Surat garansi merupakan suatu pengakuan atau bukti tertulis yang menunjukkan ada kesepakatan atau syarat yang mengikat kepada pihak pemberi garansi, yaitu untuk menjalankan kewajiban kepada konsumen atau pembeli dalam tempo tertentu, jika dikemudian hari produk tersebut tidak sesuai atau bisa dikatakan cacat tersembunyi dan adanya kerusakan yang bersifat internal (bukan sebab faktor eksternal) pada barang yang diperjual belikan tersebut.

Produk seperti jasa atau layanan pengiriman barang juga sebagian menerapkan dan memiliki sistem garansi sebagai jaminan kepada konsumen. Apabila barang yang tidak sampai atau adanya suatu kerusakan pada barang yang menjadi tanggung jawab pihak penyedia. Dalam hal ini garansi sangatlah

³⁰ Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Mu'amalat, Edisi Revisi* (Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm. 15-16.

penting untuk transaksi *muamalah* bertujuan untuk memberi kepercayaan dan pertanggung jawaban penuh atas hak-hak konsumen.

Dalam isi surat garansi tersebut, biasanya berupa penjelasan tentang bentuk-bentuk kesepakatan dan ketentuan-ketentuan dalam garansi, sehingga akan jelas apa hak-hak yang dimiliki oleh kedua belah pihak dengan adanya garansi tersebut. Dengan demikian, ketika pembeli memilih untuk menerima dan melangsungkan transaksi, maka berarti ia juga telah menerima dan melakukan *ijab qabul* perjanjian garansi serta ridha terhadap ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam surat garansi.

C. Pengaplikasian Garansi pada pengiriman PT POS

Garansi pengiriman erat kaitannya dengan jaminan yang diberikan oleh penjual barang/jasa pada konsumen. Hal ini untuk menunjukkan dan meyakinkan konsumen bahwa pengiriman yang mereka percaya memiliki kualitas yang baik dan memberikan rasa tenang bagi mereka jika sesuatu terjadi hal yang tidak diinginkan seperti barang rusak, hilang dan terlambat sampai. Garansi sebuah pengiriman merupakan hak konsumen untuk meminta pihak ekspedisi menangani masalah apapun sesuai dengan persyaratan dan ketentuannya. Dalam hal ini garansi yang diberikan oleh PT Pos yakni berupa pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kerusakan dan kehilangan.

Menurut Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, konsumen yang dimaksud adalah pengguna layanan pos. Pengguna layanan pos adalah setiap orang yang menggunakan layanan Pos dari PT Pos Indonesia (Persero).

Hak-hak konsumen Pos telah diatur dalam Pasal 26, 27, dan 28 Undang-Undang Tentang Pos yakni adalah sebagai berikut :³¹

³¹Peraturan.bpk.go.id. *Undang-undang (UU) No. 38 Tahun 2009 Tentang POS*. Diakses melalui situs : <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38783> pada tanggal 09 November 2020.

Pasal 26 :

Setiap Orang berhak mendapat layanan pos.

Pasal 27 :

- a. Hak milik atas kiriman tetap merupakan hak milik pengguna layanan pos selama belum diserahkan kepada penerima.
- b. Pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.

Pasal 28 :

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 dengan yang diterima.

Kewajiban konsumen selain memperoleh hak-haknya sebagai konsumen, agar seimbang hak tersebut konsumen diberikan kewajiban-kewajiban yang harus dijalankan. Kewajiban-kewajiban yang dimiliki konsumen diatur dalam Pasal 32 Undang-Undang Tentang Pos yakni bahwa :

1. Pengguna layanan pos dilarang mengirimkan barang yang dapat membahayakan barang kiriman lainnya, atau keselamatan orang.
2. Barang terlarang yang dapat membahayakan kiriman atau keselamatan orang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. narkotika, psikotropika, dan obat-obatan terlarang lainnya;
 - b. barang yang mudah meledak;
 - c. barang yang mudah terbakar;
 - d. barang yang mudah rusak dan dapat mencemari lingkungan;
 - e. barang yang melanggar kesusilaan; dan/atau;
 - f. barang lainnya yang menurut peraturan perundang-undangan dinyatakan terlarang.

Besaran dan pembayaran ganti rugi Pos *Express* juga telah termuat dalam peraturan UU POS pasal 45, dimana hak terhadap perjanjian garansi pengiriman berupa pemberian ganti ruginya adalah:

1. Setiap kiriman adalah hak pengirim sampai kiriman tersebut diserahkan kepada penerima, kecuali pengirim telah melepaskan secara tertulis.
2. Tuntutan ganti rugi dibayarkan kepada pihak ketiga bila pihak ketiga tersebut diberi kuasa tertulis oleh pengirim.
3. Ganti rugi dapat diberikan kepada penerima bila kiriman yang diterimanya rusak/hilang sebagian.
4. Keterlambatan, kerusakan dan kehilangan kiriman Pos *Express* diberikan ganti rugi yang besarnya sebagai berikut:
 - a. Untuk keterlambatan diberikan ganti rugi sebesar satu kali ongkos kirim.
 - b. Untuk kerusakan/kehilangan diberikan ganti rugi sebesar: Berdasarkan harga ongkos kirimnya maksimal 10 kali ongkos kirim, Berdasarkan harga barang maksimal adalah sebesar harga pertanggungan nilai barang.
5. Penyerahan uang ganti rugi kepada pelanggan menggunakan bukti serah/kwitansi.
6. Besar ganti rugi untuk kiriman korporat berdasarkan kesepakatan dengan pelanggan yang dituangkan dalam Perjanjian Kerja Sama (PKS).
7. Pembayaran ganti rugi dilaporkan kepada Ka. SBU Pos *Express* dilampiri kwitansi pembayaran dan formulir tuntutan ganti rugi.
8. Kepala Area/*Branch Manager* berkewajiban melakukan pengusutan lebih lanjut untuk mengidentifikasi penyebab terjadinya penyimpangan operasi serta melaporkannya kepada Ka. SBU.
9. Berdasarkan Laporan Kepala Area/*Branch Manager* pada ayat (6) Pasal ini, Ka. SBU menetapkan ganti rugi dimaksud dibebankan kepada pegawai yang bersalah atau dibebankan kepada anggaran SBU Pos *Express*.

Ditinjau dari beberapa ketentuan-ketentuan dalam hal tuntutan garansi pengiriman bahwa PT Pos memiliki beberapa persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi dan dijalankan oleh setiap PT Pos diseluruh Indonesia. Dimana tugas pokoknya yakni melaksanakan pelayanan bagi kepentingan masyarakat luas. Penugasan tersebut dimaksudkan sebagai usaha negara untuk melindungi masyarakat, yaitu dengan menyediakan layanan pos sampai ke pelosok-pelosok dan daerah yang terisolasi. Maka dengan ini jaminan dan kejelasan garansi juga sangat penting sebagai pemberian layanan yang maksimal kepada setiap konsumen

D. Pengertian Akad Wakalah Bil Ujrah

Sebelum membahas lebih lanjut tentang pengertian *wakalah* secara spesifik, terlebih dahulu penulis ingin memaparkan pengertian *wakalah* secara global, baik menurut bahasa maupun secara istilah. Secara bahasa, kata *al-wakalah* atau *al-wikalah* berarti *al-tafwidh* yaitu penyerahan, pendelegasian dan pemberian mandat. Contoh kalimat “aku serahkan urusanku kepada Allah” mewakili istilah pengertian tersebut. *Wakalah* atau *wikalah* merupakan *isim masdar* yang secara etimologis bermakna *taukil*, yaitu menyerahkan, mewakilkan dan menjaga.³²

Wakalah berasal dari kata *wakala-yakilu-waklan* yang bermakna penyerahan, pendelegasian, pemberian mandat. Sebagaimana tersebut dalam sebuah ayat juga bermakna pemeliharaan, dalam firman Allah : “Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung”, (Q.S. Ali Imron (3) 173).³³ Dari ayat tersebut menjelaskan bahwa *Wakalah* sendiri bermakna yang diartikan juga dengan memberikan kuasa atau mewakilkan.

³²Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Kencana, 2013), hlm. 300.

³³Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Solo : PT Qhomari prima, 2007), hlm. 92.

Sedangkan *Ujrah* atau *Al ijarah* berasal dari kata *Al-Ajru* yang berarti *al-‘iwadah* yang dalam bahas Indonesia ialah ganti atau upah. Jika mempelajari dari definisi tentang *Wakalah Bil Ujrah* para ulama berbeda pendapat tentang pengertian *wakalah*, menurut ulama madzhab Hanafi *Al-wakalah* adalah pendelegasian suatu tindakan hukum kepada orang lain yang bertindak sebagai wakil. Sedangkan menurut ulama’ madzhab Syafi’i, *al-wakalah* adalah pendelegasian hak kepada seseorang dalam hal-hal yang bisa diwakilkan kepada orang lain selagi ia hidup. Ungkapan “selagi hidup” dalam definisi tersebut menunjukkan ada perbedaan antara *al-wakalah* dengan wasiat.³⁴

Wakalah memiliki beberapa makna yang cukup berbeda menurut beberapa ulama. Berikut adalah pandangan dari para ulama:³⁵

1. Menurut Hashbi Ash Shiddieqy, *Wakalah* adalah akad penyerahan kekuasaan, yang pada akad itu seseorang menunjuk orang lain sebagai penggantinya dalam bertindak (*bertasharruf*).
2. Menurut Sayyid Sabiq, *Wakalah* adalah pelimpahan kekuasaan oleh seseorang kepada orang lain dalam hal-hal yang boleh diwakilkan.
3. Ulama Malikiyah, *Wakalah* adalah tindakan seseorang mewakilkan dirinya kepada orang lain untuk melakukan tindakan-tindakan yang merupakan haknya yang tindakan itu tidak dikaitkan dengan pemberian kuasa setelah mati, sebab jika dikaitkan dengan tindakan setelah mati berarti sudah berbentuk wasiat.
4. Menurut Ulama Syafi’i mengatakan bahwa *Wakalah* adalah suatu ungkapan yang mengandung suatu pendelegasian sesuatu oleh seseorang kepada orang lain supaya orang lain itu melaksanakan apa yang boleh dikuasakan atas nama pemberi kuasa.

³⁴M. Yazid Afandi, *Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta : Logung Printika, 2009), hlm 203.

³⁵Indah Nuhayatia, *Penerapan dan Aplikasi Akad Wakalah Pada Produk Jasa Bank Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol. 3, No. 2 Thn 2013, hlm. 96.

Dari definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud *Wakalah* adalah penyerahan dari seseorang kepada orang lain untuk mengerjakan sesuatu dimana perwakilan tersebut berlaku selama yang mewakilkan masih hidup. Akad ini diperbolehkan karena konsep dari kegiatan tolong-menolong dan dalam dunia ekonomi dan penyediaan jasa dengan menerapkan sistem syariah, akad ini dipergunakan sebagai wadah untuk mempertemukan pihak penyedia jasa dengan pihak yang memerlukan atau menggunakan jasa.

Pelaksanaan akad *Wakalah* pada dasarnya dibenarkan untuk disesuaikan dengan kebiasaan masyarakat setempat, tetapi yang terpenting adalah pihak yang memberi kuasa adalah pihak yang bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan tersebut, pihak yang mewakilkan hanya perantara, atau wakil atas kegiatan yang dilakukan, artinya kegiatan tersebut dapat dikategorikan sah apabila pihak yang memberikan kuasa ada, atau hidup dan karenanya wakil dianggap sah pula apabila terdapat persetujuan atau pengesahan akan pekerjaan mewakilkan tersebut. Jadi bisa dikatakan akad *Wakalah Bil Ujah* akan melahirkan sumber kewajiban yang harus terpenuhi.³⁶

Wakalah atau *wakilah* secara etimologi berarti tanggungan (*ad-dhaman*), pencukupan (*al-kifayah*), perlindungan (*al-Hafidz*) yang bisa diartikan juga perwakilan atau pemberian kuasa.³⁷ Secara terminologi menurut beberapa ulama yaitu:

1. Diibaratkan menyerahkan sesuatu kepada orang lain untuk dilaksanakan ketika orang tersebut masih hidup itu merupakan pendapat ulama Syafi'iyah.
2. *Wakalah* yaitu Menggantikan dalam hak dan kewajiban milik orang lain yang digantikannya menurut ulama Malikiyah.

³⁶ Agus Ernawan dkk, *Solusi Berasuransi, Lebih Indah Dengan Syariah* (Cet. I; Bandung: PT. Karya Kita, 2009), hlm. 94.

³⁷ Rahmat Syafi'i, *Fiqih Muamalah* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2001), hlm 251.

3. *Wakalah* yaitu *tassaruf* atau mengelola posisi orang lain yang kita diberi kuasa untuk menempati dan menggantikannya hal ini merupakan pendapat ulama Hanafiyah.
4. Ada penggantian untuk melaksanakan pekerjaan karena ada seseorang yang memberikan kuasa untuk *tassaruf* yang dilaksanakan seimbang Menurut ulama Hanabilah.

E. Landasan hukum Akad *Wakalah Bil Ujah*

1. Dalam Al-Quran

Al-Quran adalah kalam Allah yang diturunkan oleh-Nya melalui perantara malaikat Jibril ke dalam hati Rasul dengan lafadz bahasa arab dan makna-maknanya yang benar untuk menjadi *hujjah* bagi Rasul atas pengakuannya sebagai Rasul, menjadi undang-undang bagi manusia yang mengikuti petunjuknya dan menjadi ibadah dengan membacanya.

Adapun yang dijadikan dasar hukum *wakalah* adalah firman Allah, sunnah Rasulullah dan *ijma'*, antara lain :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ...

