BAB IV

ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PRODUK PENGIRIMAN BARANG BERGARANSI POS EXPRESS DI PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS 60000 SURABAYA

A. Analisis Mekanisme Produk Pengiriman barang bergaransi Pos Express

Pos express merupakan produk unggulan dari PT. Pos indonesia persero yang menjanjikan akan menyampaikan barang yang diamanatkan kepadanya dalam tempo satu hari. Pos express mempunyai tujuan atau misi yang bersifat tolong-menolong antar sesama dalam hal menjadi wākil untuk suatu kewajiban individu atau lembaga dalam mengirimkan barang sampai ketempat tujuan sesuai dengan kehendak pengirim barang. Hal ini sesuai dengan syari'at dan anjuran dalam Islam yakni akad *wakalah bil Ujrah.*

Dalam menjalankan bisnis, satu hal yang sangat penting adalah masalah akad (perjanjian). Akad sebagai salah satu cara untuk memperoleh harta dalam syariat Islam yang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Akad merupakan cara yang diridhai Allah dan harus ditegakkan isinya.[1] Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرُمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

[1] T. M. Hasbi Ash-Shidiqy, *Pengantar Fiqh Muamalah* (Jakarta: Bulan Bintang, 1984), 8.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak kecuali yang akan dibacakan kepadamu (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang haji, sesungguhnya Allah menetapkan hukum yang dikehendaki-Nya (QS. Al-Mā'idah: 1).[2]

Menurut para ulama fiqh, kata akad didefinisikan sebagai hubungan antara ijab dan qabul sesuai dengan kehendak syariat yang menetapkan adanya pengaruh (akibat) hukum dalam objek perikatan. Rumusan akad di atas mengindikasikan bahwa perjanjian harus merupakan perjanjian kedua belah pihak untuk mengikatkan diri tentang perbuatan yang akan dilakukan dalam suatu hal yang khusus. Akad ini diwujudkan pertama, dalam ijab dan qabul. Kedua, sesuai dengan kehendak syariat. Ketiga, adanya akibat hukum pada objek perikatan.[3]

Akad (ikatan, keputusan, atau penguatan) atau perjanjian atau transaksi dapat diartikan sebagai kemitraan yang terbingkai dengan nilai-nilai syariah.[4]

Dalam bahasan ini *wakalah bil Ujrah* dilakukan oleh kedua belah pihak, yakni pihak PT. Pos Indonesia dan pihak pengirim. Sama halnya dengan akad yang lain *wakalah bil Ujrah* juga mempunyai beberapa rukun dan syarat yang harus di penuhi untuk tercapainya keabsahan suatu transaksi (Pos Express), berikut adalah penjabarannya:

1. Ditinjau dari segi orang yang berakad (orang yang mewakilkan (pengirim) dan orang yang menjadi *wākil* (PT. Pos Indonesia) telah

[2] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Jamunu, 1967), 156.
[3] Fathurrahman Djamil, *Hukum Perjanjian Syariah* (Bandung: PT. Cipta Adiya Bhakti, 2001), 247.
[4] Dr. Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana, 2012), 71.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memenuhi syarat- syarat sebagai pelaku akad (*Āqid*) sesuai dengan bahasan *wakalah bil Ujrah* yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya. Al- Āqid (pihak pengirim dan PT. Pos Indonesia) mempunyai hak untuk membatalkannya. Hal ini karena status *akad wakalah bil ujrah* dari pihak orang yang mewākilkan adalah pemberian izin, dan dari pihak wākil adalah memberikan manfaat (jasa) sehingga masing-masing tidak terikat secara permanen, demikianlah inilah hukum asalnya. hal ini sesuai dengan syarat orang yang berakad dalam konsep *akad wakalah bil ujrah* dan dalam transaksi ini tidak ada unsur paksaan antara kedua belah pihak. Hal ini sesuai dengan ketentuan hukum Islam.

