

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Al Quran sebagai kitab suci umat Islam bukan hanya mengatur masalah ibadah yang bersifat ritual, tetapi juga memberikan petunjuk yang sempurna (komprehensif) dan abadi (universal) bagi seluruh umat manusia. Al Quran mengandung prinsip-prinsip dan petunjuk-petunjuk yang fundamental untuk setiap permasalahan manusia, termasuk masalah-masalah yang berhubungan dengan aktivitas ekonomi.¹

Dalam ilmu ekonomi, bisnis adalah suatu organisasi yang menjual barang (produsen) atau jasa kepada konsumen untuk mendapatkan keuntungan². Konsumen adalah orang yang membutuhkan barang sedangkan produsen orang yang membuat barang, dalam kegiatan ini dibutuhkan penyalur barang yang disebut distribusi.

Distribusi adalah kegiatan yang berhubungan dengan usaha penyampaian atau penyaluran barang atau jasa produsen ke konsumen. Dalam distribusi barang dan jasa ada etika ekonomi yang harus diperhatikan oleh para pelaku ekonomi yaitu pemerataan, keadilan dan ketetapan waktu dan kualitas. Dalam pendistribusian barang sangat diperlukan ketepatan waktu dan kualitas pendistribusian barang yang disalurkan harus terjaga juga tidak ada kerusakan.

¹ Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group), Cet ke 1, h.3

² M. Fuad...[et. al.], *Pengantar Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), h.10

Perusahaan yang bergerak dibidang penyelenggara jasa distribusi lain adalah perusahaan jasa angkutan. Pengangkutan merupakan salah satu kegiatan perekonomian yang mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia. Tersedianya sarana pengangkutan dapat memudahkan seseorang untuk berpindah atau pergi ke suatu tempat tertentu. Selain itu, sarana pengangkutan juga digunakan dalam kegiatan pengiriman barang.

Didalam Islam titipan barang disebut juga *wadi'ah*. Secara spesifik penulis ingin memaparkan pengertian tentang *wadi'ah* secara global. *Wadi'ah* dapat diartikan pelimpahan kekuasaan oleh seseorang penitip kepada orang yang menjaga hartanya.

Dalam firman Allah Swt QS. An-Nissa' ayat 58:



Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya...*”³

Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yang menjadi objek penelitian adalah PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Pekanbaru. Perusahaan ini adalah perusahaan swasta yang kegiatan usahanya bergerak dibidang jasa pengiriman berupa dokumen atau paket barang. Untuk memperlancar kegiatan pengiriman barang, pihak perusahaan tidak mengangkut sendiri barang kiriman dengan menggunakan sarana angkutan darat yang mereka miliki sendiri. Pengiriman barang juga dilakukan dengan

³Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya Departemen Agama RI, (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2002), h. 113

menggunakan sarana angkutan seperti kapal laut dan pesawat terbang milik perusahaan lain yang bekerjasama dengan perusahaan TIKI.

TIKI dalam pengangkutan hanya menjadi perantara bagi pihak pengirim barang dengan pihak pengangkut. Tugas TIKI meliputi pengambilan dan penerimaan barang-barang yang akan dikirim dari rumah pengirim ke gudang TIKI, menyimpan dan menjaga barang-barang sebaiknya sebelum dikirim, serta mengambil barang kirim dari pengangkut dan menyerahkan kepada penerima. Perjanjian yang dibuat antara pihak TIKI dan pihak pengirim barang disebut perjanjian ekspedisi, yaitu perjanjian timbal balik antara pihak TIKI yang mengikatkan diri untuk mencari pengangkutan yang baik bagi pihak pengirim dengan pihak pengirim yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengiriman barang kepada pihak TIKI. Oleh karena itu, perjanjian tersebut di atas perlu dicantumkan tanda tangan kedua belah pihak yang nantinya akan menimbulkan konsekuensi hukum dimana kedua belah pihak terikat pada isi perjanjian yang ada di dalam perjanjian.⁴

Dalam menjalankan usahanya, perusahaan yang akan mengirimkan barang harus menyiapkan dokumen yang diperlukan dan konsumen (pengirim barang) tidak mau tahu bahwa barang yang dikirim harus dalam keadaan selamat dan tidak ada kerusakan pada barang tersebut serta barang yang dikirim harus tepat waktu dengan hari yang ditentukan oleh pemilik barang. Dan ini merupakan kesepakatan kedua

⁴ Nasir, *Wawancara*, tanggal 15 Mei 2013

belah pihak antara pemilik barang (selaku pihak yang menitipkan barang) dengan perusahaan (pihak yang menyediakan jasa pengiriman barang).⁵

Selaku pihak penyedia jasa pengiriman barang, pihak TIKI berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan jasa yang terbaik kepada para pengguna jasa. Namun, dalam kegiatan pengiriman barang ini tidak lepas dari berbagai hambatan yang menimbulkan kerugian bagi pihak penyedia jasa, pengirim barang maupun penerima barang. Kerugian tersebut dapat terjadi karena kesalahan atau kelalaian dalam pengangkutan maupun kelalaian pihak TIKI sendiri sebagai perantara. Kerugian yang timbul dapat berupa kerusakan seluruh sebagian, kehilangan barang maupun keterlambatan.