“ Hai orang yang beriman! tunaikanlah akad-akad itu(QS. Al-Maidah (5): 1)

Ayat ini menerangkan bahwa perintah dari Allah kepada hamba-hambaNya yang beriman, untuk memenuhi perjanjian yang merupakan konsekuensi dari keimanan. Memenuhi perjanjian atau akad maksudnya menyempurnakan, melengkapi tanpa mengurangi dan membatalkannya tanpa ketentuan-ketentuan yang jelas. Hal Ini meliputi perjanjian antara hamba dan *Rabbnya* dalam bentuk memegang tugas-tugas *ubudiyah*, menunaikannya dengan sebaik-baiknya dan tidak mengurangi hak-haknya sedikitpun, juga perjanjian seorang hamba dengan Rasulullah yaitu dengan mentaati dan

mengikutinya, dan perjanjian seorang manusia dengan manusia lainnya berupa *muamalah* yang harus ditunaikan ataupun dituntaskan secara hukum syariat.

Firman Allah QS. An-Nisa (4) : 35, yang berbunyi :

وَأِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا خَبِيرًا (٣٥)

Artinya“Dan jika kamu khawatirkan ada persengketaan antara keduanya, maka kirimlah seorang *hakam* dari keluarga laki-laki dan seorang *hakam* dari keluarga perempuan, jika kedua orang *hakam* itu bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberi taufik kepada suami istri itu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal”. (QS. An-Nisa: 35)³⁸

Dalam ayat ini bermakna bahwa ketika ada persengketaan antara dua orang maka diperbolehkan mengutus seseorang yang ahli (*Hakam*) sebagai wakil dalam menyelesaikan persengketaan yang terjadi. Dalam isi ayat diatas dijelaskan bahwa ada dua orang (suami istri) yang terlibat persengketaan dan sampai ingin melakukan perceraian, sehingga kedua pihak tersebut mengutus orang (*Hakam*) untuk mewakili mereka dalam menyelesaikan persengketaan yang terjadi dalam rumah tangganya.

Firman Allah QS. An Nisa (4) 58, tentang ucapan yusuf kepada raja :³⁹

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا (٥٨)

Artinya“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang

³⁸Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Solo : PT Qhomari prima, 2007), hlm. 404.

³⁹QS. An Nisa (4): 58.

sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (QS. An-Nisa: 58)

Dalam tafsir jalalain maksud dari ayat ini bercerita bahwa amanat-amanat yakni hak-hak yang dipercayakan kepadamu untuk disampaikan kepada yang berhak menerimanya.⁴⁰ Ayat ini turun ketika Ali mengambil kunci Ka’bah dari Utsman bin Thalhah, seorang penjaga Ka’bah secara paksa ketika Nabi datang ke Makkah pada waktu penaklukan kota Makkah, tetapi dia menolaknya dan berkata “seandainya aku tahu bahwa dia adalah Rasulullah aku tidak akan menolaknya”. Kemudian Rasulullah menyuruh dan memerintahkan Utsman untuk memberikan kepadanya. Lantas Ali yang menerimanya merasa takjub akan hal itu lantas Ali masuk Islam. Dan ketika meninggal dunia, dia mewakilkan kunci itu kepada adiknya syaibah, kemudian seterusnya dipegang oleh anaknya. Dapat disimpulkan pula bahwa ayat ini mengandung pesan bahwa Rasulullah memberikan amanat kepada orang lain atas dirinya untuk memberikan kunci itu kepada Ali dan seterusnya kepada adik dan anaknya untuk diberikan amanat kunci untuk diberikan tanggung jawab atas Ka’bah.

Jika direalisasikan dengan Akad *Wakalah*, maka amanat-amanat yang terkandung dalam isi perjanjian sebuah *Wakalah* begitu penting untuk dijalankan. Orang yang diberikan amanat untuk mewakili sesuatu harus menunaikan amanat-amanat tersebut dengan baik. Islam juga mensyariatkan *wakalah* karena manusia membutuhkannya. Dimana tidak semua orang mampu secara langsung mengurus semua urusannya. Ia membutuhkan orang lain untuk mengurus keperluannya. Akad *wakalah* disyariatkan berdasarkan firman Allah:⁴¹

⁴⁰ Al-imam jalaludin Muhammad Al Mahalli, *Edisi Indonesia Tafsir jalalain*, (Surabaya : Pustaka eLba, 2012) hlm 355.

⁴¹ Q.S Al-Kahfi (18) 19.

فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هَذِهِ إِلَى الْمَدِينَةِ فَلْيَنْظُرُوا أَيُّهَا أَزْكَى طَعَامًا فَلْيَأْتِكُمْ بِرِزْقٍ مِنْهُ وَلْيَتَلَطَّفْ
وَلَا يُشْعِرَنَّ بَكُمْ أَحَدًا (١٩)

Artinya :“Maka suruhlah salah seorang diantara kamu untuk pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, hendaklah dia melihat mana makanan yang lebih baik. Maka hendaklah ia membawakan makanan itu untuk mu, dan hendaklah ia berlaku lemah lembut dan janganlah sekali-kali menceritakan hal mu kepada seorangpun.” (Q.S Al-Kahfi (18) 19)

Ayat ini juga menerangkan bahwa perginya salah seorang dari ketiga *ash-habul kahfi* yang bertindak untuk dan atas nama rekan-rekannya sebagai wakil mereka dalam memilih dan membeli makanan. Mereka (*ash-habul kahfi*) mewakilkan salah seorang diantara mereka untuk membeli makanan.

Dasar hukum akad *Wakalah* juga ada dalam firman Allah dalam yang berbunyi : ⁴²

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (٢)

Artinya : “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran” (Q.S Al-Maidah (5) 2)

Berwakalah merupakan salah satu bentuk tolong-menolong dalam melancarkan aktivitas manusia. Dalam *wakalah* mengandung unsur tolong-menolong pada setiap aktivitas *muamalahnya*. Islam selalu memberikan kemudahan dan menghilangkan kesempitan terhadap umatnya. Islam membolehkan seseorang untuk memberikan mandat kepada orang yang dipercayainya.⁴³ Untuk itu, syariat Islam memberikan jalan keluar dari

⁴² Q.S Al-Maidah (5) 2.

⁴³ Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah, Prinsip dan Implementasinya pada sektor keuangan syariah*, (Jakarta : Rajawali Press, 2017), hlm 144.

kesulitan tersebut dengan membolehkan seseorang untuk mewakili urusannya kepada orang lain.

2. Dalam Al-Hadist

Hadits adalah sumber kedua setelah Al-Quran. Dan hal ini merupakan rahmat dari Allah SWT kepada umatnya sehingga hukum Islam tetap elastis dan dinamis sesuai dengan perkembangan zaman. Adapun beberapa hadis yang penulis ambil sebagai landasan hukum Akad *Wakalah Bil Ujrah* adalah sebagai berikut.

دَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ سَعْدٍ بْنُ إِبرَاهِيمَ حَدَّثَنَا عَمِّي حَدَّثَنَا أَبِي عَنْ ابْنِ إِسْحَاقَ عَنْ أَبِي نُعَيْمٍ وَهْبِ بْنِ كَيْسَانَ عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ أَنَّهُ سَمِعَهُ يُحَدِّثُ قَالَ أَرَدْتُ الْخُرُوجَ إِلَى خَيْبَرَ فَأَتَيْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَسَلَّمْتُ عَلَيْهِ وَقُلْتُ لَهُ إِنِّي أَرَدْتُ الْخُرُوجَ إِلَى خَيْبَرَ فَقَالَ إِذَا أَتَيْتَ وَكَيْلِي فَخُذْ مِنْهُ خَمْسَةَ عَشَرَ وَسَقًا فَإِنْ ابْتَعَى مِنْكَ آيَةً فَضَعْ يَدَكَ عَلَى تَرْقُوتِهِ

Artinya :“Telah menceritakan kepada kami 'Ubaidullah bin Sa'dan bin Ibrahim telah menceritakan kepada kami Pamanku telah menceritakan kepada kami Ayahku dari Ibnu Ishaq dari Abu Nu'aim Wahb bin Kaisan dari Jabir bin Abdullah bahwa ia mendengarnya menceritakan, ia berkata, "Aku ingin pergi ke Khaibar, lalu aku datang menemui Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam, aku ucapkan salam kemudian berkata, "Sesungguhnya aku ingin pergi ke Khaibar." Kemudian beliau bersabda: "Apabila engkau datang kepada wakilku, maka ambillah darinya lima belas wasaq, dan apabila ia menginginkan tanda darimu maka letakkan tanganmu pada tulang bahunya!" (H.R. Abu Daud: 3148)⁴⁴

Dalam hadits Rasulullah diatas jelas tersirat bahwa pada masa Rasulullah beliau pun memiliki wakil yang dipercayainya dalam melakukan suatu pekerjaan.

⁴⁴Syeikh Abu Bakar Jabir, *Terjemahan lengkap Minhajul Muslim* (Surakarta : Ziyad,2018), hlm 513.

الصُّلْحُ جَائِزٌ بَيْنَ الْمُسْلِمِينَ إِلَّا صُلْحًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا وَالْمُسْلِمُونَ عَلَى شُرُوطِهِمْ إِلَّا
شَرْطًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا

Artinya : "Shulh (penyelesaian sengketa melalui musyawarah untuk mufakat) boleh dilakukan di antara kaum muslimin kecuali shulh yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram; dan kaum muslimin terikat dengan syarat-syarat mereka kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram" (H.R Abu dawud dan At-Tarmidzi)⁴⁵

Dari hadits diatas dijelaskan bahwa dalam berwakalah hendaklah antara wakil dan *muwakkil* terikat dengan ketentuan-ketentuan yang dihalalkan oleh hukum Islam. Kedua hadits di atas dapat disimpulkan bahwa akad *wakalah* itu diperbolehkan, seperti halnya dalam keseharian Rasulullah juga telah melakukan akad *wakalah* dengan mewakilkan kepada orang lain untuk berbagai urusan, diantaranya: membayar utang, mewakilkan penyembelihan kurban dan pembagiannya, mewakilkan pengurusan unta, mewakilkan dalam pernikahannya, dan lain-lainnya.

Selain itu fungsi lain dari *Wakalah* ialah sebagai hukum syariat yang membantu dalam hal tolong-menolong sesama. Hal ini sesuai di riwayatkan oleh Abu Hurairah RA, Nabi Muhammad bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ
كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا ، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى
مُعْسِرٍ ، يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ

"Barang siapa yang menghilangkan kesulitan duniawinya seorang muslim, maka Allah SWT. Akan menghilangkan kesulitan pada hari kiamat. Barang siapa yang mempermudah kesulitan seseorang,

⁴⁵Syeikh Abu Bakar Jabir, *Terjemahan lengkap Minhajul Muslim*, hlm 515.

maka Allah SWT akan mempermudah urusannya di dunia dan di akhirat". (HR. Muslim, no 2699)⁴⁶

Arti hadits tersebut tersirat adanya anjuran untuk saling membantu antara sesama manusia dengan menghilangkan kesulitan seseorang atau dengan mempermudah urusan duniawinya, niscaya Allah SWT akan mempermudah segala urusan dunia dan urusan akhirat hambanya. Dalam perusahaan jasa pengiriman, kandungan hadits di atas terlihat dalam bentuk pembayaran dan pertanggung jawaban atas kepercayaan yang diberikan oleh konsumen dan bertanggung jawab penuh atas barang yang dititipkan tersebut untuk dikirimkan ketempat yang dituju.

3. Ijma

Dalam hal ini ada beberapa pendapat para ulama Berkenaan dengan akad *Wakalah Bil-Ujrah* diantaranya :⁴⁷

Pendapat Ibn Qudamah

تصح الوكالة باجر وبغير أجر، لأن النبي صلى الله عليه وآله وسلم كان يبعث عما لاه لقبض

الصدقات ويجعل لهم عمولة... وإذا كانت الوكالة بأجر أي (بجعل) فكتمها حكم

الإجارات. تكملة فت القدیر، ج. ٦، ص. ٢، الفقه الإسلامي وأدلتو للدكتور وئیة

الزحیلی ج. ٥ ص. ٤

"Akad *taukil* (*wakalah*) boleh dilakukan, baik dengan imbalan maupun tanpa imbalan. Hal itu karena Nabi shallallahu 'alaihi wa alihi wa sallam pernah mewakilkan kepada Unais untuk melaksanakan hukuman, kepada Llrwah untuk membeli kambing, dan kepada Abu Ra/i' untuk melakukan qabul nikah, (semuanya) tanpa memberikan imbalan. Nabi pernah juga mengutus para pegawainya untuk memungut sedekah (zakat) dan beliau memberikan imbalan kepada mereka."

⁴⁶Hadist Riwayat Muslim, *Kitab al-Birr*, No. Hadits 2699.

⁴⁷Wahbah al-Zuhaili. *Al-Fiqh al Islami wa adilatuh* (Dimasyq : Dar al-Fikr, 2002) Juz 5, 4058.

Pendapat Wahbah al-Zuhaili

"Umat sepakat bahwa *wakalah* boleh dilakukan karena diperlukan. *Wakalah* sah dilakukan baik dengan imbalan maupun tanpa imbalan."

Pendapat Ibn Qudamah

"(Jika) *muwakkil* mengizinkan wakil untuk mewakilkan (kepada orang lain), maka hal itu boleh; karena hal tersebut merupakan akad yang telah diizinkan kepada wakil; oleh karena itu, ia boleh melakukannya (mewakilkan kepada orang lain)."

Dari penjelasan tersebut para ulama sepakat *Wakalah* diperbolehkan. Bahkan mereka cenderung mensunnahkannya dengan alasan bahwa hal tersebut termasuk jenis *ta'awun* atau tolong-menolong atas dasar kebaikan dan *taqwa*. Jika dikaitkan dengan garansi produk *Pos Express* yang dikeluarkan oleh PT POS sendiri *wakalah* berguna sebagai hal tolong-menolong. Karena para ulama telah sepakat tentang bolehnya akad *wakalah*, bahwa mereka memandangnya sebagai sunah karena hal itu termasuk jenis *ta'awwun* (tolong-menolong) atas dasar kebaikan dan takwa.⁴⁸

4. Kaidah Fiqih

Kaidah-kaidah *fiqh muamalah* yang dianggap relevan dengan transaksi akad *Wakalah* adalah,⁴⁹

جامعة الرانري

A R - R A N R I

على الدليل يدل أن إلا الإباحة المعاملات في الأصل تحريمها

"Hukum asal dalam semua bentuk *muamalah* adalah boleh dilaksanakan kecuali ada dalil yang mengharamkannya"

⁴⁸Mardani, *Hukum Perikatan Syariah di Indonesia*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2013), hlm. 185.

