

**PENENTUAN HARGA PENGIRIMAN BARANG PADA
KANTOR POS DAN JNE DI KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

RURI MARTILLAH PUJI ASTUTI
NIM. 140 212 0292

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
TAHUN 2019/1440 H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **PENENTUAN HARGA PENGIRIMAN BARANG
PADA KANTOR POS DAN JNE DI KOTA
PALANGKA RAYA**

NAMA : RURI MARTILLAH PUJI ASTUTI

NIM : 1402120292

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN : EKONOMI ISLAM


PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH

JENJANG : STRATA SATU (S1)


Palangka Raya, 08 Juli 2019

Menyetujui

Pembimbing I

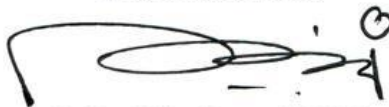

Mujib M. Ag
NIP. 196009071990031002

Pembimbing II



Muhammad Noor Savuti, BA, ME
NIP. 198704032018011002

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H., M.Si
NIP. 196311091992031004

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam


Enriko Tedja Sukmana, M.Si
NIP. 196403212011011012

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Dimunaqasyahkan**
Skripsi Saudari
Ruri Martillah Puji Astuti

Palangka Raya, 08 Juli 2019

Kepada

Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Palangka Raya
Di-
Palangka Raya

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, memeriksa, dan mengadakan perbaikan seperlunya,
maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : **RURI MARTILLAH PUJI ASTUTI**

Nim : **1402120292**

Judul : **PENENTUAN HARGA PENGIRIMAN BARANG PADA**
KANTOR POS DAN JNE DI KOTA PALANGKA RAYA

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E).


Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I


Munir M. Ag
NIP. 196009071990031002

Pembimbing II


Muhammad Nur Savuti, BA. ME
NIP. 198704032018011002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PENENTUAN HARGA PENGIRIMAN BARANG PADA KANTOR POS DAN JNE DI KOTA PALANGKA RAYA** oleh ruri martillah Puji Astuti NIM: 1402120292 telah di munaqasyahkan pada Tim Munaqasyah Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Senin

Tanggal : 08 Juli 2019

Palangka Raya, 08 Juli 2019

Tim Penguji:

1. **Enriko Tedja Sukmana, M.SI**
Ketua Sidang/Penguji

(.....)

2. **Dra. Hj. Rahmaniar, M. SI**
Penguji I

(.....)

3. **Munib, M. Ag**
Penguji II

(.....)

4. **Muhammad Noor Sayuti, BA. ME**
Sekretaris/Penguji

(.....)

**Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam**


Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si
NIP. 196311091992031004

Penentuan Harga Pengiriman Barang Pada Kantor Pos dan JNE di Kota Palangka Raya

ABSTRAK

Oleh : Ruri Martillah Puji astuti

Harga adalah sejumlah komposisi (uang ataupun barang) yang di butuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi barang atau jasa. Harga yang ditetapkan karena meningkatnya mobitas jasa pengiriman semakin marak diberbagai kota maupun daerah. Berbagai pelaku bisnis banyak bersaing untuk menarik jasa pengiriman barang. Pengiriman yang dilakukan oleh Kantor Pos dan JNE barang kecil yang kurang dari 1kilo akan ditetapkan dalam hitungan satu kilo.

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan bahwa penetapan harga tidak sama dan harga yang ditawarkan oleh kantor pos lebih murah dibandingkan JNE yang berada di kota palangka raya.

Masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana penentuan harga pada pengiriman barang di Kantor Pos Palangka Raaya. (2) bagaimana penentuan harga pada pengiriman barang di Kantor JE Palangka Raya. (3) Bagaimana penentuan harga pada pengiriman barang di Kantor Pos dan JNE di Palangka Raya menurut ekonomi Islam.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian kualitatif, yang menjadi subjek peneliti 4 orang sebagai pelaku usaha jasa, dan 6 orang konsumen sebagai infoeman yaitu orang yang melakukan transaksi pengiriman. Adapun teknik dalam pegumpulan data melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Tahapan analisis data yaitu *collection, reduction, display and conclution*.

Hasil penelitian ini tentang penetapan harga pengiriman barang pada kantor Pos dan JNE di Kota Palangka Raya adalah. 1. Penentuan harga pada pengiriman barang pada Kantor Pos sudah memiliki tabel harga yang ditentukan oleh perusahaan dan harga lebih murah. 2. Penentuan harga jasa kirim barang pada jasa kantor JNE Palangka Raya. Berbeda dengan harga pada Kantor Pos Palangka Raya, sudah memiliki tabel harga yang ditentukan oleh perusahaan dan harga lebih mahal. 3. Penentuan harga pada pengiriman barang menurut ekonomi Islam. Secara umum perusahaan jasa penerimaan barang Kantor Pos dan JNE telah sesuai dengan model ekonomi Islam, demikian dalam hal yang terkait penentuan harga yang tidak ada mengandung *Gharar* didalamnya, penentuan harga yang di buat oleh perusahaan adalah hal yang sudah menjadi suatu adat kebiasaan (*Urf*) dan bisa diterima masyarakat karena sesuai dengan kesepakatan yang sudah termasuk akad tercantum dalam *Resi* sebagai terjadinya akad berbentuk tulisan.

Kata Kunci: Penentuan Harga Kantor Pos, Penentuan Harga Kantor JNE, pandangan ekonomi Islam

DETERMINING THE PRICE OF SHIPPING GOODS AT THE POST OFFICE AND JNE IN THE CITY OF PALANGKA RAYA

ABSTRAC

By: Ruri Martillah Puji Astuti

Price is the number of compositions (money or goods) needed to get a combination of goods or services. prices are set due to the increased mobility of freight forwarding services increasingly widespread in various cities and regions. various business actors compete to attract freight forwarding services. delivery of goods carried out by the post office and JNE small items of less than one kilo will be determined in a matter of one kilo.

Based on the results of preliminary observations by the author that the pricing is not the same and the price offered by the post office is cheaper than JNE in the city of Palangka Raya.

The problems in this study are (1) how to determine the delivery of goods at the Palangka Raya Post Office (2) How to determine the price of shipping goods at the Palangka Raya JNE Office (3) how to determine the price of sending the Post Office and JNE goods in Palangka Raya according to the economy Islam.

The approach used in this research is to use qualitative research, which is the object of research by 4 people as service business operators, and 6 consumers as informants, those who carry out shipping transactions. As for the techniques in data collection through observation, interviews, and documentation. The stages of data analysis are collection, reduction, display and conlution.

The results of this study about the price of shipping goods on goods at the Post and JNE offices in the city of Palangka Raya are, 1. Determination of the price on shipping goods at the Post Office already has a price table determined by the company and cheaper prices. 2. Determination of the price of goods delivery services at JNE Palangka Raya office services, in contrast to the price of the Palangka Raya Post office price, already has a price table determined by the company and a more expensive price. 3. Pricing on shipping goods according to Islamic economics. In general, postal service delivery companies and JNE goods companies are in accordance with the Islamic economic model, so in matters relating to the determination of prices that do not contain Gharar in them, the price determination made by the company is something that has become a custom ('Urf) and can be accepted by the community because in accordance with the agreement that has included the contract stated in the receipt as the occurrence of the contract in the form of writing.

Keywords: Post Office Price Determination, JNE Office Price Determination, Islamic economic outloo

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah Swt, karena hanya dengan rahmat dan ridho-Nya lah Skripsi ini dapat diselesaikan. Tak lupa pula Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Saw, beserta segenap keluarga, shabat, dan pegikut beliau hingga akhir zaman karena atas jasa beliau lah kita bisa menjadi manusia yang bermoral dan berilmu pengetahuan.

Skripsi ini berjudul: “Penentuan Harga Pengiriman Barang Pada Kantor Pos Dan Jne Di Kota Palangka Raya”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Dalam penulisan skripsi ini peneliti banyak mendapat bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu peneliti menyampaikan banyak terimakasih yang tak terhingga, kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag. Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Terimakasih peneliti haturkan atas segala sarana dan prasarana yang disediakan untuk kami selama kuliah di IAIN Palangka Raya. Semoga beliau selalu diberikan kesehatan dalam memimpin IAIN Palangka Raya agar semakin maju dan terus maju.
2. Bapak Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya. Terimakasih peneliti haturkan kepada beliau atas semua bimbingan, arahan, saran, motivasi, kesabaran dan segala

pelayanan yang diberikan kepada kami dibawah naungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Semoga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam semakin maju dan diminati para pegiat ilmu Ekonomi Islam.