Namun pada hakekatnya yang ditemui dilapangan adalah, banyak pengirim barang yang tidak melengkapi dokumen nya (selaku pemilik barang) dan terjadi kerusakan barang atau terjadi kehilangan barang kiriman oleh perusahaan (selaku penyedia jasa). Apabila mengalami kerugian, maka pihak konsumen berhak menuntut kerugian pada pihak perusahaan. Kerugian yang dilakukan oleh perusahaan ini bisa disebabkan oleh kelalaian sehingga barang tersebut hilang atau rusak. Sedangkan kerugian yang dilakukan oleh pihak konsumen atau pengirim barang bisa dalam bentuk tidak melakukan apa yang dijanjikan, melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi tidak sesuai dengan yang dijanjikan, melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat

⁵*Ibid*

dan melakukan sesuatu yang mana menurut perjanjian yang tidak dijanjikan tidak boleh dilakukan.⁶

Pihak TIKI dalam melaksanakan kewajibannya pernah mengalami hambatan yang menimbulkan kerugian bagi pihak pengirim atau penerima barang. Contoh peristiwa yang sering terjadi yaitu ketika barang kiriman dibawa oleh kurir ke tempat tujuan pengiriman dan diserahkan kepada pihak penerima, barang tersebut tidak langsung diperiksa dihadapan kurir yang mengantar. Biasanya penerima membuka kiriman setelah beberapa saat kemudian dan ternyata barang kiriman tersebut dalam kondisi rusak atau hilang⁷. Hal ini terjadi karena kelalaian pihak pengangkut dalam menyelenggarakan pengangkutan. Sedangkan hilangnya barang kiriman yang terjadi saat proses pengangkutan lebih dikarenakan oknum yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, muatan barang yang berlebihan dalam pengangkutan dapat menunda pengiriman barang sehingga mengakibatkan keterlambatan sampainya barang kepada penerima.

Apabila pihak pengangkut lalai dalam penyelenggaraan pengangkutan sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak pengirim, maka pihak pengangkut bertanggung jawab untuk membayar kerugian tersebut⁸. Namun lain halnya jika kerugian tersebut terjadi karena kelalaian dari pihak TIKI. Pihak pengirim atau penerima berupaya meminta ganti rugi kepada perusahaan jasa pengiriman TIKI atas

⁶*Ibid*

⁷*Ibid*

⁸ Abdul kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, h.76

kerugian tersebut. Tetapi dalam pelaksanaannya, pihak perusahaan tidak menjelaskan sistem ganti rugi kepada konsumen ketika pengiriman barang dilaksanakan dan pihak perusahaan juga menetapkan sepihak besar ganti rugi yang diberikan perusahaan terhadap konsumen atas barang yang rusak atau hilang.

Penyelenggaraan pengangkutan ini berasal dari adanya suatu perjanjian. Perjanjian yang dimaksud akan terlihat dengan adanya bukti surat muatan atau bukti tanda terima pengiriman barang yang telah disepakati oleh masing-masing pihak, yaitu antara pengangkut dan pengirim. Berdasarkan perjanjian yang dibuat maka timbulah hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak yang terkait diantara mereka.

Aktifitas pengiriman barang tersebut selalu diikuti pemenuhan prestasi oleh masing-masing pihak yang bersepakat, tetapi dijumpai salah satu atau kedua pihak yang terlibat dalam perjanjian tidak memenuhi ketentuan dari perjanjian yang telah mereka sepakati. Seperti terjadi komplain konsumen atas hilang atau rusak nya barang dalam pengiriman.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“PELAKSANAAN SISTEM GANTI RUGI BARANG YANG HILANG ATAU RUSAK DALAM PENGIRIMAN BARANG PADA PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM.”**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipermasalahkan, maka penulis membatasi permasalahan dengan memfokuskan tinjauan ekonomi Islam terhadap sistem ganti rugi barang yang hilang atau rusak pada PT. Citra Van Titipan Kilat Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan sistem ganti rugi terhadap barang yang hilang atau rusak dalam pengiriman barang pada PT. Citra Van Titipan Kilat Pekanbaru?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap sistem ganti rugi barang yang hilang atau rusak dalam pengiriman barang pada PT. Citra Van Titipan Kilat Pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui pelaksanaan sistem ganti rugi terhadap barang yang hilang atau rusak dalam pengiriman barang pada PT. Citra Van Titipan Kilat Pekanbaru.
 - b. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi Islam terhadap sistem ganti rugi barang yang hilang atau rusak dalam pengiriman barang pada PT. Citra Van Titipan Kilat Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