⁴⁹Dewan Syaria'h Nasional (DSN) selalu menggunakan kaidah ini dalam keputusan-keputusannya. Lihat Himpunan Fatwa DSN Edisi Kedua tahun 2003.

Maksud kaidah ini adalah bahwa dalam setiap *muamalah* dan transaksi, pada dasarnya boleh, seperti jual beli, sewa menyewa, gadai, kerja sama, perwakilan, dan lain-lain, kecuali yang secara tegas diharamkan seperti mengakibatkan *kemudharatan*, tipuan, judi, dan riba.

Hukum Perwakilan (*Wakalah*) dalam Islam di antaranya :

1. *Wajib*, *wakalah* menjadi wajib jika menyangkut hal-hal yang darurat menurut Islam.
2. *Mubah*, *wakalah* hukum asalnya adalah *mubah*, semua akad yang boleh diadakan sendiri oleh manusia, boleh pula ia wakilkkan kepada orang lain.
3. *Makruh*, *wakalah* menjadi *makruh* jika yang diwakilkan adalah hal-hal yang *makruh* menurut Islam.
4. *Haram*, *wakalah* menjadi haram jika menyangkut hal-hal yang dilarang oleh syariah.
5. *Sunah*, *wakalah* menjadi sunah jika menyangkut hal-hal bersifat tolong menolong (*ta'awun*).

Dari beberapa hukum *wakalah* diatas penulis memberi kesimpulan bahwa hukum *wakalah* sendiri akan berubah jika penggunaan *wakalah* tersebut tidak tepat dipergunakan secara syariah dan akan menjadi hukumnya haram jika mengesampingkan hal hal yang dilarang oleh syariah. Begitu juga ketika menyangkut tentang pembahasan garansi produk *Pos Express* bahwa apapun produk dan bentuk akad *wakalah* nya tidak sesuai syariah maka tidak diperbolehkan.

5. Fatwa DSN-MUI

Dalam hal membahas tentang Garansi pengiriman *Pos Express* yang dibahas maka penulis mengambil landasan hukum yang dikeluarkan oleh MUI NO: 113/DSN-MUI/IX/217 tentang Akad *Wakalah Bil Ujrah* diantaranya:

a. Ketentuan terkait objek *Wakalah*

- *Wakalah bil-ujrah* hanya boleh dilakukan terhadap kegiatan atau perbuatan hukum yang boleh diwakalahkan.
- Objek *wakalah bil-ujrah* harus berupa pekerjaan atau perbuatan tertentu dan wajib diketahui secara jelas oleh wakil dan *muwakkil*.
- Objek *wakalah bil-ujrah* harus dapat dilaksanakan oleh wakil.
- Akad *wakalah bil-ujrah* boleh dibatasi jangka waktunya.
- Wakil boleh mewakilkan ulang kepada pihak lain atas kuasa yang diterimanya, kecuali tidak diizinkan oleh *muwakkil* (pemberi kuasa).
- Wakil tidak wajib menanggung risiko atas kerugian yang timbul karena perbuatan yang dilakukannya, kecuali karena *al-ta'addi*, *at-taq-shir*, atau *mukhal afat al – syuruth*.

b. Ketentuan terkait *Ujrah*

- *Ujrah* boleh berupa uang atau barang yang boleh dimanfaatkan menurut syariah (*mutaqatuwam*) dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Kuantitas dan atau kualitas *ujrah* harus jelas, baik berupa angka nominal, persentase tertentu, atau rumus yang disepakati dan diketahui oleh para pihak yang melakukan akad.
- *Ujrah* boleh dibayar secara tunai, ansur/bertahap, dan Tangguh sesuai dengan syariah, kesepakatan, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- *ujrah* yang telah disepakati boleh ditinjau-ulang atas manfaat yang belum diterima oleh *muwakkil* sesuai kesepakatan.

Dari ketentuan-ketentuan sesuai yang dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia dapat dijabarkan bahwa setiap hukum yang ada haruslah dijalankan dengan peraturan dan dengan ketentuan yang sudah dibuat sesuai syariat. Dalam hal ini akad *Wakalah Bil Ujrah* boleh dilakukan dengan tunduk dan patuh pada ketentuan dan batasan yang terdapat dalam fatwa ini.

F. Rukun dan Syarat Akad *Wakalah Bil Ujah*

Dalam pembahasan ini terdapat rukun dan syarat yang wajib dipenuhi dalam pelaksanaan akad *Wakalah Bil Ujah* karena hal ini menjadi tolak ukur suatu keabsahan atau sempurnanya hukum akad *Wakalah Bil Ujah*. Ada beberapa bahasan mengenai rukun dan syarat dalam akad *Wakalah Bil Ujah* disini berbeda dengan ketentuan yang terdapat didalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelik Wetboek*). Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sahnya suatu perikatan adalah apabila sudah memenuhi hal-hal sebagai berikut, yaitu “adanya kesepakatan antara para pihak, kecakapan untuk melakukan suatu perikatan, suatu hal tertentu dan sebab yang halal”.⁵⁰

Sedangkan pengertian rukun dan syarat yaitu rukun diartikan suatu unsur yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari suatu perbuatan atau lembaga yang menentukan sah atau tidaknya perbuatan tersebut dan atau tidak adanya sesuatu itu. Dalam hal ini rukun *Wakalah* adalah harus adanya; (1) Orang yang memberi kuasa (*al Muwakkil*), (2) Orang yang diberi kuasa (*al Wakil*), (3) Perkara/hal yang dikuasakan (*al Taukil*). (4) Pernyataan Kesepakatan (*Ijab dan Qabul*).

Sedangkan syarat adalah sesuatu yang tergantung padanya keberadaan hukum *syar'i* dan ia berada diluar hukum itu sendiri, yang ketiadaanya menyebabkan hukum pun tidak ada.⁵¹ Ada beberapa syarat *Wakalah* diantaranya:

1. Orang yang memberikan kuasa (*al-Muwakkil*) disyaratkan cakap bertindak hukum, yaitu telah *balig* dan berakal sehat, baik laki-laki maupun perempuan, boleh dalam keadaan tidak ada di tempat (*gaib*) maupun berada

⁵⁰Nisa Arifiani Umar, “Pelaksanaan Akad *Wakalah Bil Ujah* Pada Asuransi Jiwa Syariah di PT. Asuransi Keluarga” Skripsi. (Jakarta: Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, 2007), hlm. 37.

⁵¹Dewi, Wirdianingsih dan Barlinti, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia* (Cet. II; Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 50.

di tempat, serta dalam keadaan sakit ataupun sehat. Orang yang menerima kuasa (*al-Wakil*), disyaratkan :

- Cakap bertindak hukum untuk dirinya dan orang lain, memiliki pengetahuan yang memadai tentang masalah yang diwakilkan kepadanya, serta amanah dan mampu mengerjakan pekerjaan yang dimandatkan kepadanya.
 - Ditunjuk secara langsung oleh orang yang mewakilkan dan penunjukkan harus tegas sehingga benar-benar tertuju kepada wakil yang dimaksud. Tidak menggunakan kuasa yang diberikan kepadanya untuk kepentingan dirinya atau di luar yang disetujui oleh pemberi kuasa.
 - Apabila orang yang menerima kuasa melakukan kesalahan tanpa sepengetahuan yang memberi kuasa sehingga menimbulkan kerugian, maka kerugian yang timbul menjadi tanggungannya.
2. Perkara yang Diwakilkan/Obyek *Wakalah*, Sesuatu yang dapat dijadikan obyek akad atau suatu pekerjaan yang dapat dikerjakan orang lain, perkara-perkara yang mubah dan dibenarkan oleh syara", memiliki identitas yang jelas, dan milik sah dari *al Muwakkil* , misalnya : jual-beli, sewa-menyewa, pemindahan hutang, tanggungan, kerjasama usaha, penukaran mata uang, pemberian gaji, akad bagi hasil, talak, nikah, perdamaian dan sebagainya.
 3. Pernyataan Kesepakatan (*Ijab-Qabul*), Kesepakatan kedua belah pihak baik lisan maupun tulisan dengan keikhlasan memberi dan menerima baik fisik maupun manfaat dari hal yang ditransaksikan.

Dalam pelaksanaan *Wakalah* ada Rukun dan Syarat yang harus dipenuhi karena 2 hal itu mempengaruhi sah tidaknya suatu akad *Wakalah*. Namun didalam Undang-Undang hukum perdata Berbeda dengan rukun dan syarat yang ada disini. Keabsahan akad *wakalah* dalam Kitab Hukum Undang-Undang Perdata jika dapat terpenuhinya beberapa hal yaitu: diantara para

pihak ada kesepakatan, ketika melakukan perikatan cakap, tertentu dalam suatu hal dan halal. Definisi dari rukun dan syarat yaitu: Rukun adalah sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dalam melakukan perbuatan karena suatu yang kita kerjakan dapat menjadi sah atau tidak tergantung dari rukun. Dan syarat adalah sesuatu yang berada diluar hukum *syar'i* namun keberadaannya syarat tetap bergantung pada hukum *syar'i*. Sebagaimana tercantum dalam Fatwa DSN-MUI No: 10/DSN-MUI/IV/2000, tanggal 13 April 2000 tentang *Wakalah*. Landasan hukum yang disyariatkan dalam akad *Wakalah Bil Ujah* harus memenuhi beberapa rukun diantaranya:⁵²

1. Adanya *Al-Aqidain* (Subjek Perikatan)

Yakni para pihak-pihak yang melakukan akad. Dilihat dari sudut hukum maka pelaku dari suatu tindakan hukum akad disebut sebagai subjek hukum yang sering diartikan sebagai pengemban hak dan kewajiban. Subjek hukum ini terdiri dari dua macam yaitu manusia dan badan hukum. Pertama, Manusia sebagai subjek hukum perikatan adalah pihak yang sudah dibebani hukum yang disebut *mukallaf* (orang yang telah mampu bertindak secara hukum) yang menjadi ukuran orang telah *mukallaf* adalah apabila seseorang telah *balig* dan berakal sehat.⁵³

Beberapa hal yang menyebabkan seseorang yang telah *balig* dapat dinyatakan tidak sah atau dapat dibatalkan apabila orang yang bersangkutan dapat dibuktikan adanya *minors* (masih dibawah umur), gila, idiot, boros, kehilangan kesadaran, tertidur dalam keadaan tidur gelap, kesalahan dan terlupa, memiliki kekurangan, kerusakan, kehilangan akal serta ketidak tahuan atau kelalaian.

Agar suatu perikatan yang dijalankan subjek perikatan terpenuhi, maka harus memenuhi syarat-syarat tertentu. Dalam melaksanakan akad

⁵²Fatwa DSN-MUI No: 10/DSN-MUI/IV/2000, tanggal 13 April 2000 tentang *Wakalah*.

⁵³Dewi, Wirdianingsih dan Barlinti, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, hlm 51.

Wakalah Bil Ujrah maka para subjek harus memenuhi syarat-syarat, baik wakil maupun *muwakil*. Hal ini *muwakil* (yang mewakilkan) akan melaksanakan suatu akad *Wakalah Bil Ujrah* haruslah memenuhi syarat yaitu harus seorang pemilik sah yang dapat bertindak terhadap hal yang ia wakilkkan lain dan orang *mukallaf* atau anak *mumayyiz* dalam batas-batas tertentu, yakni dalam hal-hal yang bermanfaat baginya seperti mewakilkan untuk menerima *hibah*, menerima sedekah dan sebagainya.⁵⁴ Sedangkan syarat untuk wakil (yang mewakili) yaitu wakil harus orang yang memiliki kecakapan atau cakap hukum, dapat mengerjakan tugas yang diwakilkan kepadanya.

2. *Mahallul'aqd* (Objek Perikatan)

Mahallul' Aqd yaitu suatu objek akad dan dikenakan akibat hukum yang ditimbulkan. Bentuk objek dalam perikatan dapat berupa benda berwujud (seperti mobil, rumah dan lain-lain) dan benda tidak terwujud seperti (manfaat tertentu).⁵⁵ Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh *mahallul 'aqd* dalam akad *Wakalah Bil Ujrah* adalah sebagai berikut:

- 1) Objek perikatan tidak bertentangan dengan syariah Islam. Jadi objek perikatan haruslah memiliki nilai dan bermanfaat, apabila tidak maka perikatannya menjadi batal.
 - 2) Objek perikatan haruslah jelas dan dikenali oleh orang yang mewakili. Dalam hal objek menggunakan sejumlah uang yang harus diketahui jumlah dan jenisnya.
 - 3) Objek perikatan dapat diwakilkan menurut syariah Islam.
- ## 3. *Ijab-Qabul* (*Sighat al-Aqd*)

Ijab adalah suatu pernyataan janji atau penawaran dari pihak pertama untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Sedangkan yang dimaksud

⁵⁴ *Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No:10/DSN-MUI/IV/2000, tentang Wakalah, bagian kedua angka 1, hlm. 3.*

⁵⁵ Dewi, Wirdianingsih dan Barlinti, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, hlm. 60.

qabul adalah suatu pernyataan menerima dari pihak kedua atas penawaran yang dilakukan oleh pihak pertama. Jadi *shigat al-aqd* (ucapan) yaitu suatu penawaran dan permintaan (*ijab-qabul*) harus diucapkan oleh kedua belah pihak guna menunjukkan kemampuan mereka untuk menyempurnakan kontrak.⁵⁶ Dalam akad *Wakalah Bil Ujrah* pernyataan *ijab* dan *qabul* harus dinyatakan oleh belah pihak untuk menunjukkan kehendak mereka dalam mengadakan kontrak (akad).