3. Bapak Enriko Tedja Sukmana, M.SI. Selaku ketua jurusan Ekonomi Islam di IAIN Palangka Raya. Terimakasih peneliti haturkan kepada beliau atas semua bimbingan, arahan, saran, motivasi, dan kesabaran.
4. Bapak Elvi Soeradji, M. H. I selaku dosen Penasehat Akademik selama penulis menjalani perkuliahan. Terimakasih peneliti haturkan kepada beliau atas bimbingan, arahan, motivasi, semangat, dan saran.
5. Bapak Munib M. Ag, selaku pembimbing 1. Temikasih peneliti haturkan yang telah bersedia meluangkan waktu dan atas segala bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi. Semoga Allah membalas kebaikan bapak beserta keluarga besar selalu diberi kesehatan dan rezeki. Amin.
6. Bapak Muhammad Noor Sayuti, BA. ME. Selaku pembimbing II. Terimakasih peneliti haturkab atas segala bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi. Terima kasih bapak sudah banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, walau bapak adalah orang yang ke-3 yang sudah banyak berkorban dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen dan para staf-staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya seluruhnya, yang mana telah mendidik, membimbing, mengajarkan dan mengamalkan ilmu-ilmunya kepada peneliti, dan membantu peneliti untuk sejauh ini melangkah demi masa depan dan langkah kaki yang terus

melangkah untuk mencapai semua ini peneliti tak akan mampu jika tanpa bantuan dari dosen semua, semoga ilmu yang sudah diberikan untuk peneliti dapat berguna untuk kehidupan yang sebenarnya yaitu di dunia kerja. Semoga Allah SWT, melipat gandakan amal kebaikan bapak dan ibu dosen semua. Amin.

Akhirnya hanya kepada Allah peneliti berserah diri. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Semoga apa yang tertulis dalam skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi peneliti dan para pembaca pada umumnya. Amin.



Palangka Raya, Juli 2019
Peneliti

Ruri Martillah Puji Astuti

PERNYATAAN ORISINALITAS



Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENENTUAN HARGA PENGIRIMAN BARANG PADA KANTOR POS DAN JNE DI KOTA PALANGKA RAYA** adalah benar karya saya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai etika keilmuan.

Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran maka saya siap menanggung resiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan,

A 6000 Rupiah 'Meterai Tempel' (adhesive stamp) from the Indonesian government. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text 'METERAI TEMPEL', the serial number 'E785AAFF795143214', and the value '6000 RUPIAH'. A handwritten signature is written over the stamp.
RURI MARTILAH PUJI ASTUTI
NIM. 1402120292

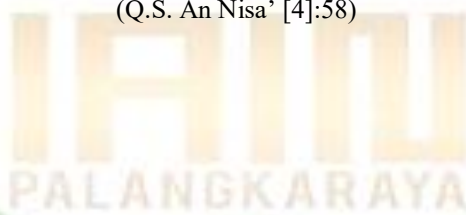
MOTTO

بِإِذْنِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

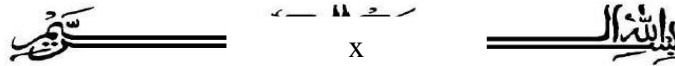


Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar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

(Q.S. An Nisa’ [4]:58)



PERSEMBAHAN



Atas Ridho Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan karya ini maka dengan segala kerendahan hati karya ini, saya persembahkan kepada :

- ♥ Ayahanda saya Muhammad Ridwan .T' dan Ibunda saya Rukiyah, serta adik kandung saya Muhammad Ach' Riannur yang tiada kenal lelah dan hentinya dalam memberikan kasih sayang, do'a dan semangatnya selama ini.
- ♥ Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah kelas A, B dan C dengan semua pengalaman dan kenangan yang kita dapat selama menempuh pendidikan di IAIN Palangka Raya, semoga semua ini menjadikan kita sebuah keluarga dan selalu terjalin tali silaturahmi di antara kita semua, Amin.
- ♥ Kampus tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.
Sebuah harapan, cita-cita, sukses dunia dan akhirat adalah hal yang banyak di nantikan setiap orang yang berjiwa tulus dalam melangkah untuk menggapai itu, dengan adanya usaha dan rajin berdo'a sehingga penulis bisa menyelesaikan dengan semaksimal mungkin walau kadang banyak kendala yang harus penulis lewati, tapi Alhamdulillah berkat do'a dan semangat penulis mampu melewati semuanya. Alhamdulillah.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	,	koma terbalik

غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	xii	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	L	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	Em
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap

متعقدین	Ditulis	<i>muta'aaqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliya</i>
---------------	---------	--------------------------

2. Bila ta' marbutah hidup ; xiii athah, kasrah, atau dammah ditulis t.

زكاة الفطر	ditulis	<i>zakātul fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

◌َ	Fathah	ditulis	a
◌ِ	Kasrah	ditulis	i
◌ُ	Dammah	ditulis	u

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ā</i>
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>Ī</i>
كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	<i>Ū</i>
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>

Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis xiv	<i>Qaulun</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan

Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لِنُّنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآنُ	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاسُ	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السَّمَاءُ	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْسُ	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL		
PERSETUJUAN SKRIPSI		i
NOTA DINAS	xv	ii
LEMBAR PENGESAHAN		iii
ABSTRAK		iv
ABSTRACT		v
KATA PENGANTAR		vi

PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Deskriptif Teoritik	14
1. Teori Enetapan Harga	15
2. Akad	18
3. Jasa	21
4. <i>Wakalah bil Ujrah</i>	25
5. Upah – Mengupah	30
6. <i>'Urf</i> (Adat Istiadat/Kebiasaan)	31
7. <i>Gharar</i>	33
8. Bisnis Dalam Islam	34
C. Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Waktu	39
B. Lokasi atau tempat	39
C. Jenis dan Pendekatan Penelitian	39

D. Objek Dan Subjek Penelitian	40
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Pengebsahan Data	44
G. Teknik Analisis Data	45
BAB IV GAMBARAN UMUM & HASIL PENELITIAN	47
A. Sekilas Lokasi Penelitian	47
B. Gambaran Umum Kantor Pos	48
1. Sejarah PT. Pos Palangka Raya	48
2. Visi dan Misi PT. Pos Palangka Raya	51
3. Sejarah Kantor JNE Palangka Rya	52
4. Visi dan Misi Kantor JNE Palangka Raya	54
C. Deskriptif Penelitian	56
1. Penentuan Harga Pengiriman Barang pada Jasa Kirim Kantor Pos Palangka Raya	58
2. Penentuan Harga Pengiriman Barang Pada Kantor JNE Kota Palangka Raya	66
3. Pennemtuan Harga jasa Pengiriman Barang Menurut Ekonomi Syari'ah.....	72
D. Analisis Data	88
1. Penentuan Harga Pengiriman Barang pada Jasa Kirim Kantor Pos Palangka Raya	88
2. Penetuan Harga Pengiriman Barang pada Kantor JNE Kota Palangka Raya	91
3. Penentuan Harga jasa Pengiriman Barang Menurut Ekonomi Syari'al xvii	96
BAB V PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran	105

DAFTAR PUSTAKA 105

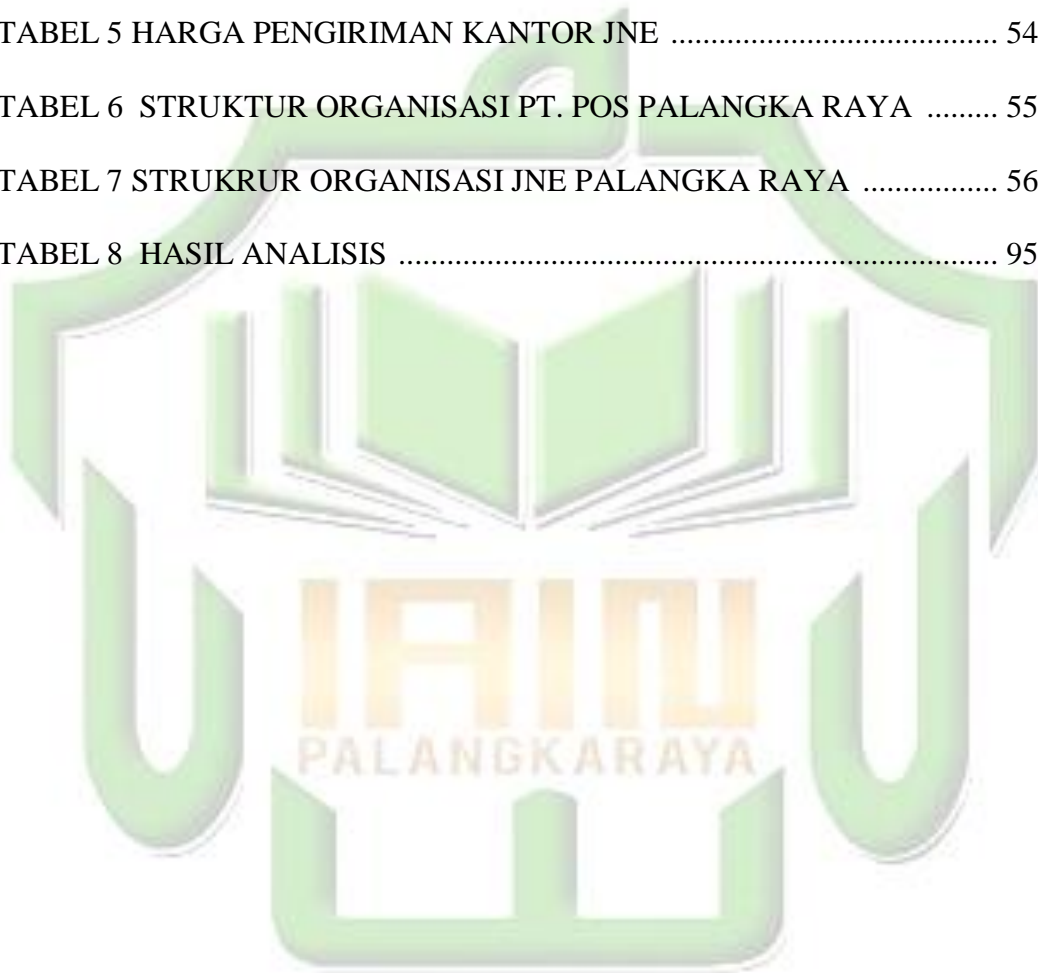
LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