2. Ditinjau dari obyek yang diwakilan, jika ditinjau dari obyek yang diwakilkan, pengiriman barang merupakan transaksi yang tidak dilarang/ diperbolehkan dalam Islam, karena selain terdapat unsur tolong menolong, juga bisa menguntungkan masing- masing pihak, dimana PT. Pos Indonesia bertindak sebagai *Al- Wākil* yang ditunjuk untuk mengirimkan suatu barang yang seharusnya menjadi kewajiban *Al- Muwakkil* (pengirim) sesuai dengan kesepakatan, yaitu berjanji menyampaikan barang tersebut dalam tempo satu hari sampai, sebagai imbalannya *Al- Wākil* berhak mendapatkan *Ujrah* (upah) atas kewajiban yang telah dijalankan sesuai dengan telah di setujui bersama antara *al- Wākil* dan *al- Muwakkil*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dikarenakan sifat dan rukun produk Pos Expres yang sesuai dengan akad *Wakalah bil ujrah*, juga telah memenuhi rukun dan syarat, akad tersebut dikatakan sah karena terdapat dua pihak yang sepakat dan shigatnya telah sesuai dengan syarat dan rukun *wakalah*. Dalam hal ini, *wakalah* dalam konteks ini dikatakan sah. Hukum dari produk tersebut adalah boleh dilaksanakan dalam ikatan kontrak yang di syariatkan dengan dasar hukum *ibahah* (di perbolehkan).

Pada dasarnya *Wakalah* merupakan jenis akad *ta'awun* atau tolong menolong sehingga akad ini bersifat *jaiz min aṭrafain*, akan tetapi seperti mata uang yang mempunyai dua sisi, wakalah dalam kasus ini menjadi akad yang tidak bisa diputuskan secara sepihak, dikarenakan ada *ujrah*/ upah yang berupa tarif yang sudah di tetapkan oleh pihak PT. Pos Indonesia sebagai imbalan atas jasanya, sehingga sebagai timbal baliknya PT. Pos Indonesia berkewajiban menepati kewajibannya, kedua belah pihak tidak bisa memutuskan perjanjian secara sepihak kecuali adanya fasakh/ cacat yang ditemukan dalam akad tersebut di kemudian hari.

وَأَجْمَعَتِ الأُمَّةُ عَلىَ جَوَازِ الْوَكَالَةِ لِلْحَاجَةِ إِلَيْهَا، وَتَصِحُّ بِأَجْرٍ وَبِغَيْرِ أَجْرٍ

Artinya: "Umat sepakat bahwa wakalah boleh dilakukan karena diperlukan. Wakalah sah dilakukan baik dengan imbalan maupun tanpa imbalan."[5]

Jika dilihat dari sifatnya produk Pos Express termasuk dalam *wakalah al- Khosshoh*, karena *Al- Muwakkil* menentukan secara khusus

[5] Wahbah al-Zuhaili, *al-Mu'amalat al-Maliyyah al-Mu'aṣirah* (Dimasyq: Dar al-Fikr, 2002), 89.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan spesifik atas pekerjaan yang harus dilakukan oleh *Al- Wākil*, seperti contoh yang ada di lapangan, pengirim telah menentukan jenis barang yang akan dia kirimkan, jumlah barang, dan alamat tujuan pengiriman. Selain bersifat *al- Khosshoh*, produk Pos Express juga termasuk dalam *wakalah al- Muqayyadah* jika dilihat dari wewenangnya, dimana pengirim membatasi tugas dan wewenang pihak PT. Pos Indonesia dengan syarat-syarat dan kaidah tertentu, yakni pengirim memilih produk ini tentu saja dengan maksud agar PT. Pos indonesia mengirimkan barangnya dengan waktu penyampaian sehari. Lalu bagaimana jika tenyata PT. Pos Indonesia tidak bisa memenuhi kewajiban yang telah dijanjikan didalam produk Pos Express?

B. Analisis Hukum Islam Terhadap Produk Pengiriman Barang Bergaransi Pos Express.

Penggunaan jasa Pos Express sebagai layanan pengiriman barang disatu pihak memberikan manfaat dalam kehidupan sehari-hari masyarakat atau pengguna jasa, di lain pihak memiliki suatu resiko yang dapat mendorong terjadinya suatu kerugian bagi pengguna jasa tersebut. Resiko-resiko diatas tidak saja disebabkan dari pihak pos sendiri melainkan juga dari pihak pengirim.