Syarat-syarat dalam *ijab* dan *qabul* adalah sebagai berikut.⁵⁷

- 1) *Ijab* dan *qabul* dilakukan oleh pihak yang memenuhi syarat.
 - 2) *Ijab* dan *qabul* tertuju pada suatu objek tertentu.
 - 3) Pada saat berlangsungnya *ijab* dan *qabul* harus berhubungan langsung dengan suatu majelis.
 - 4) Pada saat pelaksanaan *ijab* dan *qabul* mempunyai pengertian yang jelas.
 - 5) Adanya kesesuaian antara *ijab* dan *qabul*.
 - 6) *Ijab* dan *qabul* menggambarkan kesungguhan dan kemauan para pihak.
4. Jenis-Jenis Akad *Wakalah Bil Ujrah*

Akad *wakalah* sendiri terdapat beberapa jenis yaitu dilihat dari sisi khusus dan umumnya, sisi terikat dan tidak terikat objek yang diwakilkan, dan ada atau tidaknya kompensasi yang diberikan dari perwakilan. Namun secara umum akad *wakalah*, yaitu dilihat dari sisi terikat dan tidak terikatnya objek yang diwakilkan. Dilihat dari terikat dan terikatnya objek yang diwakilkan.

- 1) *Wakalah Multaqah* adalah wakil mendapat kebebasan untuk melaksanakan *wakalah* dengan luas yang dapat mendatangkan keuntungan dan tidak dibatasi pada usaha tertentu, akan tetapi disini

⁵⁶ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional* (Cet I; Jakarta: Gema Insani Press, 2004), hlm. 334.

⁵⁷ Nisa Arifiani Umar, "Pelaksanaan Akad *Wakalah Bil Ujrah* Pada Asuransi Jiwa Syariah di PT Asuransi Keluarga", hlm. 43.

terdapat batasannya, yaitu bidang usaha yang dikelola oleh wakil tidak boleh bertentangan dengan hukum syariah.⁵⁸

- 2) *Wakalah Muqayyadah* (khusus) merupakan bentuk pendelegasian yang memberikan batas usaha tertentu kepada wakil dalam melaksanakan *wakalah* yang diberikan oleh *muwakil* dengan mengikuti syarat-syarat yang ditetapkan oleh *muwakil*.

G. Pembatalan dan Berakhirnya *Wakalah Bil Ujah*

Suatu akad akan dipandang berakhir apabila tercapai tujuannya. Dalam akad jual beli barang atau jasa misalnya, akad dipandang berakhir apabila barang telah berpindah milik kepada pembeli dan harganya telah menjadi milik penjual yang disebut dengan *fasakh*.⁵⁹ Yang dimaksud dengan *fasakh* adalah melepaskan perikatan kontrak atau menghilangkan atau menghapuskan hukum kontrak secara total seakan-akan kontrak tidak pernah terjadi. Ada beberapa hal yang membuat berakhirnya suatu akad *Wakalah Bil Ujah* adalah sebagai berikut:

- 1) *Muwakil* mencabut *wakalahnya* kepada wakil.
- 2) Wakil mengundurkan diri dari akad *wakalah*.
- 3) *Muwakil* meninggal dunia, maka akad *wakalah* itu berakhir ketika kematian itu sampai kepada wakil.
- 4) Berakhirnya waktu kesepakatan.
- 5) Tujuan *wakalah* telah terlaksana.
- 6) Ketika sesuatu atau barang yang menjadi objek *wakalah* tidak menjadi milik *muwakil*.

Beberapa hal yang membuat berakhirnya suatu akad *Wakalah Bil Ujah* bertujuan sebagai memberi suatu ketentuan bahwa akad tidak selamanya berlaku sebagai suatu hukum yang harus dijalankan namun ada beberapa poin yang bisa

⁵⁸Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Grafindo Persada, 2002), hlm. 234.

⁵⁹Burhanuddin S, *Hukum Kontrak Syariah*, (Yogyakarta : BPFE, 2009), hlm 209-210.

menyebabkan hukum tersebut berakhir dan tidak memiliki kewajiban untuk dijalankan. Sama seperti halnya dengan garansi pengiriman, jika sebelumnya telah terjadi akad namun jika hal-hal yang menyebabkan berakhirnya akad tersebut maka akad tersebut tidak wajib untuk dijalankan atau dijatuhi hukum sesuai syariat.

Selain ketentuan tersebut diatas ada beberapa hal juga yang menyebabkan batalnya akad *Wakalah Bil Ujah* diantaranya:

1) Apabila Pemberi kuasa berhalangan Tetap

Dalam hal pemberi kuasa berhalangan tetap (wafat), maka pemberian kuasa tersebut batal, sebagaimana halnya batal dengan adanya pembebasan atau pengunduran diri pemberi kuasa, kecuali diperjanjikan lain.'

2) Perselisihan antara pemberi kuasa dengan yang diberi kuasa.

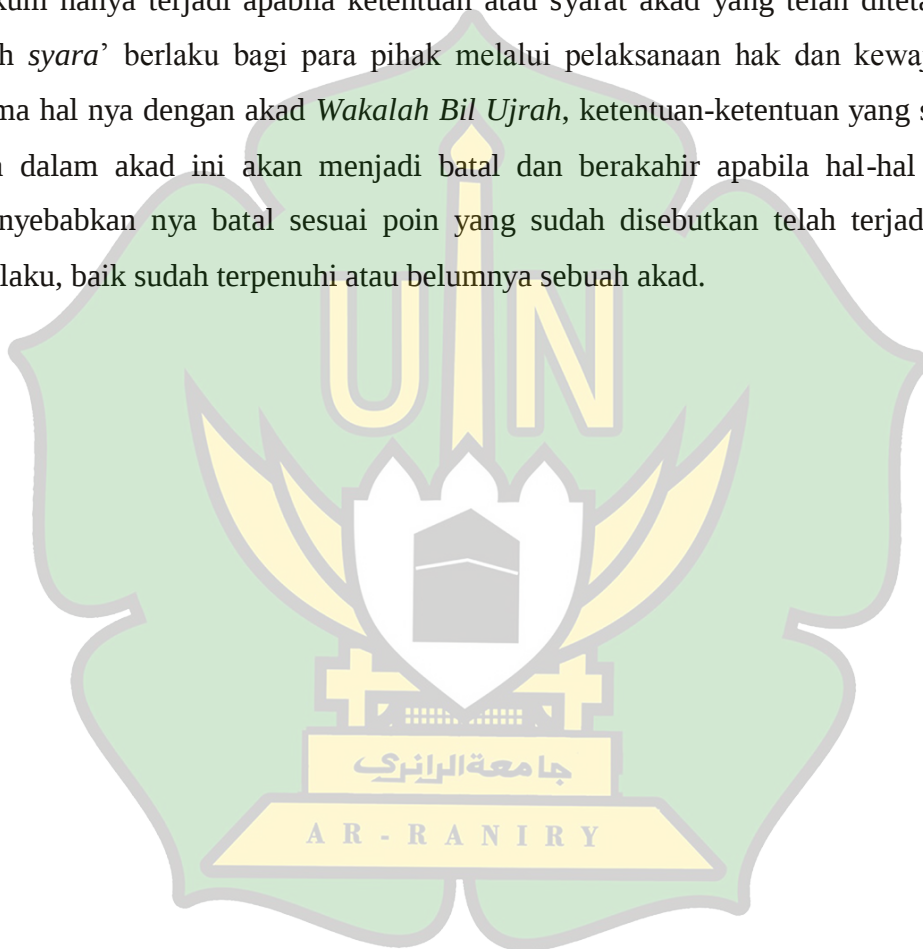
apabila terjadi perselisihan antara orang yang diberi kuasa dengan orang yang memberi kuasa, khususnya kehilangan barang yang dikuasakan, maka yang dijadikan pegangan adalah perkataan orang yang menerima kuasa disertai dengan saksi. Apabila sengketa disebabkan pembayaran, maka yang dipegang adalah perkataan penerima kuasa dengan bukti-buktinya. Jika penerima kuasa melakukan suatu perbuatan yang dianggap salah, sedangkan ia beranggapan bahwa pemberi kuasa menyuruhnya demikian, maka yang dijadikan pegangan adalah perkataan penerima kuasa selama penerima kuasa adalah orang yang terpercaya untuk melakukan perbuatan.

3) Hal hal yang membuat berakhirnya *Wakalah* ialah :

- Matinya salah seorang dari *shahibul* akad (orang-orang yang berakad), atau hilangnya cakap hukum.
- Dihentikannya aktivitas/pekerjaan dimaksud oleh kedua belah pihak.
- Pembatalan akad oleh pemberi kuasa terhadap penerima kuasa, yang diketahui oleh penerima kuasa.
- Penerima kuasa mengundurkan diri dengan sepengetahuan pemberi kuasa.

- Gugurnya hak pemilikan atas barang bagi pemberi kuasa

Berakhirnya kontrak dapat diartikan sebagai putusnya hubungan diantara para pihak yang mengadakan akad. Dengan putusnya hubungan tersebut maka perbuatan para pihak yang berkaitan dengan akad tidak akan menimbulkan akibat hukum. Karena pada prinsipnya sebuah hal yang dijatuhi atau dikenakan hukum hanya terjadi apabila ketentuan atau syarat akad yang telah ditetapkan oleh *syara'* berlaku bagi para pihak melalui pelaksanaan hak dan kewajiban. Sama hal nya dengan akad *Wakalah Bil Ujrah*, ketentuan-ketentuan yang sudah ada dalam akad ini akan menjadi batal dan berakahir apabila hal-hal yang menyebabkan nya batal sesuai poin yang sudah disebutkan telah terjadi dan berlaku, baik sudah terpenuhi atau belumnya sebuah akad.



BAB TIGA
PERSPEKTIF AKAD WAKALAH BIL UJRAH PADA PRODUK
PENGIRIMAN BERGARANSI POS EXPRESS DI PT POS INDONESIA
CABANG LHOKSEUMAWE

A. Profil umum PT Pos cabang Lhokseumawe

Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor Pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor Pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Kantor Pos Lhokseumawe merupakan kantor Pos Pemeriksa dari seluruh kantor-kantor Pos yang ada di Aceh Utara. Seperti pada umumnya PT Pos, Kantor pos cabang Lhokseumawe melayani pengiriman barang, dokumen, Express Mail Service (EMS) dan paket dalam negeri dan pengiriman paket luar negeri melalui pos indonesia international. Konsumen Pos dapat melakukan cek tarif pos Indonesia melalui situs resmi, selain itu tracking pos atau lacak kiriman pos juga dapat dilakukan via online melalui web resmi Pos Indonesia. Untuk Pos Indonesia tracking secara online dapat dilakukan dengan merujuk nomor barcode yang tertera pada cek resi pos indonesia saat mengirim paket. Informasi lebih lanjut dapat diperoleh melalui kontak call center atau customer service PT Pos Indonesia. kantor PT Pos Indonesia cabang Lhokseumawe berlokasi di Jalan Samudera Nomor 1 Kelurahan Kampung Jawa Lama, Kecamatan Banda Sakti, Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh

Jam kerja atau operasional diantaranya:

- a. Hari Senin - Jumat : 08:00 - 18:00 WIB
- b. Sabtu : 07:30 – 13.00 WIB
- c. Minggu : 08.00 - 13.00 WIB

Rentang jam kerja yang cukup panjang ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal untuk menjalankan visi PT Pos yakni menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya. Serta misi berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik, berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat, dan berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

B. Perjanjian Garansi pengiriman Pos Express di PT Pos cabang Lhokseumawe

a. Syarat dan perjanjian garansi Pos Express

Setiap pengiriman memiliki standar syarat dan garansi pengiriman yang harus dipatuhi oleh setiap konsumen yang hendak melakukan pengiriman barang menggunakan jasa layanan pengiriman. Pihak PT Pos dituntut untuk teliti dalam mengukur dan menimbang berat barang serta menanyakan kondisi, nilai harga dan jenis barang yang akan dikirimkan ke alamat tujuan konsumen untuk menghindari pengiriman yang dilarang oleh Pihak PT Pos sesuai prosedur pengiriman Pos Express. Selain itu Alamat penerima harus masuk dalam wilayah Pos Express, data alamat harus diisi lengkap dan jelas dengan mencantumkan kode pos dan nomor telepon, ponsel serta faksimili penerima. Ketentuan dan penjelasan mengenai produk Pos Express juga tercantum didalam brosur yang tertulis :

1. Standar waktu penyerahan ke alamat tujuan maksimal sehari sampai terhitung sejak diposkan.

2. Tarif terjangkau yang dapat diakses melalui www.posindonesia.co.id
3. Jaminan ganti rugi diberikan atas keterlambatan penyerahan, kerusakan dan kehilangan.
4. Jaringan terintegrasi dan terkoneksi yang bisa dilacak.
5. Jaringan nasional meliputi kota besar dan kota lainnya yang terus diperluas.
6. Pick Up Service, pelayanan jemput kiriman dapat diberikan sesuai permintaan.

Poin-poin diatas yang sudah penulis cantumkan merupakan ketentuan tertulis yang ada di brosur Pos Express. Dimana keterangan tersebut berguna untuk memberikan penjelasan tertulis kepada konsumen yang hendak menggunakan layanan Pos Express.

Saat ini yang harus dipahami adalah, bahwa perjanjian dalam pengiriman Pos Express itu konsumen tidak boleh melanggar aturan pengiriman, seperti mengirimkan barang terlarang, karena jika dikemudian hari pengirim ketahuan membawa barang yang tidak diperbolehkan oleh perjanjian pengiriman Pos Express, maka hal tersebut diluar tanggung jawab pihak Pos selain itu juga tidak akan dilayani sama sekali oleh pihak PT Pos.