TABEL 1 PENELITIAN TERDAHULU	14
TABEL 2 KERANGKA BERPIKIR	37
TABEL 3 ALAMAT KANTOR POS	49
TABEL 4 HARGA PENGIRIMAN KANTOR POS	51
TABEL 5 HARGA PENGIRIMAN KANTOR JNE	54
TABEL 6 STRUKTUR ORGANISASI PT. POS PALANGKA RAYA	55
TABEL 7 STRUKTUR ORGANISASI JNE PALANGKA RAYA	56
TABEL 8 HASIL ANALISIS	95



DAFTAR SINGKATAN

SWT : Subhanahu Wa Ta'ala

SAW : Shallallahu 'alaihi Wa sallam

QS : Qur'an Surah

H : Halaman

Kg : Kilogram

IAIN : Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya

Rp : Rupiah

BUMN : Badan Usaha Milik Negara



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis adalah pertukaran barang, jasa, atau uang yang saling menguntungkan atau memberikan manfaat. Bisnis berlangsung karena adanya kebergantungan antara individu dan kelompok, adanya peluang internasional, usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan standar hidup, dan lain sebagainya. Dapat dipahami dengan suatu kegiatan usaha individu (*privat*) yang terorganisasi atau lembaga, untuk menghasilkan dan menjual barang atau jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan. Bisnis dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan (*profit*), mempertahankan kelangsungan hidup dan pertumbuhan.

Pengiriman barang adalah sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa (*kurir*) yang keberadaannya cukup banyak (bercabang) yang sudah ditemukan di kota-kota besar salah satu contohnya kota Palangka Raya, dikarenakan meningkatnya permintaan masyarakat dengan kebutuhan menggunakan jasa tersebut, termasuk para pembisnis *online shop* yang sering melakukan pengiriman barang ke luar Kota Palangka Raya dalam waktu yang tidak lama hanya bisa dilakukan beberapa hari saja, minimal pengiriman yang dilakukan hanya 2 hari dan maksimal adalah 7 hari baru barang tersebut akan sampai ke tujuan.

Tentu saja jika hendak melakukan pengiriman barang tidak jauh dari penetapan harga (*tarif*), harga adalah sejumlah kompensasi (uang ataupun barang) yang di butuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi barang atau

jasa. Harga yang ditetapkan oleh pihak perusahaan untuk memasukan tambahan kantor BUMN (Badan Usaha Milik Negara) atau kantor pos adalah milik negara upaya pembangunan kepada publik atau masyarakat. Apalagi sekarang sedang menghadapi kompetisi di era persaingan globalisasi yaitu persaingan dengan perusahaan swasta, salah satu contohnya yang di ambil oleh penulis adalah kantor JNE, dan perusahaan milik negara yang penulis ambil sebagai contoh adalah PT. Pos Indonesia, persaingan yang telah terlihat yaitu dari penentuan harga yang berbeda, kualitas dari harga yang di tentukan, dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen.¹

Meningkatnya mobilitas jasa pengiriman semakin marak di berbagai kota. Berbagai pelaku bisnis banyak bersaing untuk menarik konsumen dengan menggunakan jasa pengiriman. Dalam menarik pelanggan pemilik bisnis sebaik mungkin melakukan yang terbaik untuk konsumennya termasuk jasa pengiriman barang ke berbagai daerah terpencil dan kota besar. Pelayanan jasa merupakan salah satu tolak ukur dari pengusaha bisnis, dan dapat dinilai juga dari pelayanan maka semakin bagus pelayanan dan penetapan harga yang akan diberikan kepada konsumen, semakin baik pula usaha jasa tersebut dikalangan masyarakat. Jasa pengiriman juga menjadi pendukung kelancaran usaha bagi para pelaku bisnis di Indonesia.

Pengiriman yang dilakukan dari Kantor Pos tidak hanya paket, surat berharga, dan pengiriman uang, kantor pos ada juga melakukan penualan materai, pembayaran listrik, dan PDAM. Kalau pengiriman dokumen/paket ada beberapa

¹<http://digilib.unila.ac.id/24616/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>, Lampung, (*online* 21 Maret 2018).

penawaran yang disediakan antaranya adalah menggunakan jasa pengiriman biasa, reguler (Khusus), dan kilat. Bahkan transportasi yang digunakan untuk pengantaran dokumen/paket menggunakan udara (pesawat), Darat (Mobil), dan Laut (Kapal). Bahkan penentuan harga dalam pengiriman yang dilakukan harganya sesuai jarak, volume, dan jenis paket/dokumen dengan penetapan harga yang di sesuaikan perusahaan.²

Untuk kantor Pos dan kantor JNE diselenggarakan oleh negara untuk kepentingan umum, ada ketentuan wajib kantor Pos dan JNE sering digunakan untuk pengiriman barang melalui angkutan darat, laut dan udara. Karena penentuan harga pengiriman barang juga dihitung jarak, berat benda dan volume. Seperti peraturan dalam setiap pengiriman akan dikenakan biaya (*tarif*) Terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan UU NO. 5 Tahun 2005 tentang penyelenggaraan jasa titipan atau jasa pengiriman barang atau sering disebut dengan jasa kurir adalah kegiatan yang dilakukan untuk menerima, membawa, dan mengantarkan paket, uang dan surat dalam jenis tertentu baik dalam bentuk cetakan, surat kabar, bungkusan kecil, dari pengirim kepada penerima dengan memungut biaya.³

Hitungan harga pengiriman barang yang ditetapkan oleh Kantor Pos atau kantor JNE berupa barang kecil yang ukurannya jika berat timbangan kurang dari 1kilo akan dikenakan biaya yang sama dengan hitungan 1kilo. Karena itu adalah harga telah ditentukan pihak kantor Pos dan kantor JNE untuk menentukan harga pengiriman baik berupa paket, uang, dan surat-surat berharga, dan harga yang

² Observasi Kantor Pos Palangka Raya 16 April 2018

³ Peraturan Menteri Perhubungan : KM 5 Tahun 2005 Tentang Penyelenggaraan Jasa Pengiriman.

ditetapkan juga sesuai dengan jarak kota yang dituju maka penentuan harga setiap kota berbeda-beda harganya, maka dari itu paket yang akan dikirimkan akan ada penentuan harga (*tarif*) pengiriman. Penentuah harga seperti ini sudah bukan hal yang biasa lagi untuk masyarakat karena sudah menjadi suatu kebiasaan yang berlaku dan yang tidak bertentangan pandangan islam maupun akal.