Dengan adanya isi perjanjian (dalam hal ini PT. Pos Indonesia (Persero) menggunakan ketentuan-ketentuan/syarat-syarat pengiriman paket Pos Express yang tertuang dalam point-point yang terdapat pada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tanda bukti pengiriman *(consigment note)* ataupun pada tanda bukti terima kiriman) yang sudah mendapat kata sepakat/persetujuan dari para pihak (pengguna jasa dan PT. Pos), maka timbullah perikatan bagi keduanya yaitu adanya hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dimana salah satu pihak berkewajiban untuk melaksanakan suatu prestasi dan pihak lain berhak atasnya. Prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak sesuai dengan syarat perjanjian. Menurut pasal 1234 KUHPerdata dapat disimpulkan 3 macam prestasi, yakni memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu.

Apabila PT. Pos dalam penyelengaraan jasa Pos Expressnya lalai atau tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana sudah diatur dalam ketentuan, maka pihak pos telah melakukan wanprestasi. Salah satu resiko yang sering terjadi pada produk pengiriman ini adalah keterlambatan, tentu saja tidak dapat di pungkiri pada pratiknya sebagai jasa pengiriman PT. Pos Indonesia sering melalaikan prestasinya dalam produk Pos Express, menurut penelitian penulis, sesuai dengan pernyataan dari bapak Tri selaku karyawan bidang *customer service* yang sering menerima pengaduan, terdapat beberapa pengaduan, keluhan dan klaim pengirim atas keterlambatan yang dilakukan PT. Pos Indonesia[6], hal ini tentu saja sangat merugikan pihak pengirim, bisa jadi kerugian pengirim bisa melebihi dari nilai pertanggungan barang yang tertera dalam lembar tanda bukti

[6] Hasil wawancara dengan bapak Tri, karyawan bidang *customer service*, tanggal 19 Juni 2012.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengiriman *(consigment note)* mengingat tujuan pengirim memilih servis produk unggulan Pos Express. Nabi Muhammad SAW bersabda:

وَعَنْ اَبِيْ اُمَامَةَ ايَّاسِ بْنِ ثَعْلَبَةِ الْحَارِثِيْ رَضِيَ الله عَنْهُ اَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ إِقْتَطَعَ حَقَّ امْرِئٍ مُسْلِمٍ بِيَمَنِهِ فَقَدْ اَوْجَبَ اللَّهُ النَّارَ وَحَرَّمَ عَلَيْهِ الْجَنَّةِ . فَقَالَ وَإِنْ كَانَ شَيْأًيَسِيْرًا يَارَسُوْلَ اللَّهِ؟ فَقَالَ قَضِيْبًا مِنْ اَرَاكَ (رواه مسلم)

Artinya: Dari Abi Umamah Ayyas bin Tsa'labah al-Haritsi RA. Sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda, "barang siapa yang mengambil haknya seoarang Muslim dengan tangannya, maka Allah SWT akan mewajibkan orang itu masuk ke dalam neraka dan mengharamkannya masuk ke dalam surga." Sahabat bertanya, "jika yang diambil itu sedikit ya Rasulullah?". Nabi menjawab, "sekalipun barang itu hanyalah sepotong tongkat dari kayu arak." (HR. Muslim).[7]

Dari hadits diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak menunaikan yang menjadi hak orang lain adalah dilarang, maka hendaknya PT. Pos indonesia berusaha dengan sebaik- baiknya untuk memenuhi prestasinya, Apabila kemungkinan-kemungkinan yang dikhawatirkan itu terjadi, maka pos indonesia memberikan kompensasi, denda yang dikenakan karena pelanggaran kesepakatan. Ganti rugi ini dikenakan hanya pada pihak yang tidak membayar kewajiban karena lalai dan kesengajaan. Menurut Islam ganti rugi yang diberikan perusahaan untuk pihak yang mengalami kelalaian sebesar riil yang diderita dan angka kerugiannya harus nyata, jelas besarnya dan bisa dihitung serta bukan semata berdasarkan prosentase. Selain itu kerugian hanya dibebankan