Dalam perjanjian pengiriman Pos Express juga tidak diperkenankan untuk melanggar ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam pengiriman Pos Express. Selain itu Syahrul juga mengatakan dalam pengiriman Pos Express konsumen harus paham cakupan wilayah yang bisa menjangkau pengiriman Pos Express. Biasanya pengiriman ini hanya bisa dijangkau untuk pengiriman kota-kota besar saja yakni dengan layanan pengiriman luar kota dan dalam kota dan konsumen harus mengetahui layanan apa yang ia gunakan.

Layanan Pos Express memiliki cakupan wilayah dengan destinasi pengiriman yang terbatas. Dalam hal ini tidak semua pengiriman barang atau dokumen bisa menggunakan layanan Pos Express. Dari hasil pengamatan yang penulis dapat bahwa petugas Pos mengecek secara online terlebih dahulu apakah wilayah tujuan pengiriman masuk kedalam daftar pengiriman Pos Express.

Secara garis besar produk layanan ini hanya menyediakan pelayanan dalam kota (City Courier) dan antar kota (Inter City Courier). Ketentuan layanan pengiriman Pos Express ini, sebelumnya sudah penulis jelaskan pada bab Pendahuluan.

Garansi yang dijanjikan dalam pengiriman Pos Express ini adalah berupa pemberian ganti rugi kepada konsumen dan ada beberapa jenis, yakni ganti rugi keterlambatan, kehilangan dan kerusakan. Dari wawancara tersebut bisa dijelaskan bahwa pihak Pos mengklasifikasikan perjanjian garansi yang dapat diterima konsumen jika dalam pengiriman Pos Express, barang yang konsumen kirim mengalami keterlambatan, kehilangan dan kerusakan yang tentunya karena faktor kelalaian dan kesalahan dari pihak PT Pos.

Syarat dan perjanjian pengiriman Pos Express telah dijelaskan oleh Busyri selaku Manager Aantaran PT Pos cabang Lhokseumawe bahwa sebelum menerima pengiriman Pos Express, pihaknya dituntut untuk teliti dalam menimbang dan mengukur barang kiriman serta memastikan barang yang ingin dikirim konsumen haruslah barang yang diperbolehkan pengirimannya dan bukan terlarang, selain itu gugatan konsumen atas keterlambatan dan kerusakan barang dengan kiriman Pos Express akan dilayani jika pengaduan atas keterlambatan dan kehilangan dilaporkan dalam 30 hari kerja sejak hari pertama barang dikirimkan dan pengaduan kerusakan dilakukan dalam waktu 2x24 jam sejak diterimanya barang dengan bukti menunjukkan resi pengiriman.

Tujuan dibuatnya perjanjian tersebut untuk memberikan kemudahan bagi para pihak yang bersangkutan. Salah satu asas dari bebas berkontrak adalah yang memberikan kepada setiap orang hak untuk dapat mengadakan berbagai kesepakatan sesuai kehendak dan persyaratan yang disepakati kedua belah pihak. Pengiriman Pos Express merupakan produk unggulan yang dimiliki oleh PT Pos, untuk setiap pemberian garansi ganti rugi akibat keterlambatan, kerusakan juga dibayarkan berbeda dari layanan pengiriman yang lain. Karena untuk harga ongkos kirimnya juga berbeda atau lebih mahal dari pengiriman

standar, maka PT Pos juga berusaha memberikan jaminan ganti rugi yang sebanding atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

Layanan Pos Express yang ditawarkan oleh pihak Pos merupakan produk pengiriman unggulan yang dianggap mampu membantu setiap konsumen yang membutuhkan pengirimannya cepat sampai. Hingga untuk pemberian garansi berupa ganti rugi atas keterlambatan dan kerusakan juga diberikan setara dengan nominal yang berbeda dari ganti rugi pengiriman standart. Pihak PT Pos cabang Lhokseumawe selalu berupaya penuh dalam melayani dengan baik keluhan dan gugatan pengguna jasa layanan Pos Express, karena pada dasarnya ada beberapa penyebab yang membuat barang tersebut mengalami kerusakan dan tidak sampai tepat waktu.

Syahrul juga menjelaskan lebih lanjut bahwa perjanjian resmi Pos tentang pemberian garansi pengiriman Pos Express memiliki beberapa garansi yakni berupa pemberian ganti rugi diantaranya pengiriman yang mengalami keterlambatan, ganti ruginya sebesar satu kali ongkos kirim sedangkan untuk kerusakan ataupun kehilangan dibayarkan sesuai maksimal harga 10 kali ongkos kirim atau bisa harga barang yang rusak tersebut. Semuanya tergantung bagaimana tuntutan dari konsumen Pos Express.

Pemberian garansi Pos Express berupa ganti rugi yang dijanjikan oleh PT Pos cabang Lhokseumawe memiliki beberapa klasifikasi pemberian ganti rugi sesuai tuntutan yang diajukan oleh konsumen. Setiap tuntutan ganti rugi akibat keterlambatan, kerusakan dan kehilangan memiliki penanganan dan pemberian garansi yang berbeda. Maka dari itu sangat penting bagi konsumen untuk menyimpan kwitansi pembelian barang jika itu merupakan tuntutan garansi kerusakan dan kehilangan.

Dari hasil pengamatan dilapangan, penulis melihat bahwa setiap pengiriman Pos Express juga terdapat persyaratan tertulis pada setiap kertas resi yang dicantumkan saat pemaketan barang. Isi dari resi tersebut ialah terdapat perjanjian tertulis yakni (1) Setuju dengan ketentuan dan syarat pengiriman yang

ditetapkan oleh PT Pos Indonesia, (2) Nilai pertanggungan sesuai isi kiriman. Maksud dari perjanjian tertulis yang dicantumkan oleh Pos adalah merupakan perjanjian tertulis yang secara langsung sudah disepakati bersama.

Sebagaimana dijelaskan di atas, garansi berupa pemberian ganti rugi atau merupakan jaminan terhadap keadaan barang Pos Express yang dikirimkan oleh konsumen melalui PT Pos. Fungsi utama dari terbentuknya garansi ini adalah memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen pengguna layanan Pos Express. Dengan pelayanan garansi ini, konsumen terlindungi dan akan terpenuhi hak-haknya yaitu mendapatkan barang yang sesuai dengan apa yang tersebut dalam transaksi serta sesuai dengan nilai tukar yang telah dikeluarkan.

Setiap gugatan yang diajukan konsumen Pos Express tidak semuanya bisa diberikan jaminan garansi berupa ganti rugi yang sudah disepakati. Melainkan pihak Pos akan mencari tahu terlebih dahulu apakah penyebab keterlambatan tersebut karena kesalahan Pos atau kesalahan konsumen, dan jika itu terbukti karena kelalaian konsumen sendiri, maka pihak PT Pos tidak akan memberikan jaminan garansi apapun.

Dari hasil wawancara diatas dengan pekerja PT Pos cabang Lhokseumawe memperjelas bahwa perjanjian garansi dalam pengiriman Pos Express yakni tidak semua gugatan keterlambatan, kehilangan dan kerusakan pengiriman akan diberikan jaminan garansi berupa pemberian ganti rugi. Garansi akan diberikan kepada konsumen Pos Express, jika hal-hal yang merugikan konsumen dikarenakan faktor kesalahan dan kelalaian selama proses pengiriman. Jika kelalaian tersebut terbukti karena faktor kelalaian konsumen sendiri, maka pihak PT Pos tidak akan memberikan garansi apapun kepada konsumen. Dalam pelaksanaan pertanggung jawabannya, pengiriman layanan Pos Express tentu terkendala berbagai macam hal yang tidak saja berasal dari pihak Pos, tetapi terkadang juga berasal dari pihak konsumen.

Syahrul selaku Manajer SDM Pos cabang Lhokseumawe juga menyebutkan bahwa ketentuan dan syarat pengiriman yang dipaparkan diatas merupakan kebijakan perusahaan yang terus menerus diperbaharui oleh pihak Pos dalam hal pelayanan pengiriman dan pemberian garansi pengiriman Pos Express.

Berdasarkan perjanjian garansi pengiriman Pos Express yang diterapkan oleh pihak PT Pos cabang Lhokseumawe menunjukan bahwa antara konsumen dan pihak Pos memiliki tanggung jawab untuk dijalankan dengan benar antara kedua pihak. Dari penjelasan perjanjian garansi Pos Express diatas penulis menyimpulkan bahwa perjanjian garansi Pos Express di PT Pos cabang Lhokseumawe diantaranya :

1. Konsumen tidak diperbolehkan mengirimkan barang yang dilarang dalam pengiriman Pos Express. Hal-hal yang terjadi dalam pelanggaran tersebut adalah diluar tanggung jawab PT Pos.
2. Pengiriman harus dalam cakupan wilayah pengiriman Pos Express yakni hanya kota-kota besar dengan layanan pengiriman dalam kota dan luar kota.
3. Garansi yang diberikan berupa pemberian ganti rugi dalam hal keterlambatan, kehilangan dan kerusakan barang.
4. Gugatan keterlambatan dan kehilangan dalam pengiriman dapat dilayani 30 hari sejak barang dikirimkan, sedangkan untuk kerusakan dilayani selama 2x24 jam sejak diterimanya barang.
5. Pemberian garansi berupa ganti rugi atas keterlambatan dibayarkan sebesar satu kali ongkos kirim. Kerusakan dan kehilangan diberikan ganti rugi maksimal 10 kali ongkos kirim atau sesuai harga barang yang rusak/hilang.
6. Garansi akan diberikan jika keterlambatan, kerusakan dan kehilangan terbukti karena kesalahan PT Pos (dalam proses pengiriman) bukan karena kelalaian dari konsumen sendiri.

Sebagaimana kesimpulan yang penulis rangkum atas wawancara di atas, dimana perjanjian garansi Pos Express di PT Pos cabang Lhokseumawe

merupakan ketentuan yang mutlak dan resmi dalam hal ketentuan jaminan garansi Pos Express terhadap proses pengiriman ditransaksikan. Fungsi utama dari terbentuknya garansi ini adalah memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Adapun ketentuan yang penulis jadikan acuan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah perjanjian garansi Pos Express yang telah diterapkan oleh PT Pos cabang Lhokseumawe sejak disediakannya layanan Pos Express.

b. Prosedur dan tata cara klaim garansi Pos Express

Seperti pada umumnya perusahaan yang memiliki petunjuk pelaksanaan atau petunjuk teknis dalam menangani permasalahan perusahaan, untuk memperoleh pemberian garansi berupa ganti rugi atas keterlambatan dan kerusakan barang, pihak PT Pos memiliki prosedur yang harus dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan. Dari beberapa wawancara kepada karyawan PT Pos Lhokseumawe, bahwa keterlambatan pengiriman Pos Express juga tidak sepenuhnya kesalahan pihak PT Pos, adapun karena konsumen tidak mencantumkan alamat tujuan pengiriman secara akurat, nomor telfon yang tidak bisa dihubungi juga menjadi kendala kurir untuk mengirim barang tersebut sesuai tepat waktu.

Laporan kehilangan, keterlambatan ataupun kerusakan dapat diajukan melalui kepala kantor, atau juga bisa ke bagian admin Pos Lhokseumawe langsung, dan bisa juga melalui telfon. Jika sudah dilakukannya pengaduan, maka akan ditindak lanjut diambil oleh petugas dan terakhir dilaporkan ke bagian manager yang bertanggung jawab terkait pengaduan untuk di analisa.

Prosedur pengajuan gugatan telah diatur oleh SOP Pos Express. dijelaskan bahwa pelanggan dapat mengajukan gugatan melalui tiga cara yaitu; melalui Kepala Kantor Pos Cabang, melalui nomor C-Care Pos Express yaitu Halopos 161 atau 021-161 dan melalui website resmi Pos Express. Bila diajukan ke Kepala Cabang, gugatan kemudian di teruskan ke bagian Customer Care Pos Express, namun bila langsung dilaporkan melalui C-Care ataupun melalui

internet akan ditangani langsung oleh petugas Customer Care. Setelah diajukannya gugatan tahap pertama maka pihak Pos akan melakukan analisa lebih lanjut.

Dari hasil wawancara penulis dengan Busyri selaku Manajer Proses dan Antar PT Pos cabang Lhokseumawe bisa dijelaskan bahwa pengajuan klaim garansi Pos Express yang paling terpenting adalah pihak konsumen harus bisa menunjukan resi pengiriman ke pihak Pos agar bisa langsung dilakukan jejak lacak jika itu gugatan dalam bentuk keterlambatan. Investigasi dilakukan begitu ada laporan masuk dan menelusuri status kiriman paket melalui internet, setelah itu dikonfirmasi kepada kurir yang mengirim, jika sudah dilakukan jejak lacak maka pihak PT Pos Lhokseumawe memberi tahu pengirim status dan kebijakan yang diambil oleh Pos, setelah itu konsumen akan diarahkan untuk melengkapi formulir pengklaiman garansi dan prosedur lainnya.

Dalam pengamatan penulis formulir tujuh lembar yang harus dilengkapi setiap konsumen yang melakukan pengklaiman garansi diantaranya mencantumkan data diri, memberikan foto copy berupa identitas diri, mengajukan kwitansi mengajukan beberapa formulir pertimbangan kepala kantor dan persetujuan pembayaran ganti rugi.

Investigasi juga dilakukan berupa mencari tahu dan berkoordinasi dengan PT Pos cabang yang menjadi tujuan pengiriman paket tersebut semisalnya tujuannya adalah Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, maka antara pihak PT Pos Lhokseumawe dan PT Pos disana saling berkoordinasi apakah penyebab kerusakan dan keterlambatan merupakan kesalahan dan kelalaian pihak internal atau dikarenakan faktor lainnya diluar tanggung jawab pihak PT Pos.