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis amati pengunjung yang berminat datang perharinya di Kantor Pos kurang lebih 100 orang, namun berbeda dengan yang datang ke kantor JNE yang setiap harinya kurang lebih 200 orang untuk melakukan pengiriman atau pengambilan barang yang di lakukan konsumen baik dari luar daerah atau dari luar kota. Ditambah lagi sekarang sedang marak bisnis *online shop* kemungkinan akan ada peningkatan konsumen perbulannya untuk melakukan pengiriman atau penerimaan pesanan melalui jasa kurir yang mengantar pesanan barang konsumen.⁴

Dapat terlihat perbedaan pemminat konsumen yang datang pada kedua perusahaan. Karena dalam sehari BUMN atau kantor Pos kalah saingan dengan kator swasta JNE Maka dari itu apa yang membuat konsumen lebih memilih ke kantor JNE ketimbang memilih kantor Pos. Karena kantor JNE barang kan lekas sampai datang kepada konsumen daripada kantor Pos.harga yang ditawarkan juga berbeda bahwa harga JNE lebih mahal ketimbang Kantor Pos, dari yang penulis *survey* di lapangan bahwa peminat JNE lebih banyak dari peminat kantor Pos, karena di JNE pengiriman barang lebih cepat sampai kepada konsumen dari kantor Pos yang datangnya lama. Maka dari itu konsumen lebih berminat ke

⁴ Observasi awal pada senin, 16 April 2018, 16.00 WIB

kantor JNE yang lebih mahal dari pada kantor Pos yang lebih murah dan sudah BUMN.⁵

Berdasarkan dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul **“PENENTUAN HARGA PENGIRIMAN BARANG PADA KANTOR POS DAN JNE DI KOTA PALANGKA RAYA”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penentuan harga pada pengiriman barang di Kantor Pos di kota Palangka Raya ?
2. Bagaimana penentuan harga pada pengiriman barang di JNE di Kota Palangka Raya ?
3. Bagaimana penentuan harga pada pengiriman barang di kantor Pos dan JNE menurut ekonomi islam ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui penetapan harga pada jasa pengiriman barang pada Kantor Pos di Kota Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui penetapan harga pada jasa pengiriman barang Kantor JNE di Kota Palangka Raya.
3. Untuk mengetahui bagaimana penentuan harga pada kantor Pos dan JNE di Palangka Raya berdasarkan klarifikasi menurut ekonomi islam.

⁵Wawancara dengan konsumen, 18 April 2018, 09.30 WIB

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu kegunaan berbentuk teoritis dan kegunaan berbentuk praktis:

1. Kegunaan Teoritis

- a. Menambah wawasan pengetahuan penulis dibidang keilmuan Ekonomi Islam khususnya tentang penentuan harga pengiriman barang
- b. Dalam kepentingan ilmiah, diharapkan agar dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan intelektual dibidang hukum Islam
- c. Dapat dijadikan titik sebagai tolak ukur bagi penelitian yang ingin melanjutkan, baik untuk peneliti yang bersangkutan maupun oleh peneliti lain sehingga kegiatan penelitian dapat dilakukan bersambung.

2. Kegunaan Praktis

- a. Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.
- b. Sebagai literature sekaligus sumbangan pemikiran dalam memperkaya kesyarifan bagi kepastakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu: bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir. Bagian awal skripsi terdiri dari bagian sebagai berikut: halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, pernyataan, motto dan persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar

gambar, serta daftar lampiran. Penulisan ini terbagi menjadi 5 Bab yang masing-masing adalah:

- BAB I: Pendahuluan, Bab ini berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan sistematika penulis.
- BAB II: Kajian Pustaka, yang berisikan penelitian terdahulu, Diskripsi Teoritik, dan Kerangka Berfikir.
- BAB III: Metode Penelitian, yang menjelaskan tentang Metode Penelitian, Lokasi dan Waktu. Jenis dua pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitia, teknik pengumpulan data, pengebsahan data, dan teknik analisis data.
- BAB IV: Penyajian dan Analisis Data, Gambaran Umum dan hasil penelitian yang didalamnya berisi tentang sekilas lokasi, gambaran umum Kantor Pos, Deskriptif Penelitian, dan Analisis Data.
- BAB V: Penutup, membahas tentang kesimpulan dan saran-saran yang terdapat dalam penelitian yang diambil oleh peneliti sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian, penulis mengadakan kajian terhadap penelitian yang terdahulu. Bertujuan sebagai penguat dalam skripsi ini, agar dapat menghubungkan berbagai sumber kajian yang relevan dengan penelitian dan juga agar memberi arahan agar tidak terjadinya plagiat dan kesamaan dalam penelitian yang sudah ada antara lain:

1. Hasil penelusuran penulis terhadap tinjauan pustaka ada beberapa judul yang hampir menyerupai penelitian yang ingin diteliti oleh penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini, antara lain seperti penelitian yang dilakukan oleh Astuti mahasiswa IAIN Palangka Raya dengan judul “ Penetapan Harga Sayuran Oleh Pedagang Muslim Di Pasar Pelita Hilir Puruk Cahu.”⁶

Penelitian ini untuk mengetahui suatu rutinitas yang berhubungan dengan usaha untuk menghasilkan bahan perhitungan dalam menetapkan harga atas dasar pertimbangan, artinya harga terbentuk tidak secara langsung ditetapkan dimana ada pertimbangan, maka disitu pula ada harga yang di tetapkan oleh pedagang. Namun hal tersebut tidaak sejalan dengan apa yang terjadi, harga yang mereka tetapkan sangat tinggi diluar pertimbangan biaya yang mereeka keluarkan dan tidak diketahui oleh konsumen.

⁶Astuti, *Penetapan Harga Sayur Mayur Oleh Pedagang Muslim diPasar Pelita Hilir Puruk Cahu Kabupaten, Murung Raya*, Skripsi :di Tinjau dari Ekonomi Syari’ah, 2015.

Untuk memperoleh data yang relevan, maka tipe penelitian yang digunakan adalah mode deskriptif kualitatif. Pendekatan studi ini digunakan penulis dalam perspektif Islam. Hasil penelitian menunjukkan model penetapan harga dengan melihat indikator jenis varian harga dan cara penetapan harga pada penjualan sayur di pasar pelita.

2. Penelitian selanjutnya yang masih berhubungan dengan bisnis jasa diteliti oleh Lya SusilaWitari mahasiswa STAIN Palangka Raya dengan judul “Pengaruh Penerapan Etika Bisnis terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Potong Di Pasar Tradisional Puruk Cahu.”⁷

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh etika bisnis terhadap kepuasan pelanggan ayam potong di pasar tradisional Puruk Cahu. Dan untuk mengetahui unsur pada bisnis yang paling dominan berpengaruh pada kepuasan pelanggan kepada etika penjual ayam potong yang berada pada pasar tradisional Puruk Cahu.

Untuk memperoleh data yang relevan maka peneliti memakai penelitian data yang mix reseach yaitu pengambilan data kualitatif dan kuantitatif deskriptif. Sampel penelitian ini adalah 50 konsumen pasar tradisional Puruk Cahu, dan metode pengambilan yang diambil adalah Angket, Wawancara, dan Dokumentasi yang dilakukan dilapangan langsung.

3. Penelitian selanjutnya yang masih berhubungan dengan bisnis dan diteliti oleh Iman Romansyah Mahasiswa Institut Agama Islam (IAIN) Raden Intan

⁷Lya Susila Witari, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Potong di Pasar Puruk Cahu*. Skripsi: Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN). di Tinjau dari *Ekonomi Syari'ah*, 2013

Lampung yang berjudul “Analisis Penetapan Harga Jual Produk Terhadap Volume Penjualan Dalam Perspektif Ekonomi Islam”.⁸

Tujuan mengapa peneliti mengambil judul ini adalah ketatnya persaingan didunia industri makanan pada saat ini, sehingga perusahaan berlomba-lomba dalam persaingan yang sangat ketat ini yang bertujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Khususnya di Bandar Lampung industri makanan seperti, Bread talk, Shereen, jaya bakery, Holand Bakery, Yussy Akmal dan sebagainya berlomba-lomba dalam meningkatkan dan mempertahankan pelanggan. Salah satu upaya mereka dalam mempertahankan pelanggan salah satunya adalah dengan cara menetapkan harga jual produk yang sebaik- baiknya. Karena harga merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam pemasaran. Cara ini diterapkan juga pada Yussy Akmal dan Shereen cake’s and bread untuk meningkatkan dan mempertahankan minat pelanggan dari para pesaing.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif Deskriptif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisisnya menggunakan analisa yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan menggunakan cara berfikir induktif.

Setelah melihat penelitian terdahulu diatas, maka dapat diketahui perbedaan dan kesamaannya dengan penelitian yang penulis teliti tentang etika bisnis, yang menjadi subjeknya adalah sama-sama meneliti tentang bisnis dan penetapan harga. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek

⁸Iman Romansyah, *Analisis Penetapan Harga Jual Produk Terhadap Volume Penjualan Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Skripsi: Institut Agama Islam Negri (IAIN) Raden Intan Lampung, 2016. (online, 17 Agustus 2018 : 13.55).

yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana penetapan harga yang berdasarkan klasifikasi konsumen, sehingga rumusan masalah juga berbeda. Adapun penelitian yang penulis teliti memiliki karakter tersendiri yang berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, letak perbedaan dari penelitian sebelumnya adalah penelitian yang penulis lakukan bertujuan untuk melihat parameter penentuan harga yang pada pengiriman barang yang dilakukan di kantor pos dan JNE di Kota Palangka Raya.