- a. Untuk menambah pengetahuan tentang sistem ganti rugi terhadap barang yang hilang atau rusak dalam pengiriman barang di PT. Citra Van Titipan Kilat Pekanbaru.
- b. Untuk menambah pengetahuan tentang ganti rugi barang yang hilang atau rusak dalam pengiriman barang pada PT. Citra Van Titipan Kilat Pekanbaru menurut ekonomi Islam.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini bersifat lapangan yang mengambil lokasi pada PT.Citra Van Titipan Kilat Pekanbaru yang beralamat di Jalan Rambutan II No 17 Pekanbaru. Penelitian dilakukan pada TIKI karena perusahaan TIKI adalah perusahaan besar pengiriman barang yang sudah lama beroperasi.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah pihak manajemen dan konsumen TIKI Pekanbaru yang pernah mengalami komplain atas pengiriman barang. Sedangkan objek penelitiannya adalah pelaksanaan sistem ganti rugi atas barang yang hilang atau rusak dalam pengiriman barang pada TIKI.

3. Populasi dan Sampel

Adapun yang akan menjadi populasi adalah seluruh karyawan perusahaan yang berjumlah 15 orang dan konsumen yang pernah melakukan

complain terhadap perusahaan yang berjumlah 85 orang.⁹ Pengambilan sampel dilakukan dimana dari pihak karyawan diambil sebanyak 2 orang yaitu marketing dan customer service officer. Sedangkan dari pihak konsumen ditetapkan sebanyak 30% yaitu 25 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*¹⁰.

4. Sumber Data

- a. Data primer adalah data yang diambil secara langsung dari subjek penelitian mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data dan informasi yang diperoleh dari pihak terkait melalui dokumentasi, buku-buku referensi, artikel, dokumen dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi yaitu mengamati dan meninjau langsung ke lapangan dengan melakukan pencatatan yang sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.

⁹ Ani Arvina (karyawan), *Wawancara*, tanggal 15 Mei 2013

¹⁰ Muhammad , *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008) h. 175

- b. Wawancara yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pihak manajemen dan responden guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitian dengan menggunakan sistem wawancara terbuka.
- c. Angket yaitu penulis membuat daftar pertanyaan secara tertulis dengan memberi jawaban alternatif untuk setiap pertanyaan kepada responden.

6. Analisis Data

Setelah memperoleh data maka penulis menganalisis dengan pendekatan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif deskriptif adalah cara mengklasifikasikan data-data kedalam kategori persamaan jenis data itu, kemudian diuraikan sedemikian rupa sehingga diperoleh gambaran yang utuh dengan masalah yang diteliti.

7. Metode Penulisan

Untuk mengolah dan menganalisis data yang telah terkumpul penulis menggunakan beberapa metode, yaitu:

- a. Deduktif yaitu mengungkapkan data-data umum yang berhubungan dengan masalah penelitian ini kemudian dianalisa sehingga dapat diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Induktif yaitu penulis mengemukakan fakta-fakta yang bersifat khusus, dianalisa kemudian diambil kesimpulan secara umum.
- c. Deskriptif yaitu penulis menggambarkan fenomena yang terjadi di tempat penelitian.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, jumlah bab yang digunakan adalah sebanyak lima bab. Untuk lebih jelas dan mudah dipahami penelitiannya maka, penulis memaparkan sistematika penulisan ke lima bab tersebut yaitu:

Bab pertama memaparkan pendahuluan yang mengandung latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan. Dalam bab ini secara umum dibicarakan tentang permasalahan pelaksanaan sistem ganti rugi barang yang hilang atau rusak dalam pengiriman barang pada PT. Citra Van Titipan Kilat Pekanbaru menurut ekonomi Islam. Gambaran umum tentang PT. Citra Van Titipan Kilat akan dijelaskan pada bab dua.

Dalam bab dua ini akan diuraikan tentang gambaran umum PT. Citra Van Titipan Kilat. Dalam bab ini akan dibicarakan tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas organisasi perusahaan. Tinjauan umum tentang *wadi'ah* akan dijelaskan pada bab tiga.

Dalam bab ketiga ini akan diuraikan tentang tinjauan umum tentang *wadi'ah* yaitu: pengertian *wadi'ah*, dasar hukum *wadi'ah*, rukun dan syarat *wadi'ah*, hukum menerima benda titipan, rusak dan hilangnya benda titipan. Pelaksanaan sistem ganti rugi barang yang hilang atau rusak dalam pengiriman barang pada PT. Citra Van Titipan Kilat Pekanbaru menurut ekonomi Islam akan dijelaskan pada bab empat.

Bab keempat ini akan diuraikan tentang pelaksanaan sistem ganti rugi barang yang hilang atau rusak dalam pengiriman barang pada PT. Citra Van Titipan Kilat

Pekanbaru menurut ekonomi Islam. Kesimpulan dan saran akan dijelaskan pada bab lima.

Bab lima ini akan diuraikan kesimpulan dan saran yang diambil berdasarkan uraian pada bab sebelumnya.