Mengenai tanggung jawab Pos Express Lhokseumawe kepada konsumen yang mengajukan klaim garansi diwujudkan dalam bentuk memberikan kompensasi ganti rugi atau garansi dengan ketentuan yang telah penulis bahas pada sub sebelumnya tentang proses pengklaiman garansi. Semua gugatan dan

pengklaiman garansi Pos Express akan segera di tindak lanjuti oleh Pos cabang Lhokseumawe jika semua syarat dan tahapan sesuai SOP PT Pos sudah dilakukan oleh konsumen yang bersangkutan. Jika pihak Pos memutuskan untuk memberikan ganti rugi maka akan menghubungi konsumen untuk selanjutnya dilakukan penyerahan ganti rugi.

Semua proses pengaduan dan pengklaiman garansi yang diajukan konsumen dari tahap awal hingga tahap pemberian surat kuasa ganti rugi akan dilakukan dan diproses dan dilakukan investigasi oleh PT Pos Lhokseumawe dengan melalui beberapa tahapan tertentu, hingga ketentuan mengenai besaran ganti rugi juga diatur tergantung kasus dari aduan atau gugatannya.

Dari hasil wawancara tersebut bisa dijelaskan, bahwa seluruh proses pengklaiman garansi secara keseluruhan dilakukan dan diproses oleh pihak Pos Lhokseumawe sesuai prosedural. Dimana PT Pos tidak secara langsung memutuskan untuk pemberian garansi kepada konsumen yang mengalami kerugian. Pihak PT Pos Lhokseumawe juga mengidentifikasi berapa besaran garansi yang harus diberi atas kerugian tersebut sehingga pemberian ganti rugi akurat dan tidak ada yang merugikan konsumen maupun pihak PT Pos.

Gambaran sederhana tentang pertanggungjawaban Pos Express dalam menangani gugatan konsumen, mulai dari proses pengajuan gugatan oleh konsumen sampai dengan pelaksanaan pertanggung jawaban Pos Express, dapat dilihat pada gambar 3.1 dibawah ini.

Dari gambar 3.1 diatas tentang proses pertanggung jawaban Pos Express Dalam menangani gugatan garansi Pos Express berupa pemberian ganti rugi yang dilakukan konsumen, pihak PT Pos memiliki tim dan bidang terkait untuk melakukan investigasi dan penelusuran untuk mencari penyebab keterlambatan barang, serta memastikan benar atau tidaknya keterlambatan tersebut karena faktor kelalaian dan kesalahan pihak Pos.

Terkait hal ini Syahrul menerangkan bahwa durasi diberikannya ganti rugi tersebut tergantung pada pihak PT Pos dalam menginvestigasi penyebab

keterlambatan dan kerusakan suatu barang. Selain itu juga tergantung pada kelengkapan syarat klaim yang cukup atau tidak. Jika syarat yang diajukan oleh konsumen tidak cukup bukti atau syarat maka akan membutuhkan waktu yang lama untuk proses diberikannya ganti rugi tersebut. Namun biasanya selama ini pemberian garansi ke konsumen membutuhkan kurang lebih satu bulan barulah besaran ganti rugi itu bisa terima oleh konsumen. Dalam waktu menunggu pemberian garansi tersebut tidak dipastikan berapa lama pemberian garansi akan diserahkan oleh konsumen, terkait hal tersebut konsumen harus menunggu keputusan PT Pos.

C. Aplikasi Garansi Pos Express di PT Pos cabang Lhokseumawe

Setiap pengiriman yang diselenggarakan oleh pelaku usaha jasa pengiriman memiliki perjanjian-perjanjian yang sudah disepakati bersama sejak terjadinya akad pengiriman tersebut. Namun dalam hal ini keluhan-keluhan konsumen seperti keterlambatan, kerusakan dan sulitnya proses pengklaiman garansi Pos Express di PT Pos Lhokseumawe yang sudah peneliti uraikan pada sub bab sebelumnya menjadi alasan sebagian konsumen untuk tidak melakukan pengklaiman tersebut dan memilih tidak menuntut ganti rugi apapun dalam kasus keterlambatan pengiriman Pos Express selagi hal itu masih dianggap batas wajar oleh konsumen.

Menurut wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan beberapa pengguna jasa ini, Salah satunya adalah Bu Widia yang pada saat itu sedang duduk menunggu antrian untuk pengambilan barang. Ia merupakan seseorang Ibu Rumah Tangga yang memiliki usaha kecil-kecilan dirumahnya yakni jualan daster dan perlengkapan dapur yang dipasarkan secara offline maupun online .Ia mengaku sudah pernah dua kali menggunakan layanan Pos Express pertama kali dalam kota sekitaran Lhokseumawe dan yang kedua barang berupa alat masak dikirimkan ke saudaranya tujuan Pancoran Mas, Kota Depok karena saat itu perlu cepat untuk kebutuhannya. Namun barang yang dikirimkan pada

pertengahan bulan Oktober 2020 dengan layanan Nextday Service (hari ini kirim, esok hari maksimal jam 17.00 WIB sampai) tiba dalam waktu 5 hari pukul 17.00 WIB. Ia mengetahui itu karena saudaranya menanyakan terus-menerus dan barulah memberi kabar setelah 5 hari pengiriman. Ia merasa kecewa karena alat dapur yang harus dipakai saudaranya untuk membuat kue tidak sampai tepat waktu sehingga saudaranya memilih untuk meminjam ke orang lain. Akan tetapi meskipun merasa kecewa ketika terjadi keterlambatan, responden mengakui belum pernah mengajukan proses pengklaiman garansi, karena ia tahu bahwa proses pengklaiman yang sedikit menyulitkan dirinya, dan bu Widia tidak mau mempermasalahkannya selama keterlambatan masih dalam batas wajar

Dari wawancara tersebut bisa diketahui bahwa, walaupun telah menjanjikan garansi berupa ganti rugi atas keterlambatan barang, ternyata tidak membuat konsumen langsung berkenan mengurus klaim ganti rugi tersebut dengan alasan prosedur pengklaiman yang diberikan oleh pihak Pos dianggap sebagian konsumen sangat memakan waktu karena memerlukan proses yang bertahap. Sehingga konsumen memilih untuk tidak melanjutkan pengajuan ganti rugi selama keterlambatan dan kerusakan barang saat pengiriman masih dianggap wajar dan bisa diterima oleh pihak konsumen.

Keterlambatan dalam pengiriman Pos Express juga dikeluhkan oleh Nurhalima seorang mahasiswa berkuliah di kampus Kota Medan yang tak ingin disebutkan nama Universitasnya itu, ia menyebutkan selama proses perkuliahan daring (online) ada tiga kali menggunakan layanan Pos Express untuk mengirimkan tugas kuliah yang tidak bisa dilakukan secara online seperti tugas-tugas praktik yang berhubungan dengan alat harus ia kirimkan ketemannya sebagai tugas kelompok. Pada saat itu pertengahan Juli 2020 ia diharuskan mengirimkan laporan berupa proposal penelitian kepada dosennya dan menggunakan layanan Pos Express Nextday before 10 Service tujuan kota Medan, namun laporan yang diharapkan sampai tepat waktu ke dosennya

mengalami keterlambatan yakni 3 hari. Hal itu diketahuinya setelah mendapat pesan dari dosennya bahwa barang yang ia kirimkan sudah sampai. Namun karna prosedur klaim garansi yang ternyata begitu rumit dan memiliki banyak tahapan, maka ia hanya sebatas pada tahap pengaduan saja dan tidak pernah melanjutkan klaim garansi dengan alasan tidak mau memperlmasalahkannya karena pada saat itu dosennya masih menerima deadline tugas laporan yang ia kirimkan.

Produk Pos Express yang menawarkan pengiriman cepat sampai memang menjadi layanan yang sangat dibutuhkan bagi konsumen terutama pengiriman yang menyangkut dokumen intansi pemerintahan. Namun pengiriman ini tidak selalu memberikan pelayanan sesuai estimasi yang diberikan. Seperti wawancara dengan Nurhalima yang saat itu juga sedang duduk menunggu antrian, sembari berbincang ringan ia menjelaskan bahwa pengiriman layanan Pos Express tidak semuanya mengalami keterlambatan. Namun jika terjadi keterlambatan banyak pihak yang memilih tidak melanjutkan pengklaiman garansi karena proses yang dianggap membutuhkan waktu yang panjang.

Dari wawancara dengan beberapa konsumen pengguna Pos Express maka bisa diketahui bahwa ada beberapa pengiriman dengan layanan Pos Express merasa kecewa dikarenakan selain harus mengeluarkan tarif ongkos kirim yang lebih mahal dari tarif kiriman standar namun keterlambatan pengiriman juga masih tetap terjadi. Dalam hal ini pihak PT Pos cabang Lhokseumawe meluruskan bahwa keterlambatan pengiriman bukan hanya karna faktor kesalahan pihak Pos, namun seringkali konsumen tidak lengkap memberikan alamat dan nomor hp yang tidak bisa dihubungi saat paket hendak dikirimkan. Sehingga hal tersebut juga menjadi penyebab keterlambatan tibanya barang ditempat penerima.

Dari wawancara tersebut dijelaskan benar adanya bahwa pengklaiman garansi berupa ganti rugi atas keterlambatan pengiriman barang yang dialami

konsumen membutuhkan proses dan tahapan. Keluhan-keluhan konsumen tersebut dapat kita pahami bahwa sangat wajar jika konsumen tidak meneruskan pengklaiman garansi karena harus melalui beberapa prosedur. Konsumen menganggap jika keterlambatan atau kerusakan barang yang dikirimkan masih bisa dimaklumi maka lebih memilih untuk tidak meneruskan pengklaiman.

Penulis mencoba melakukan wawancara dengan seorang konsumen bernama Fahri yang sedang menunggu antrian pengiriman. Ia menuturkan pernah melakukan pengklaiman garansi Pos Express sekitar lima bulan yang lalu tepatnya pertengahan bulan September 2020 dan sudah menerima ganti ruginya. Responden mengatakan bahwa barang yang dikirimkannya dengan Express layanan nextday service before 10.00 am, yakni berisi makanan basah yaitu timphan hendak ia kirim ke saudaranya yang berada di bekasi timur nyatanya mengalami keterlambatan sekitar 5 hari dan sampai dengan keadaan basi sehingga tidak dapat dikonsumsi lagi. Hal tersebut diketahuinya saat saudaranya mengirim pesan paket melalui whatsapp bahwa timphan yang dipaketkannya sudah diterima pada hari kelima terhitung sejak hari pertama pengiriman. Namun Ia mengaku senang telah mendapatkan perhatian untuk ganti rugi, sesuai nilai tanggungan isi kiriman senilai Rp. 200.000 meskipun untuk sampai pada tahap pembayaran ganti rugi sangat membutuhkan waktu yang lama dan dengan proses yang tidak mudah.

Fahri menerangkan, bahwa dalam proses pengklaiman garansi, saat menerima kabar dari saudaranya, ia langsung mendatangi kantor Pos Lhokseumawe dan di persilahkan untuk menunjukan resi pengiriman serta menceritakan keterlambatan yang dialami beserta bukti berupa video. Setelah itu pihak PT Pos Lhokseumawe memberikan formulir pengaduan sebanyak tujuh lembar untuk diisi kelengkapannya oleh konsumen. Ia melanjutkan dalam formulir tersebut ia diminta untuk hanya melengkapi syarat-syarat pengaduan saja yakni tiga lembar untuk konsumen dan empat lembar berikutnya adalah

proses dan pengaduan yang akan dilanjutkan oleh pihak PT Pos Lhokseumawe kebagian terkait.

Ia menerangkan karena jadwal yang sibuk ia tidak langsung melewati proses tersebut dengan segera dikarenakan harus melengkapi syarat lagi untuk kelengkapan formulir lainnya. Dalam hal ini ia membutuhkan waktu 5 hari untuk melengkapi syarat dan kembali ke kantor Pos Lhokseumawe untuk menyerahkan form dan syarat-syarat pengklaiman dan selanjutnya diminta menunggu konfirmasi via telfon dari PT Pos. Ia menambahkan mendapatkan kabar dari PT Pos setelah satu bulan kemudian untuk mendatangi kantor Pos Lhokseumawe dan Garansi berupa ganti rugi yang diterima oleh Fahri pada saat itu adalah Rp 200.000 sesuai dengan nilai harga yang tertera pada tanggungan pengiriman. Dalam penyerahan tersebut ia diberikan kwitansi untuk ditandatangani sebanyak dua kolom, dimana kwitansi itu akan diberikan oleh penerima dan juga sebagai pertinggal untuk kantor Pos.

Dari aplikasi garansi Pos Express yang pernah dilakukan oleh konsumen (Fahri) tersebut bisa dijelaskan bahwa dalam proses pengklaiman garansi memerlukan waktu, prosedur dan tahapan yang harus dijalani oleh setiap penggugat yang mengalami kerugian baik itu menyangkut tuntutan atas keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang pada saat pengiriman Pos Express. Jika dikaitkan antara proses pengklaiman garansi Pos Express yang dilakukan oleh Fahri dengan prosedur pengklaiman garansi yang menjadi ketentuan di PT Pos cabang Lhokseumawe maka benar adanya proses pengklaiman yang dilakukan oleh konsumen (Fahri) sesuai dengan prosedur pengklaiman garansi yang terdapat di PT Pos cabang Lhokseumawe. Terkait hal ini pihak Pos cabang Lhokseumawe tidak melebihi atau mengurangi proses dan tahapan ketentuan PT Pos dalam hal pengklaiman garansi Pos Express.

Namun dalam hal ini, keluhan-keluhan konsumen terkait sulitnya proses dan lamanya durasi pengklaiman garansi Pos Express, seharusnya bisa diminimalisir oleh pihak PT Pos cabang Lhokseumawe agar pihak konsumen

yang ingin melakukan klaim garansi merasa terpenuhi hak-haknya. Seperti yang dikeluhkan oleh Fahri tentang harus adanya pemberitahuan proses pengklaiman pada saat pertama kali melakukan transaksi. Maksud dari pernyataan tersebut adalah bahwa pihak PT Pos Lhokseumawe diminta untuk tidak hanya memberitahu bahwa produk layanan Pos Express memiliki jaminan ganti rugi melainkan harusnya sedikit memberi gambaran tentang bagaimana proses pengklaiman apabila terjadinya kerugian oleh pihak konsumen dikemudian hari. Hal ini setidaknya menjadi bahan edukasi serta meminimalisir rasa kekecewaan konsumen Pos Express pada saat hendak melakukan pengklaiman garansi atas kerugian yang dialami.