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul, Tahun, Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Astuti	Penetapan Harga Sayuran oleh Pedagang Muslim di Pasar Pelita Hilir Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya, 2015, Deskriptif Kualitatif	Persamaan yang dapat di ambil pada judul astuti adalah sama-sama dalam melakukan penelitian tentang penetapan harga, dan metode daatanya adalah Kualitatif Diskriptif	Perbedaan pada penelitian ini adalah pada harga penjualan, yaitu harga jual sayur, dan peneliti membahas tentang jasa Pos dan JNE.

2.	Lya Susila Witari	Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Potong di Pasar Tradisional Puruk Cahu, 2013, Mix Reseach.	Perilaku konsumen terhadap kepuasan pelayanan, dan penetapan harga yang dilakukan.	Perbedaannya adalah di bagian meneliti Ayam Potong, etika bisnis, dan penelitian yang di gunakan adalah Mix Reseach.
3.	Iman Roman syah	Analisis Penetapan Harga Jual Produk Terhadap Volume Penjualan Dalam Perspektif Ekonomi Islam	Persamaan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Yang daapat mempermudah peneliti dengan melihat cara-cara yang dilakukan dalam penelitian ini.	Perbedaan yang dapat dilihat adalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah usaha KUE atau Bekerry.

Sumber: Dibuat oleh peneliti

B. Deskripsi Teoritik

Mengkaji berbagai teori yang relevan dengan permasalahan dan variabel penelitian, kemudian menyusunnya secara teratur dan rapi. Dengan mengkaji

berbagai macam teori, memiliki konsep penelitian yang jelas, dapat menyusun perencanaan yang rinci untuk penelitian. Hasil penting lainnya dari landasan teori adalah didapatnya kerangka konseptual, yang didalamnya terdapat gambaran.

Landasan teori ini mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan menuju ke sumber aslinya. Untuk meningkatkan kualitas teori, pembahasannya perlu dikaitkan dengan hasil-hasil penelitian yang relevan.

1. Penentuan Harga

a. Pengertian Harga

Harga adalah sejumlah kompensasi (uang maupun barang) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi barang atau jasa. Harga yang ditetapkan harus dapat menutup semua biaya yang telah dikeluarkan untuk produksi ditambah besarnya persentase laba yang diinginkan.⁹

Pemutusan pemberian harga tidak akan mudah terutama dalam konteks pemasaran jasa. Harga yang dibebankan terhadap jasa yang ditawarkan menjadi indikasi kualitas yang akan diterima oleh konsumen. Adanya kepuasan dalam jasa yang menyesuaikan produk dan harga dengan jasa yang telah ditawarkan kepada konsumen, apabila terjadi kualitas atau harga yang tidak sesuai maka konsumen akan merasa tidak puas dengan apa yang telah ditawarkan dari pihak perusahaan.

Buchari Alma mengatakan dalam teori ekonomi, bahwa pengertian harga adalah sebagai berikut :

“Harga adalah nilai dan *utility* merupakan konsep yang paling berhubungan. Yang dimaksud dengan *utility* ialah atribut yang melekat

⁹M. Fuad, *Pengantar Bisnis*, ..., h. 129

pada suatu barang, yang memungkinkan barang tersebut dapat memenuhi kebutuhan (*needs*), keinginan (*wants*), dan memuaskan konsumen (*sartifactions*). Value adalah nilai suatu produk untuk ditukarkan dengan produk lain. Nilai ini dapat dilihat dalam situasi barter lagi, akan tetapi sudah menggunakan uang sebagai ukuran yang disebut harga, jadi harga adalah nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang.¹⁰

b. Penentuan Harga dalam Islam

Penentuan harga adalah suatu komoditas berupa barang atau jasa yang hendak diperjual belikan atau memberi pelayanan jasa dan tanpa memberatkan pembeli atau pengguna jasa. Penentuan harga yang demikian dalam persepektif ekonomi Islam yang disebut tas'ir.¹¹ Seperti yang dijelaskan dalam hadis.

عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ - رضي الله عنه - قَالَ: - غَلَا السِّعْرُ بِالْمَدِينَةِ عَلَى عَهْدِ رَسُولِ اللَّهِ - ﷺ - فَقَالَ النَّاسُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ! غَلَا السِّعْرُ، فَسَعَرَ لَنَا، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ - ﷺ - إِنَّ اللَّهَ هُوَ الْمُسَعِّرُ، الْقَابِضُ، الْبَاسِطُ، الرَّازِقُ، وَإِنِّي لِأَرْجُو أَنْ أَلْقَى اللَّهَ تَعَالَى، وَلَيْسَ أَحَدٌ مِنْكُمْ يَطْلُبُنِي بِمَظْلَمَةٍ فِي دَمٍ وَلَا مَالٍ " - (رَوَاهُ الْخُمْسَةُ إِلَّا النَّسَائِيَّ، وَصَحَّحَهُ ابْنُ حِبَّانَ)¹²

Artinya :“Diriwayatkan dari Anas RA, pernah terjadi pada masa Rasulullah SAW, harga-harga barang naik di kota Madinah, kemudian para sahabat meminta Rasulullah SAW menetapkan harga. Maka Rasulullah bersabda: *Sesungguhnya Allah SWT Dzat Yang Maha Menetapkan harga, yang Yang Maha Memegang, Yang Maha Melepas, dan Yang Memberikan rezeki. Aku sangat berharap bisa bertemu Allah SWT tanpa seorang pun dari kalian yang menuntutku dengan tuduhan*

¹⁰Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: CV. Alfabeta, 2005, h. 169

¹¹Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah*, diterjemahkan dari buku aslinya berjudul “Fiqhus Sunnah” penerjemah Abu Syauqina dan Abu Rahma, Jakarta: Tinta Abadi Gemilang, 2013, h. 81

¹² *al-Maktabah al-Syamilah cet. 2 t.th. dalam Kitab Bulughul Maram bab syarat-syarat penetapan harga juz I h. 308*

kedzaliman dalam darah dan harta.(Hadis Riwayat lima ahli hadis kecuali al-Nasai).”

Tas'ir merupakan syarat yang harus disempurnakan dalam setiap transaksi ketika melakukan penimbangan terhadap barang yang akan dikirimkan konsumen kepada pelanggan baik dari luar kota atau luar daerah. Dalam setiap transaksi yang dilakukan oleh konsumen untuk menjadinya SAH dalam perdagangan. Dalam artian terbebas dari kecurangan dalam timbangan, dan paksaan (*ikrah*).¹³

c. Etika Penetapan Harga

Penetapan harga (*ta'sir*) oleh otoritas negara tidak terlalu diperlukan. Jelasnya, dalam Islam otoritas negara dilarang mencampuri, memaksa orang menjual barang pada tingkatan harga yang tidak di ridhai. Islam mengajarkan agar hanya diserahkan pada mekanisme pasar sesuai kekuatan permintaan dan penawaran. Pemerintah tidak boleh memihak pembeli dengan mematok harga yang lebih rendah atau mematok penjual dengan harga yang lebih tinggi.¹⁴

Tas'ir (penetapan harga) dan sama terbentuknya adalah praktek bisnis yang disebut dengan proteksionisme. Ini adalah bentuk perdagangan di mana negara melakukan pengambilan *tax* (pajak) baik langsung maupun tidak langsung kepada para konsumen. Karena Pemerintah ataupun yang memiliki otoritas ekonomi tidak memiliki hak dan wewenang untuk menentukan harga tetap untuk sebuah komoditas, kecuali pemerintah telah menyediakan pada para pedagang dengan jumlah yang cukup untuk dijual dan menggunakan

¹³Dimayudin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalat*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2010, hal. 79

¹⁴Ilfi Nur Diana, *Hadis-hadis Ekonomi*, Malang;UIN-MALIKI PRESS,2012.hal. 50

harga yang ditentukan, atau melihat dan mendapatkan keadilan di dalam sebuah pasar yang mengakibatkan rusaknya mekanisme pasar yang sehat.

Penetapan harga pemerintah harus mempertimbangkan kemaslahatan para pedagang dengan konsumen. Dengan demikian, menurut mereka pihak pemerintah berhak menentukan harga yang logis sehingga produsen dan konsumen tidak dirugikan. Dengan demikian ta'sir (penetapan harga) oleh pemerintah kepada para pelaku pasar agar tidak kemaslahatan masyarakat.¹⁵

2. Akad

Secara bahasa akad (*Musyarakah*) adalah ikatan antara satu pembicara atau dua pembicara. Kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk melaksanakan suatu pekerjaan.¹⁶ Pengertian akad secara istilah dalam pengertian khusus. Akad dalam pengertian Khusus menurut Fuqaha Malikiyah, Syafi'iyah dan Hanabilah adalah :

“ikatan antara Ijab dan Kabul dengan cara di syari'atkan yang memberikan pengaruh terhadap objeknya”

Pengertian *musyarakah* yang telah disebutkan dapat disimpulkan bahwa *musyarakah* dalam transaksi kontemporer sekarang untuk suatu usaha tertentu, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana, atau pekerjaan atau dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai kesepakatan.¹⁷

¹⁵ Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindi Persada, 2016. hal. 181

¹⁶ Syarif Hidayatullah, *Qawa'id Fiqiyyah*, Jakarta : Gramata Publishing, 2012. hal. 119

¹⁷ *Ibid.*, hal. 120.