[7] Cecep Syamsul Hari dan Tholib Anis, *Ringkasan Ṣahīh Al-Bukhārī*, cet I (Bandung: Mizan, 1997), 147.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepada pihak yang lalai dalam membayar bukan karena *force majeure*. Hal ini sesuai dengan fatwa DSN NO:43/DSNMUI/ VIII/2004 tentang *ta'widh*. Para pakar fiqih mengatakan bahwa pemberian ganti rugi adakalanya berbentuk barang dan ada kalanya berbentuk uang. Sedangkan menurut Muhammad Rawwas Qal'ahji[8] *Ḍamān* berarti mengganti kerugian apa yang dia rusak dan masuk dalam kategori barang apa yang dia rusak, contohnya: Jika seseorang merusakkan barang yang memang ada yang menyamainya, maka dia wajib mengganti dengan barang yang ia rusak persis seperti semula dan jika barang yang dirusak itu tidak ada yang menyamainya, maka cukup menggantinya dengan harga barang tersebut.

Akan tetapi dapat dipahami bahwa PT. Pos Indonesia bukanlah sebuah perusahaan super yang tidak luput dari segala permasalahan ketika berusaha menjalankan prestasinya secara profesional dalam mengirimkan barang sampai pada tangan penerima dalam waktu satu hari. Sehingga pihak pengirim boleh melakukan klaim ganti rugi atas keterlambatan tersebut karena inti dari produk Pos Express itu sendiri adalah menjanjikan ketepatan waktu penyampaian, Itu merupakan bagian dari amanat yang harus dijalankan oleh PT. Pos Indonesia sebagaimana yang diperjanjikan. Allah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya:"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu menghianati Allah dan Rosul (Muhammad) dan juga janganlah kamu menghianati

[8] Muhammad Rawwas Qal'ahji, *Ensiklopedi Fiqih Umar bin Khattahab*, 60.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui." (Al-Anfaal; 27).[9]

Klaim adalah hak pengirim untuk memperoleh pertanggungan atas kerugiannnya yang tersedia berdasarkan perjanjian. Sedangkan, klaim dalam Pos Express adalah proses yang mana pengirim dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut, bilamana PT. Pos Indonesia tidak mampu menepati kesepakatan yang sudah diatur dalam produk Pos Express, Semua usaha yang diberikan untuk menjamin hak-hak tersebut dihormati sepenuhnya sebagaimana yang seharusnya. Oleh karena itu, penting bagi PT. Pos Indonesia untuk mengatasi klaim secara efisien.

Akan tetapi menurut pengamatan penulis, perhitungan ganti rugi yang ada di PT Pos Indonesia (Persero) tidak sesuai dengan berat benda melainkan dengan isi barang. Sehingga ganti rugi tidak sesuai dengan hukum Islam tetapi berdasarkan ketentuan yang ada di perusahaan. Dalam hukum Islam bila dipadukan dengan ketentuan perusahaan ada perbedaan, walaupun tidak terlalu prinsip, maka pendapat ini bisa diambil dari kaidah fiqh yang disebutkan dibawah ini:

الأَصْلُ فِيْ الْمُعَامَلاَتِ الإِبَاحَةُ إِلاَّ أَنْ يَدُلَّ دَلِيْلٌ عَلَى تَحْرِيْمِهَا

Artinya: "Pada dasarnya, semua bentuk mu'amalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya."

Jadi selama masalah ini tidak ada mudhorotnya terhadap orang lain, dan kedua pihak telah sepakat, suka sama suka, maka kita kembali ke

[9] Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya..., 267.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hukum asal atau pangkal permasalahan. Tetapi apabila ada nash al-Qur'an dan as-Sunnah maka permasalahan ini harus kembali ke nash.

Keterlambatan tersebut juga tidak menjadikan hukum dari produk Pos Express dari *ibahah* (dibolehkan) menjadi haram, tetapi hanya menyebabkan adanya cacat dalam akadnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id