D. Relevansi Akad Wakalah Bil-Ujrah dalam Garansi Pos Express di PT Pos cabang Lhokseumawe

Dalam konsep Fiqh muamalah menerangkan bahwa konsep Akad wakalah Bil Ujrah sebagai transaksi yang melibatkan seseorang untuk mewakilkan suatu kegiatan kepada orang lain dengan memberikan upah (Fee). Wakalah adalah penyerahan dari seseorang kepada orang lain untuk mengerjakan sesuatu. Para ulama sepakat bahwa akad ini diperbolehkan karena konsep dari kegiatan tolong-menolong. Dalam dunia ekonomi dan penyediaan jasa dengan menerapkan sistem syariah, akad ini dipergunakan sebagai wadah untuk mempertemukan pihak penyedia jasa dengan pihak yang memerlukan atau menggunakan jasa.

Dalam pelaksanaan Wakalah ada Rukun dan Syarat yang harus dipenuhi karena dua hal itu mempengaruhi sah tidaknya suatu akad Wakalah. Dimana rukun yang harus dipenuhi dalam akad wakalah ialah Orang yang memberi kuasa (al Muwakkil) ,Orang yang diberi kuasa (al Wakil), Perkara/hal yang dikuasakan (al Taukil). Dan pernyataan kesepakatan (Ijab dan Qabul). Ini berarti wakalah merupakan perjanjian antara seorang (pemberi kuasa) dengan orang lain (yang menerima kuasa) untuk melaksanakan tugas tertentu. Dalam hal ini

rukun adalah sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dalam melakukan perbuatan karena suatu yang kita kerjakan dapat menjadi sah atau tidak tergantung dari terpenuhinya rukun tersebut.

Relevansi Akad Wakalah Bil Ujah terhadap pengaplikasian garansi Pos Express di PT Pos cabang Lhokseumawe dapat dibandingkan dengan proses nyata yang terjadi dilapangan, terkait dengan syarat dan rukun Wakalah Bil Ujah yang telah dipaparkan pada bab dua. Pengaplikasian garansi Pos Express di PT Pos cabang Lhokseumawe yang dilalui oleh konsumen bernama Fahri dengan klaim garansi akibat kerusakan termasuk kedalam Akad Wakalah Bil Ujah. Konsumen Fahri sebagai muwakkil yakni memberikan ujah kepada PT Pos sebagai wakil untuk mengirimkan barangnya dengan menyepakati perjanjian-perjanjian yang sudah ada. Prosedur pengklaiman yang ia lakukan sesuai dengan ketentuan kantor Pos yang telah menjadi kesepakatan dalam proses pengiriman. Pemberian pelayanan dan besaran garansi berupa ganti rugi kerusakan yang diterima oleh Fahri juga sesuai dengan perjanjian yang tercantum dalam transaksi Pos Express.

Namun disisi lain mengenai keluhan konsumen tentang proses klaim garansi Pos Express yang dialami oleh Rafi (28), Widia (30), Nurhalima (21) dan kasus kerusakan yang dialami Fahri (24) yang sudah penulis uraikan pada sub pembahasan sebelumnya menyebabkan mereka keberatan untuk melakukan proses klaim garansi yang dianggap sulit dan membutuhkan waktu lama. Konsumen tidak tahu jika garansi berupa jaminan ganti rugi yang dijanjikan sesuai brosur yang tertulis nyatanya harus membutuhkan proses pengklaiman yang dianggap menyulitkan bagi konsumen. Sehingga konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan lebih memilih untuk tidak meneruskan proses pengklaiman garansi dan merelakannya.

Pada praktik ini rukun akad Wakalah Bil Ujah tentang kesepakatan harusnya menekankan kejelasan mengenai hak dan kewajiban muwakil dan wakil supaya tidak adanya salah faham. Antara konsumen dan PT Pos cabang

Lhokseumawe harus faham betul apa hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Kewajiban muwakil yaitu wajib membayar ujah kepada wakil sesuai ketentuan yang berlaku. Sedangkan tanggung jawab PT Pos yakni memberikan perlakuan dan pelayanan yang baik. Selain pelayanan pemberian nomer resi pengiriman, penjelasan layanan produk pengiriman, PT Pos sebagai wakil setidaknya harus menjelaskan secara umum bagaimana proses klaim pemberian jaminan garansi tersebut pada saat di awal transaksi.

Walaupun tidak harus menjelaskan sedetail mungkin, setidaknya penjelasan tersebut mampu memberikan gambaran secara umum kepada konsumen bahwa untuk jaminan garansi berupa ganti rugi yang tercantum dalam brosur Pos Express, memiliki tahapan dan proses tertentu. Sehingga jika terjadi kerugian atas keterlambatan, kerusakan dan kehilangan dikemudian hari, konsumen tidak merasa kecewa atas ketentuan dan posedur yang berlaku dan baru ia ketahui saat ingin melakukan pengklaiman. Ketentuan-ketentuan yang sudah menjadi kesepakatan antara kedua belah pihak begitu penting, agar keduanya rela dan tidak merasa dirugikan. Sebagaimana ayat yang menjadi dasar ketetapan dalam wakalah yang telah dijelaskan oleh Firman Allah QS. An Nisa (4): 58 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨

AR - RANIRY

Artinya“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (QS. An-Nisa: 58)

Dalam ayat tersebut telah dijelaskan bahwa Allah menyuruh untuk menyampaikan amanat kepada yang berhak menerima amanat tersebut. Dalam ketentuan kesepakatan yang termasuk dalam rukun transaksi wakalah juga harus

menyampaikan dan menetapkan secara adil dengan memberikan kejelasan mengenai ketentuan-ketentuan yang ada. Dengan demikian, ketika konsumen memilih dan menerima serta melangsungkan transaksi layanan pengiriman, maka berarti ia juga telah menerima dan melakukan ijab qabul perjanjian garansi serta ridha terhadap ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam proses pengklaiman garansi. Dalam hal ini antara konsumen dan pihak PT Pos harus terjalin rasa menjaga kebaikan antar sesama dan saling tolong menolong. Sesuai dalam landasan hukum islam tentang akad wakalah bahwa menerima tugas dari seseorang untuk mengurus urusannya adalah termasuk jenis ta'awun atau tolong menolong atas dasar kebaikan. Hal ini sudah dijelaskan dalam Q.S Al- Maidah (5) ; 2

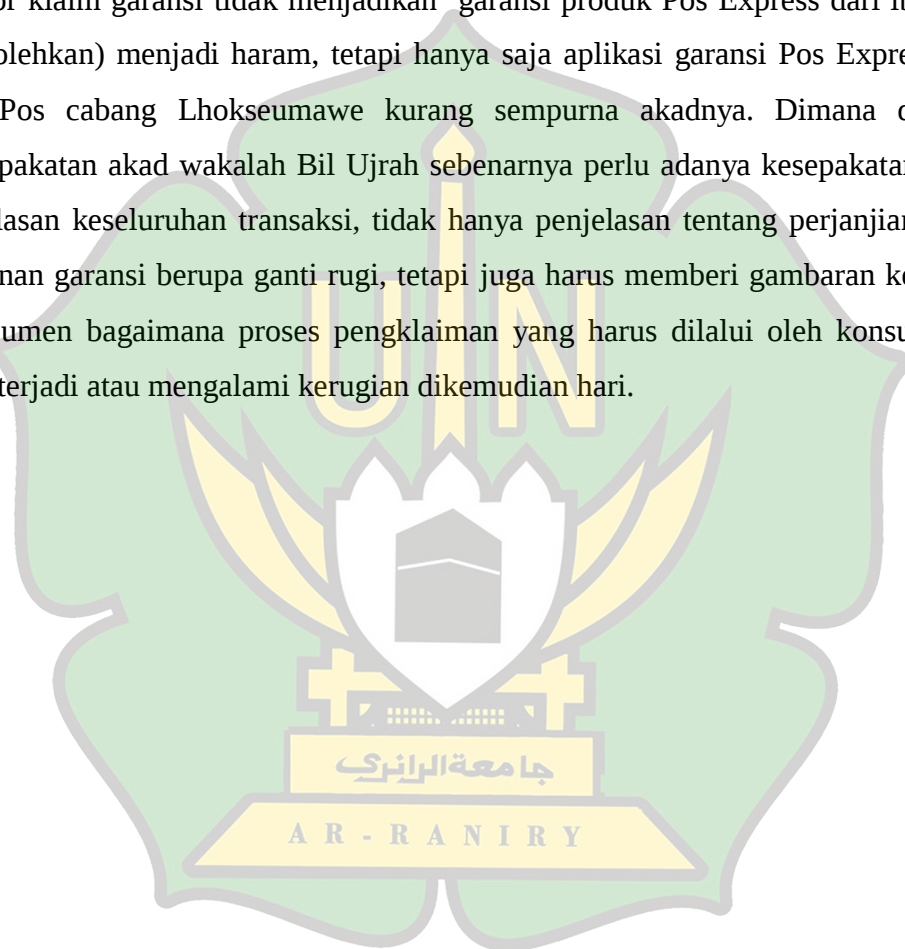
(وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ) ٢

Artinya : “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”

Berdasarkan ayat diatas, umat Islam telah sepakat tentang kebolehan wakalah karena merupakan salah satu bentuk tolong-menolong dalam melancarkan berbagai aktivitas manusia. Islam membolehkan seseorang untuk memberikan mandat kepada orang yang dipercayainya. Maka dalam hal ini hendaknya PT Pos juga menetapkan proses aplikasi garansi sebagai bentuk tolong menolong, diantaranya membantu konsumen untuk menunaikan hak-haknya yang harus didapatkan selama proses pengiriman menggunakan layanan Pos Express.

Konsumen sebagai muwakkil juga harus cermat dalam memilih layanan pengiriman. Pihak konsumen harus mengetahui ketentuan dan perjanjian dalam pengiriman Pos Express, dengan melakukan tanya jawab pada pihak petugas atau customer service PT Pos terkait hal-hal yang dianggap kurang jelas pada saat hendak melakukan proses transaksi pengiriman. Akad apapun sebenarnya dibolehkan oleh hukum fikih asal akad tersebut bertujuan baik misal

untuk tolong menolong atau mencari keuntungan yang hal itu tidak dilarang oleh syara' serta transaksi yang diadakan bukan suatu proses transaksi yang haram. Jadi, selama konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan, pada akhirnya telah memutuskan dan rela untuk tidak melanjutkan klaim garansi dengan alasan proses pengklaiman yang dianggap sulit, maka keterlambatan dan faktor klaim garansi tidak menjadikan garansi produk Pos Express dari ibahah (dibolehkan) menjadi haram, tetapi hanya saja aplikasi garansi Pos Express di PT Pos cabang Lhokseumawe kurang sempurna akadnya. Dimana dalam kesepakatan akad wakalah Bil Ujah sebenarnya perlu adanya kesepakatan dan kejelasan keseluruhan transaksi, tidak hanya penjelasan tentang perjanjian dan jaminan garansi berupa ganti rugi, tetapi juga harus memberi gambaran kepada konsumen bagaimana proses pengklaiman yang harus dilalui oleh konsumen, jika terjadi atau mengalami kerugian dikemudian hari.



BAB EMPAT PENUTUP

Dalam bab terakhir dari penulisan skripsi, maka akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Perjanjian yang dibuat dalam pengiriman Pos *Express* di PT Pos cabang Lhokseumawe adalah dimana isi kiriman harus sesuai (diperbolehkan dalam hukum) dengan pernyataan pengiriman yang ditandatangani. Apabila tidak sesuai maka pengirim bertanggung jawab atas pelanggaran tersebut. Kerusakan dan kehilangan yang disebabkan oleh hal-hal yang tak terduga adalah di luar tanggung jawab Pos *Express*. Pengaduan dari pihak pengirim atas keterlambatan dan kehilangan akan dilayani paling lambat sejak 30 hari kerja dan kerusakan akan dilayani selambat-lambatnya 2x24 jam setelah diterimanya barang. Segala ketentuan dan syarat-syarat pengiriman telah disetujui oleh penerima setelah diterimanya bukti terima dan menjadi resmi dengan Pos *Express*.
2. Aplikasi atau tatacara pengklaiman garansi di PT Pos cabang Lhokseumawe membutuhkan waktu dan proses yang sudah diatur oleh PT Pos terkait pengiriman Pos *Express*. Diantaranya tahap pertama yakni konsumen yang merasa dirugikan akibat keterlambatan atau kerusakan menggunakan layanan Pos *Express* harus melakukan pengaduan pada HaloPos 161 atau datang langsung ke kantor Pos pengiriman barang selanjutnya konsumen akan diarahkan untuk mengisi formulir terkait data pengiriman Pos *Express* sebanyak 7 lembar. Semua hal yang berhubungan dengan ganti rugi telah diatur dalam Sistem Operasional Prosedur Pos *Express*. Selain pihak

3. konsumen harus mengikuti syarat dan prosedur pengklaiman, konsumen harus sabar untuk menunggu respon atas diberi atau tidaknya garansi suatu barang yang sudah diajukan gugatannya kepada PT Pos .
4. Relevansi Akad *Wakalah Bil Ujah* dalam sistem garansi produk pengiriman Pos Express di PT Pos cabang Lhokseumawe yakni mendekati sempurna dalam proses aplikasinya. Dalam prosesnya memiliki unsur kesamaan dengan akad *wakalah* yakni transaksi yang melibatkan wakil (PT Pos Indonesia), *muwakkil* (pelanggan) dan *muwakkil fih* (barang yang akan dikirimkan). Dalam pengirimannya, *Wakalah Bil Ujah* menekankan ketentuan dan perjanjian yang telah disepakati bersama termasuk perjanjian pemberian garansi. Namun pihak PT Pos tidak menjelaskan apapun kepada konsumen tentang proses pengklaiman pada saat proses transaksi.