Maksud dari definisi di atas adalah memberikan akibat hukum yakni berpindahnya barang menjadi milik pembeli dan uang menjadi milik penjual pada akad jual beli. Dengan demikian, akad merupakan ikatan antara Ijab dan Kabul yang menunjukkan adanya kerelaan para pilihan dan memunculkan akibat hukum terhadap objek yang diakadkan.¹⁸

Objek yang diakadkan diketahui oleh pihak-pihak yang berakad. Caranya dapat dilakukan dengan menunjukkan barang atau dengan menjelaskan ciri-ciri atau karakteristik barang. Keharusan mengetahui objek yang diakadkan menurut para Fuqha' adalah untuk menghindari terjadinya perselisihan antara pihak yang berakad.¹⁹

Dengan demikian, Ijab-Qabul adalah suatu perbuatan atau pernyataan untuk menunjukkan suatu keridaan dalam berakad diantara dua orang atau lebih, sehingga terhindar suatu ikatan yang tidak bersyara'. Oleh karena itu, dalam Islam tidak semua bentuk kesepakatan atau perjanjian dapat dikategorikan sebagai akad, terutama kesepakatan yang tidak didasarkan pada keridaan dan syari'at Islam.²⁰ Dan pendapat Imam Ahmad membolehkan akad jika dengan jelas menunjukkan kerelaan baik barang tersebut diketahui secara umum, kecuali pernikahan.²¹

Dibolehkan akad dengan tulisan baik itu orang yang bisa berbicara ataupun tidak bisa berbicara, dengan syarat tulisan itu harus jelas, tanpak, dan dapat dipahami oleh keduanya. Sebab itu tulisan sebagaimana dalam qaidah fiqihyah: (tulisan bagaikan perintah). Ulama Syafi'iyah dan Hanabilah

¹⁸ *Ibid.*, hal. 45

¹⁹ *Ibid.*, hal. 50

²⁰ Rachmat Syafe'i, *Fiqih Muamalah*: Jawa Barat, CV. Pustaka Setia. 2001. Hal. 45

²¹ *Ibid.* h. 50

berpendapat bahwa akad dengan tulisan adalah sah jika kedua orang yang melakukan transaksi dengan salah satu tidak hadir.²² Misalnya, barang yang akan dikirimkan di titipkan dengan teman yang sama-sama ingin melakukan pengiriman barang dengan tujuan yang sama yaitu ke kantor pos atau JNE. Akan tetapi, jika yang berakad itu hadir, tidak dibolehkan memakai tulisan.

a. Syarat-syarat Akad

Setiap pembentukan akad mempunyai syarat yang ditentukan syara' yang wajib disempurnakan, syarat-syarat terjadinya akad ada dua macam :²³

- 1) Syarat-syarat yang bersifat umum, yaitu syarat-syarat yang wajib sempurna wujudnya dalam berbagai akad.
- 2) Syarat-syarat yang bersifat khusus, yaitu syarat yang wujudnya wajib ada dalam sebagian akad, syarat khusus ini juga disebut sebagai idhafi (tambahan) yang harus ada disamping syarat-syarat umum, seperti syarat adanya saksi dalam pernikahan.²⁴

b. Macam-macam Akad

- a) '*Aqad Munjiz*' yaitu akad yang dilaksanakan langsung pada saat selesainya akad. Pernyataan akad yang diikuti dengan pelaksanaan setelah adanya akad.
- b) '*Aqad Mu'alaq*' yaitu akad yang dalam pelaksanaannya terdapat syarat-syarat yang telah ditentukan dalam akad, seperti penentuan penyerahan barang-barang yang diakadkan setelah adanya pembayaran.

²² *Ibid* . h. 64

²³ Qamarul Huda, *Fiqih Muamalah*: Yogyakarta, Teras; 2001. hal. 32

²⁴ *Ibid.*, hal. 33

c) *'Aqad Mudhaf'* yaitu akad yang dalam pelaksanaannya terdapat syarat-syarat mengenai penangguhan pelaksanaan akad, pernyataan yang pelaksanaannya ditangguhkan hingga waktu yang ditentukan, perkataan tersebut sah dilakukan pada waktu akad, tetapi belum mempunyai akibat hukum sebelum tibanya waktu yang telah ditentukan.

3. Jasa

Jasa (*service*) merupakan aktivitas, manfaat, atau keputusan yang ditawarkan. sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran mendefinisikan kegiatan yang tidak teras, yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjual produk atau jasa lain untuk menghasilkan jasa mungkin tidak perlu penggunaan benda nyata.²⁵ Selama ini pemasaran jasa, masih belum begitu diperhatikan, tapi melihat banyaknya jumlah uang yang dibelanjakan untuk membeli jasa tersebut, maka para produsen jasa mulai memberi perhatian khusus. Hal ini ditambah pula dengan tingkat persaingan yang mulai ketat antara penghasil jasa.²⁶

1. Kantor Pos

Sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan, PT Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertujuan untuk melaksanakan kegiatan usaha di bidang pelayanan jasa pos bagi masyarakat baik di dalam maupun di luar wilayah Indonesia. Sebagai penyedia jasa pos tertua di Indonesia, PT Pos Indonesia (Persero) senantiasa bertekad untuk terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sehingga mampu turut serta

²⁵*Ibid*, h. 6

²⁶Buchari Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung, ALFABETA. 2014. hal. 242

memajukan perekonomian nasional melalui paduan layanan yang diberikan hingga ke pelosok negeri.

Hingga saat ini, PT Pos Indonesia (Persero) melaksanakan kegiatan pos dengan bertumpu kepada tiga bisnis intinya yaitu layanan pengiriman surat dan paket, logistik, dan jasa keuangan. Di masa depan, melalui sebaran dan luasnya jaringan yang dimiliki, PT Pos Indonesia (Persero) akan memanfaatkan jaringan tersebut untuk mengembangkan keseluruhan portofolio bisnisnya sehingga PT Pos Indonesia (Persero) tidak hanya menjadi penyelenggara pos, tetapi mampu bertransformasi menjadi network company yang andal dan terdepan. Sebagai BUMN yang berbentuk Perseroan Terbatas maka PT Pos Indonesia (Persero) tunduk kepada Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.²⁷

a. Jenis-jenis keunggulan kantor pos

- 1) Surat
- 2) Uang
- 3) Kartu pos
- 4) Barang cetakan
- 5) Bungkusan
- 6) Wesel pos
- 7) Giro
- 8) Prangko
- 9) Materai
- 10) Paket Besar yang dapat dikirimkan keluar negeri atau dalam negeri.

²⁷ [http://annualreport.id/perusahaan/PT%20POS%20INDONESIA%20\(PERSERO](http://annualreport.id/perusahaan/PT%20POS%20INDONESIA%20(PERSERO) (online, 22 Juli 2019, 00.03 WIB)

b. Barang yang bisa dikirimkan melalui kantor pos

- 1) Paket
- 2) Surat-surat berharga
- 3) Transfer Uang
- 4) Motor, Mobil, Sepeda
- 5) Surat Pos

c. Barang yang dilarang dikirim melalui kantor Pos

- 1) Narkotika, psikotropika dan obat-obat terlarang lainnya.
- 2) Barang yang melanggar kesusilaan.
- 3) Binatang hidup kecuali lebah, lintah, ulat sutra, parasit, serangga dan pembasmi serangga perusak yang dikirim oleh badan yang diakui resmi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Barang yang mudah busuk, bahan biologis yang mudah busuk dan mudah menularkan penyakit.

Bagaimana pun juga jasa pos sangat membantu masyarakat umum dalam berkomunikasi dengan relasinya baik yang berada dalam negeri maupun di luar negeri.²⁸

2. Perusahaan Jasa Kantor JNE

Perusahaan pengiriman barang yang satu ini, menjadi yang paling besar dan berkembang sangat pesat di antara perusahaan lainnya. JNE memiliki sistem pemasaran dan juga distribusi yang cukup baik, sehingga tidak sulit

²⁸*Ibid.* hal. 360

baginya untuk mengembangkan sayap di bisnis pengiriman barang yang semakin hari semakin ramai. Perusahaan JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermakas di Hong Kong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia.

Karena persaingannya di pasar domestik, JNE juga memusatkan memperluas jaringan domestik. Dengan jaringan domestiknya TiKi dan namanya, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestik. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi.