B. Saran

Dari penelitian yang penulis lakukan, ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai masukan untuk meningkatkan keilmuan terutama mengenai Akad *Wakalah Bil Ujah* pada produk pengiriman bergaransi Pos Express di PT Pos cabang Lhokseumawe. Dalam hal ini saran tersebut adalah :

1. Disarankan bagi konsumen PT Pos untuk mencari tahu terlebih dahulu ketentuan-ketentuan dan perjanjian pengiriman dan proses yang berlaku dalam pengiriman Pos Express. Hal tersebut sangat penting bagi pihak konsumen sebelum memutuskan untuk melakukan pengiriman barang, agar ketika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan seperti adanya kerusakan dan keterlambatan barang pada saat proses pengiriman, konsumen sudah faham dan tidak merasa diberatkan atas ketentuan yang sudah ditetapkan oleh PT Pos.
2. Disarankan kepada pihak PT Pos hendaklah menjelaskan secara jelas saat menawarkan layanan Pos Express kepada konsumen terkait tata

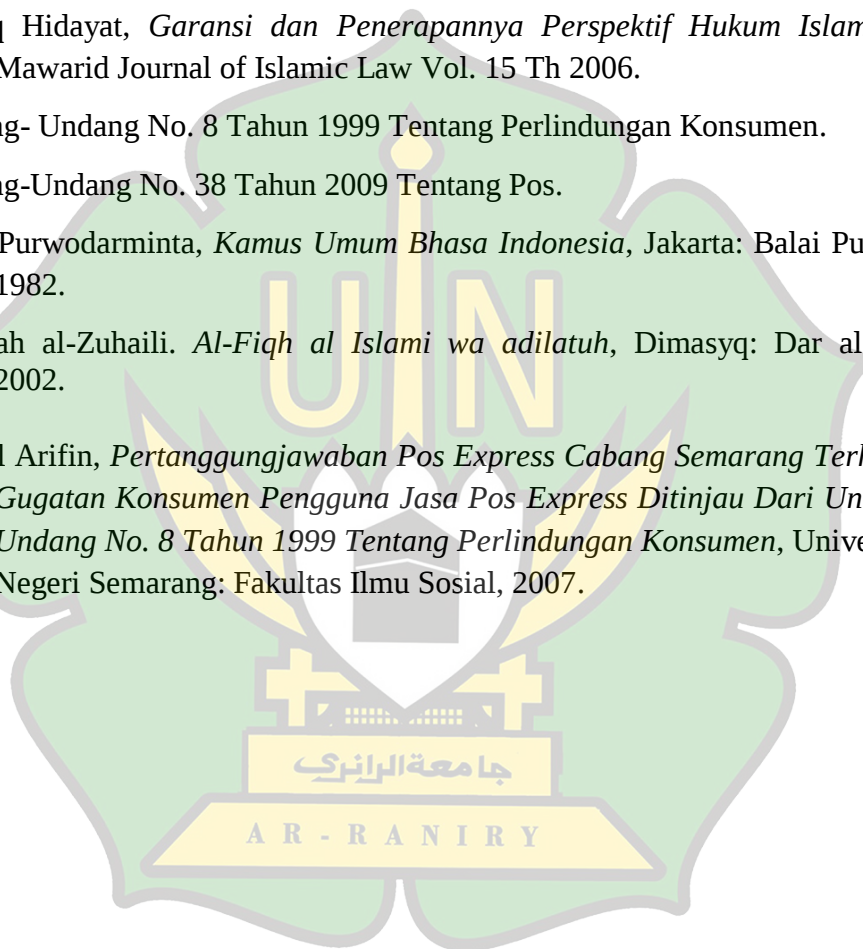
cara pengklaiman dan pemberian ganti rugi jika nantinya terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan dan dianggap merugikan konsumen. Pihak PT POS juga harus memberikan pelayanan yang maksimal untuk konsumen jika ada gugatan dari konsumen tentang keterlambatan dan kerusakan barang saat proses pengiriman. Dikarenakan produk layanan Pos *Express* merupakan produk unggulan, maka terkait pengklaiman garansi haruslah sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Hendaklah pihak Pos berusaha untuk tidak membuat konsumen kecewa dikemudian hari.

3. Disarankan kepada penyelenggara usaha penyedia jasa layanan pengiriman barang dan konsumen berusaha menjaga kaidah-kaidah hukum islam. Dalam hal ini Akad *Wakalah Bil Ujah* sudah sangat sempurna menjelaskan rukun dan syarat bagaimana hak dan kewajiban antara konsumen dan PT Pos agar terciptanya model transaksi yang saling menghargai dan tidak merugikan sebelah pihak.
4. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih dalam permasalahan tentang faktor keterlambatan, kerusakan dan kehilangan saat pengiriman barang agar tidak hanya melihat dari segi pemberian garansinya saja tetapi apa faktornya. Selanjutnya diharapkan kepada peneliti agar lebih teliti dan kritis dalam memandang permasalahan-permasalahan terjadi di lingkungan sekitar, terutama dalam transaksi pengiriman barang. Dimana dengan perkembangan zaman dan teknologi, perkembangan bisnis dan kebutuhan manusia juga semakin bertambah pesat. Oleh karena itu diperlukan pendekatan-pendekatan lainnya agar dapat dilakukan penelitian secara komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Mu'amalat, Edisi Revisi*, Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Al-imam jalaludin Muhamma Al Mahalli, *Edisi Indonesia Tafsir jalalain*, Surabaya : Pustaka eLba, 2012.
- Agus Ernawan dkk, *Solusi Berasuransi, Lebih Indah Dengan Syariah* Cet. I, Bandung: PT. Karya Kita, 2009.
- Burhanuddin S, *Hukum Kontrak Syariah*, Yogyakarta : BPFE, 2009.
- Cherli Anggelia, *Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Pada PT Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru*, Universitas Riau: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2014.
- Dika Aji Nugroho, *Tanggung Jawab PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Purworejo Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Melalui Kilat Khusus*, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta: Fakultas Hukum, 2017.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Solo : PT Qhomari prima, 2007.
- Fatwa DSN-MUI No: NO: 113/DSN-MUI/IX-2017 tentang Akad WAKALAH BIL – UJRAH.
- Ensiklopedi Indonesia, jilid II , Jakarta: Ichtiar baru Van Home, 1980.
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* , Jakarta: Grafindo Persada, 2002.
- Indah Nuhyatia, *Penerapan dan Aplikasi Akad Wakalah Pada Produk Jasa Bank Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol. 3, No. 2 Thn 2013.
- Liestyowati, *Analisis Kelayakan Investasi Bisnis Jasa Pengiriman Barang ditinjau dari Aspek Keuangan (Studi Kasus pada CV. Wahana)* Jurnal Ekonomi, Volume 17 Nomor 3, Oktober 2015.
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, Jakarta : Kencana, 2013.
- M. Yazid Afandi, *Fiqh Muamalah*, Yogyakarta : Logung Printika, 2009.
- Mardani, *Hukum Perikatan Syariah di Indonesia*, Jakarta : Sinar Grafika, 2013.
- Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional* Cet I, Jakarta: Gema Insani Press, 2004.

- Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah, Prinsip dan Implementasinya pada sektor keuangan syariah*, Jakarta : Rajawali Press, 2017.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsmen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasinda, 2000.
- Syeikh Abu Bakar Jabir, *Terjemahan lengkap Minhajul Muslim*, Surakarta : Ziyad, 2018.
- Taufiq Hidayat, *Garansi dan Penerapannya Perspektif Hukum Islam*, Al-Mawarid Journal of Islamic Law Vol. 15 Th 2006.
- Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos.
- WJ.S Purwodarminta, *Kamus Umum Bhasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1982.
- Wahbah al-Zuhaili. *Al-Fiqh al Islami wa adilatuh*, Dimasyq: Dar al-Fikr, 2002.
- Zaenal Arifin, *Pertanggungjawaban Pos Express Cabang Semarang Terhadap Gugatan Konsumen Pengguna Jasa Pos Express Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Universitas Negeri Semarang: Fakultas Ilmu Sosial, 2007.





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY Banda Aceh
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Syekh AbdurRahimKopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651 7507442 Email: ishg@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY Banda Aceh
Nomor: 1760/Un.08/FSH/PP.00.9/6/2020

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKK Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukan pembimbing KKK Skripsi tersebut.
b. Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKK Skripsi

Mengingat : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri.
7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di lingkungan Departemen Agama RI.
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pembentukan Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

M E M U T U S K A N

Menetapkan :
Pertama : Menunjuk Saudara (i)
a. Dr Faisal S. Th. MA
b. Zaiyad Zubaidi, MA
Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II

untuk membimbing KKK Skripsi Mahasiswa (i) :
N a m a : Irwanda
N I M : 150102099
Prodi : HES
J u d u l : Garansi Pengiriman Pos Express Menurut Perspektif Akad Wakalah Bil Uyah (Studi Kasus Pada PT Pos Indonesia Cabang Aceh Utara)

Kedua : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2020.

Keempat : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada tanggal 9 Juni 2020
D e k a n


Muhammad Siddiq

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Ketua Prodi HES.
3. Mahasiswa yang bersangkutan.
4. Arsip.

DAFTAR WAWANCARA

Daftar wawancara Karyawan PT Pos cabang Lhokseumawe

1. Nama bapak siapa ?
2. Apa itu produk *Pos Express* ?
3. Syarat atau barang seperti apa sajakah yang bisa menggunakan layanan *Pos Express* ?
4. Apa saja syarat dan perjanjian dalam garansi pengiriman *Pos Express* ?
5. Bagaimana tata cara pengajuan klaim jika adanya keterlambatan dan kerusakan barang berkaitan dengan pengiriman *Pos Express* ?
6. Berapa pemberian garansi terhadap kerugian yang dialami konsumen ?
7. Bagaimana proses dan berapa lama pemberian ganti rugi *Pos Express*?
8. Apa kendala dalam pengiriman *Pos Express* ?

Daftar Wawancara Konsumen *Pos Express*

1. Nama anda siapa ?
2. Apakah anda pernah menggunakan layanan *Pos Express* ?
3. Apa alasan anda menggunakan layanan *Pos Express* ?
4. Apakah anda pernah mengalami kerugian ?
5. Apakah anda mengajukan klaim garansi *Pos Express*?
6. Bagaimana prosedur yang anda jalani selama proses pengklaiman garansi ?
7. Berapa besaran garansi berupa pemberian ganti rugi yang anda dapat ?
8. Apakah ada kendala dalam proses pengklaiman ?

A R - R A N I R Y

DOKUMENTASI PENELITIAN



POS EXPRESS

produk POS INDONESIA

Ingin mengirim dokumen dan barang berharga dengan cepat, akurat dan terlacak ?

Gunakan POS EXPRESS, layanan premium dari Pos Indonesia untuk pengiriman barang dan dokumen ke/dari kota tujuan tertentu di Indonesia yang mengutamakan kecepatan, ketepatan dan kemudahan dalam pelacakan dengan tarif terjangkau.

- **Standar Waktu Penyerahan**

Penyerahan kiriman ke alamat tujuan maksimal sehari sampai terhitung sejak diposkan.

- **Tarif terjangkau**

Informasi tarif dan jaringan layanan dapat diakses melalui : www.posindonesia.co.id.

- **Jaminan ganti rugi**

Diberikan atas keterlambatan penyerahan, kerusakan dan kehilangan isi kiriman.

- **Jaringan terintegrasi dan terkoneksi**

Penggunaan sistem teknologi informasi yang mampu menampilkan status kiriman, sehingga lebih mudah dilacak dan dapat mengetahui keberadaan kiriman secara akurat.

- **Jaringan Nasional**

Meliputi kota besar dan kota lainnya yang terus diperluas jangkauannya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

- **Pick Up Service**

Pelayanan jemput kiriman dapat diberikan sesuai permintaan pelanggan.



Hubungi



www.posindonesia.co.id

Pos Indonesia

@PosIndonesia



KANTOR POS LHOKEUMAWA 24300
Jl. Samudera No. 1 Lhokseumawe 24351
Telp : 0645- 43026, 42222
243cs@posindonesia.co.id

Bandung, 2019

Nomor :
Lampiran :
Perihal :

Kepada
Yth, Kepala Cabang
PT Asuransi
di tempat

Dengan hormat,

Bersama dengan ini kami mengajukan klaim atas kehilangan kiriman berupa 1 (satu) unit laptop yang telah dikirim melalui Kantor pos Jombang dengan nomor resi dan telah dilakukan verifikasi oleh kami melalui Asuransi Kiriman PT sebagai berikut :

1. Nama :
2. Alamat :
3. Nomor Polis :
4. No Resi :
5. Jenis Klaim :
6. Nominal Klaim :

Sebagai bahan kelengkapan kami lampirkan sebagai berikut :

1. Fe KTP Pemohon
2. Kwitansi Pembelian
3. Resi Pengiriman dari PT
4. Formulir Pengaduan
5. Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi
6. Formulir Pertimbangan Kepala Kantor Kirim Paket
7. Formulir Persetujuan Pembayaran Ganti Rugi
8. Bukti Kwitansi Pembayaran Ganti Rugi
9. Pernyataan Pelepasan Hak
10. Berita Acara Kiriman Belum di terima

Demikian surat pengajuan klaim ini kami buat, apabila pengajuan klaim ini telah disetujui, mohon pembayaran klaim untuk di transfer melalui Bank Atas nama Pemegang Kas Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero). Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat Kami,
A.n PT Pos Indonesia (Persero)
Kepala Kantor Pos

.....
NIPPOS

Tembusan:

1. Divisi Sistem Operasi dan Quality di Bandung 40005
2. Kepala Regional