Selama bertahun-tahun TiKi dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya arah masing-masing. Karena ini kedua perusahaan tersebut menjadi saingan. Akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen sendiri. JNE membuat logo sendiri yang membedakannya dari TiKi.

Defenisi di atas dapat diketahui bahwa yang disalurkan oleh para produsen, bukan benda-benda berwujud saja, tapi juga jasa. Sifat perusahaan yang menghasilkan jasa tidak bisa di timbun, atau ditumpuk dalam gudang, seperti barang lainnya, sambil saat menunggu penjualan, karena jasa hanya bisa dilakukan dengan menggunakan tenaga. Seperti halnya penelitian yang saya ambil membahas tentang penetapan harga kirim dengan menggunakan jasa kurir dari Kantor Pos yang menghantarkan barang ke kota-kota dan ke pelosok (kampung

terpencil) yang sering dilakukan oleh para kurir jasa pengangkut atau bisnis dari Kantor Pos atau JNE. Penyaluran jasa, kebanyakan bersifat langsung dari produsen kepada konsumen, seperti jasa perawatan, pembungkusan, sampai kepada jasa pengantaran kepada konsumen.

Harga suatu barang adalah tingkat pertukaran barang itu dengan barang lain. Harga terbentuk dan kompetensi produk untuk memenuhi tujuan dua pihak, yaitu produsen dan konsumen. Produsen memandang harga sebagai nilai barang yang mampu memberikan manfaat keuntungan di atas biaya produksinya (atau tujuan lain, misalnya keuntungan). Konsumen memandang harga sebagai nilai barang yang mampu memberikan manfaat atas pemenuhan kebutuhan dan keinginannya (misalkan hemat, prestise, syarat pembayaran, dan sebagainya).

4. *Wakalah bil Ujrah*

a. *Pengertian Wakalah bi Al-Ujrah*

Dalam fatwa ini ditetapkan bahwa wakalah bi al-ujrah boleh dilakukan, *wakalah bi al-ujrah* adalah pemberian kuasa dari peserta kepada perusahaan untuk mengelola dana dengan imbalan ujrah (*fee*), dan *wakalah bi al-ujrah* dapat di terapkan akad harus disebutkan hak dan kewajiban peserta (konsumen) dan perusahaan atas pemotongan *ujrah (fee)* atas peremi serta syarat-syarat lain yang disepakati sesuai dengan jenis yang diadakan. Wakil tidak boleh mewakilkan kepada pihak lain atas kuasa yang diterimanya, kecuali ada izin.²⁹ *Wakalah* atau *wikalah* berarti penyerahan, pendelegasian, atau pemberian mandat oleh satu pihak kepada pihak lain dalam hal-hal yang

²⁹ Yadi Janwari, *fikih lembaga keuangan syariah*, PT. remaja Rosdakarya: Bandung. 2015. hal. 118

boleh diwakilkan.³⁰ Dari sekian banyak akad-akad yang dapat diterapkan dalam kehidupan manusia. *Wakalah* termasuk salah satu akad yang menurut kaidah Fiqh *Muamalah*, akad *Wakalah* dapat diterima. *Wakalah* itu berarti perlindungan (*al-hifzh*), pencukupan (*al-kifayah*), tanggungan (*al-dhamah*), atau pendelegasian (*al-tafwidh*), yang diartikan juga dengan memberikan kuasa atau mewakilkan.³¹

1. Landasan Hukum *Wakalah bil-Ujrah*

a) Al- Qur'an

(QS. An Nisa' [4]:58



Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaik-an amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberikan penga-jaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”.³²

b) Hadist

³⁰ Nurul Ichasan, *Perbankan Syariah*. DP Press Group, ciputat. 2014. hal. 249

³¹ <http://lispedia.blogspot.com/2010/12/fiqh-muamalah-wadiyah-wakalah-kafalah.html>

(diunduh 07 Januari 2019, 20:33 WIB)

³² QS. An Nisa' [4]:58

عَنْ بُسْرِ بْنِ سَعِيدٍ أَنَّ ابْنَ السَّعْدِيِّ الْمَالِكِيَّ قَالَ: اسْتَعْمَلَنِي
 عُمَرُ عَلَى الصَّدَقَةِ، فَلَمَّا فَرَغْتُ مِنْهَا وَأَدَيْتُ إِلَيْهِ أَمْرًا لِي بِعُمَالَةٍ،
 فَقُلْتُ: إِنَّمَا عَمَلْتُ لِلَّهِ، فَقَالَ: خُذْ مَا أُعْطَيْتَ، فَإِنِّي عَمَلْتُ
 عَلَى عَهْدِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ فَعَمَلْتَنِي، فَقُلْتُ

Artinya : “Diriwayatkan dari Busr bin Sa’id bahwa Ibnu al Sa’dy al Malky: umar memperkerjakan saya untuk menganbil/mengumpul sedekah (zakat). Setelah selesai dan sesudah saya memberikan zakat kepadanya, Umar memerintahkan agar saya diiberi imbalan (*fee*). Saya berkata: saya berkerja (seperti kamu) pada masa Rasulullah, lalu beliau memberikan imbalan (*fee*). Saya pun berkata seperti apa yang kamu katakan. Kemudian Rasulullah bersabda kepada saya: Apabila kamu diberi suatu tanpa kamu meminta, maka makanlah (terimalah) dan bersedekahlah”.³³

1. Rukun *Wakalah*

Menurut kalangan Hanafiyah, rukun *wakalah* adalah ijab dan kabul, ijab bearti ucapan atau tindakan dari orang yang akan mewakilkan, seperti ucapan “Aku wakilkan kepadamu untuk melakukan hal ini”. Sementara kabul berarti ucapan “Aku Terima”. Ijab ini adakalanya bersyarat atau bergantung pada sesuatu dan ada kalanya berlaku mutlak. Apabila berlaku mutlak, maka wakil bertanggung jawab dan berwenang untuk melakukan sesuatu terkait hal yang diwakilkan.

Sementara menurut mayoritas ulama selain Hanafiyah, rukun wakalah ada empat, orang yang mewakilkan (*muwakkil*), orang yang mennerima

³³ (HR. Abu Daud) muhammad abady, Naulul Authar, jilid 4, h. 158

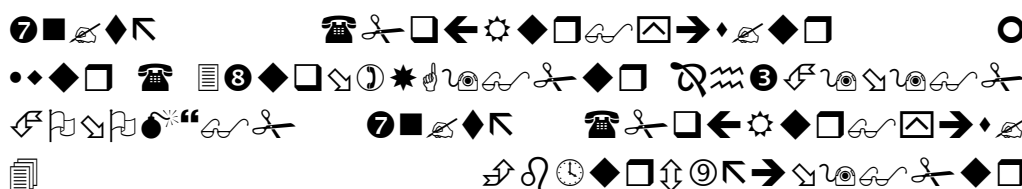
perwakilan , objek atau pekerjaan yang diwakilkan (*muwakkal bih*), dan sighth (ijab dan kabul).³⁴

2. Syarat Wakalah

Persyarat yang terkait dengan orang yang mewakilkan adalah ia harus cakap hukum. Muwakil harus berakal, baligh. Tidak sah hukumnya akad wakalah dari orang gila atau anak kecil yang belum *mumayyiz*. Anak kecil boleh mewakilkan bila seizin walinya. selain itu, wakil harus mengetahui tentang kewenangan yang diwalikan kepadanya. Menurut Ibnu Rusdy, disyaratkan bagi orang yang menerima perwkilan atau wakil bukanlah orang yang terhalang kewenangannya untuk menjalankan kewenangan yang diwakilkan tersebut.³⁵

Para ulama pun bersepakat atas ijma dengan diperbolehkannya wakalah. Mereka bahkan ada cenderung mensunnahkannya dengan alasan hal tersebut termasuk jenis *ta'awun* atau tolong-menolong atas dasar kebaikan dan taqwa. Tolong menolong di serukan oleh Al-Qur'an dan di Sunnahkan Oleh Rasulullah saw.³⁶ Allah berfirman :

(Q.S. Al-Maidah : 2)



³⁴ Imam Mustafa, *Fiqih Mu'amalah Kontenporer*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada. 2016. Hal. 210

³⁵ *Ibid.*, hal. 212

³⁶ http://www.academia.edu/30617784/Definisi_Wakalah_Rukun_dan_syarat_wakalah_dasar_hukum_wakalah (diunduh 07 Januari 2019, 21:06 WIB)



Artinya: “dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.”³⁷

3. Macam-macam *Wakalah*

1. *Al- wakalah al ‘ammah*

Adalah akad wakalah yang dimana prosesi pendelegasian wewenang bersifat umum, tanpa adanya spesifikasi. Prosesi pendelegasian meliputi transaksi yang bersangkutan dengan diri. Wakil memiliki hak dan wewenang untuk menjalankan tugas.

2. *Al wakalah al-khosshoh*

Adalah akad *wakalah* dimana prosesi pendelegasian wewenang untuk menggantikan sebuah posisi pekerjaan. Artinya spesifikasi perwakilan yang dibutuhkan jelas seperti halnya menjadi advokat untuk menyelesaikan masalah.

3. *Al- wakalah bi Al-ujrah*

Adalah akad yang bisa dilaksanakan dengan upah atau tanpa upah. Dengan alasan, ketika rasulullah mengirimkan duta untuk menarik zakat disuatu daerah, rasulullah memberikan gaji kepada mereka.

4. *Al-wakalah al-muqayyadah*

Adalah akad dimana wewenang dan tindakan di wakil dibatasi dengan syarat-syarat tertentu. Misalnya, juallah mobilku ini seharga Rp.

³⁷ Q.S. Al-Maidah : 2

100juta jika kontan, dan Rp. 150juta, jika kredit. Dalam konteks ini mewakili hanya bisa melaksanakan perwakilan sebatas persyaratan yang disebut muwakkil, tidak lebih.

5. *Al- wakalah al muthlaqah*

Adalah akad dimana wewenang dan tindakan wakil tidak dibatasi dengan syarat atau kaidah tertentu. Misalnya juallah mobil ini, tanpamenyebutkan harga yang diinginkan, ataupun mekanisme pembayarannya. Wakil tetap dalam mutlaknya, sepanjang tidak ditemukannya bukti, dalil, atau indikasi yang membatasi kewenangannya.³⁸

5. Upah-Mengupah

Upah (*ujrah*) adalah setiap harta yang diberikan sebagai kompetensi atas pekerjaan yang dikerjakan seseorang atau perusahaan baik berupa uang atau barang, yang memiliki nilai harta (*mal*) yaitu setiap sesuatu yang dapat dimanfaatkan.

Upah adalah imbalan yang diterima seseorang atau perusahaan jasa atas pekerjaannya dalam bentuk imbalan materi didunia (adil dan layak) dan dalam bentuk imbalan pahala diakhirat (imbalan yang lebih baik).³⁹

Upah mengupah atau *ijarah 'ala al-a'mal*, yakni jual-beeli jasa, biasanya berlaku dalam beberapa hal seperti jasa pengiriman barang yang ada di

³⁸ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*: Yogyakarta, Pustaka Pelajar; 2008. hal. 242

³⁹ Syarif Hidayatullah, *Qawa'id Fiqiyyah Dan Penerapannya Dalam Transaksi Keuangan Syari'ah Kontemporer*, Depok: Gramata Publishing, 2012. h. 221

Palangka Raya Kantor Pos dan JNE, *ijarah 'ala al-a'mal* terbagi menjadi dua, yaitu :

a) *Ijarah Khusus*

Ijarah yang dilakukan oleh seorang pekerja, hukumnya, orang yang berkerja tidak boleh bekerja selain dengan orang yang telah bekerja dan memberinya upah.

b) *Ijarah Mustarik*

Ijarah dilakukan secara bersama-sama atau melalui kerja sama. Hukumnya dibolehkan kerja sama dengan orang lain.

Dalam *wakalah bil ujah*, besarnya *ujrah* (upah/fee) tidak boleh menguatkan sistem persentase tetapi dibolehkan dalam bentuk nominal.⁴⁰

6. 'Urf (Adat Istiadat/Kebiasaan)

a) Pengertian 'Urf

'Urf adalah sesuatu yang sudah dikenal oleh manusia dan menjadi tradisinya baik berupa ucapan atau perbuatan yang meninggalkan sesuatu yang di sebut *Adat*.⁴¹ Kata 'Urf dapat dipandang baik dan dapat di terima oleh akal sehat, sedangkan istiah 'Urf berupa perbuatan atau kegiatan dimasyarakat dalam melakukan jual beli, contoh tidak menggunakan kata *al-aham* (daging) ikan. Kebiasaan-kebiasaan seperti itu menjadi bahan pertimbangan. Keberadaan adat atau kebiasaan kaidah ini bahkan diperluas menjadi sebuah teori yang dapat diterapkan dalam isu-isu hukum yang tengah berkembang ditengah masyarakat pada zaman modern sekarang ini hingga muncul bermacam-macam pembahasan

⁴⁰ *Ibid* ,. h. 221

⁴¹ Abdu Wahab, *Kaidah-Kaidah Hukum Islam*, Jakarta: PT. RajaGafindo Psada, 2002. H.

penting dalam dunia pemikiran hukum islam atau hukum fikih, baik pembahasan yang telah lama maupun pembahasan kontemporer yang menjadi gejala ditengah masyarakat modern kita.⁴²

a. Macam – macam *'Urf*

- 1) *'Urf* Shahih (benar), adat kebiasaan yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertentangan dengan dalil syara' tidak menghalalkan yang haram dan tidak membatalkan yang wajib. Misalnya, adat kebiasaan yang berlaku dalam dunia perdagangan independent adat kebiasaan seperti jual beli (*ba'I Mu'athah*) yaitu jual beli dimana jual beli menyerahkan uang sebagai pembayaran atas barang yang telah diambilnya, tanpa menggunakan ijab dan Kabul, karena harga sudah dima'lumi bersama.
- 2) *'Urf Fasid* (tidak benar), adat kebiasaan yang dilakukan oleh orang-orang yang berlawanan dengan ketentuan syari'at karena membawa kepada menghalalkan yang haram atau membatalkan yang wajib. Misalnya, kebiasaan-kebiasaan dalam akad dana dengan mengadakan macam-macam kupon berhadiah dan lain sebagainya.⁴³

Disamping pembagian di atas, *Urf* dibagi pula menjadi beberapa bagian

- 1) Adat kebiasaan yang benar yaitu hal yang baik yang menjadi suatu kebiasaan masyarakat, namun tidak sampai menghalalkan yang haram dan tidak pula sebaliknya. Misalnya, adat kebiasaan suatu masyarakat dimana isteri belum boleh pindah dari rumah orang tuanya sebelum menerima

⁴² Pudjihardjo, *Kaidah-Kaidah Fikih untuk Ekonomi Islam*, Malang: UB Press, 2017, h. 146

⁴³ Miftahul Aifin, *Ushul Fiqih Kaidah-Kaidah Pntapan Hukum Isam*, Surabaya: Citra Media, 1997, h. 147

maharnya secara penuh, dan apa yang dibikan pihak laki-laki kepada calon isteri ketika meminangnya.

Kebiasaan yang *fasid* (tidak benar), yaitu sesuatu yang menjadi adat kebiasaan yang sampai menghalalkan yang diharamkan Allah. Misalnya, menyajikan minuman memabukkan pada upacara-upacara resmi, apalagi upacara keagamaan, serta mengadakan tarian-tarian wanita berpakaian sexi pada upacara yang dihadiri laki-laki.⁴⁴

7. *Gharar*

Gharar bisa diartikan dalam istilah kajian hukum islam yang berarti keraguan, tipuan, atau tindakan yang bertujuan untuk merugikan orang lain, *gharar* dapat berupa suatu akad yang mengandung penipuan karena tidak adanya kepastian antara kedua belah pihak dalam transaksi dan tidak memiliki kepastian terhadap barang yang menjadi objek transaksi baik terkait kualitas, kuantitas, harga dan waktu penyerahan barang. *Gharar* hukumnya dilarang dalam syari'at islam, oleh karena itu melakukan transaksi atau memberikan syarat dalam akad dan ada unsur *gharar*-Nya itu hukumnya tidak boleh, sebagaimana Rasulullah Saw melarang jual beli yang mengandung *Gharar*.

Selain penjelasan diatas sebagai sandaran larangan *gharar* dalam bertransaksi, (ketidakpastian) dalam transaksi jual beli maupun jasa juga didasarkan pada *dharar* (bahaya) berupa perselisihan dan permusuhan antar pelaku bisnis. Setiap transaksi dalam islam harus didasarkan pada prinsip kerelaan antara kedua belah pihak (sama-sama ridha). Mereka harus mempunyai informasi yang sama (*complete information*) sehingga tidak ada pihak yang merasa

⁴⁴ Satria Efendi, *Ushul Fiqih*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005, h. 155

dicurangi.⁴⁵ Praktik mengurangi timbangan dan takaran merupakan contoh klasik yang selalu digunakan untuk menerangkan penipuan kuantitas ini. Sedangkan kejahatan ini sering kali terjadi dan menjadi fenomena kecurangan dalam transaksi. Oleh karena itu, islam sejak 1300 tahun telah melakukan langkah-langkah untuk membuat standardisasi timbangan sebagai alat ukur.⁴⁶

8. Bisnis dalam Islam

Dengan landasan pengertian pemasaran yang dipaparkan, M. Syakir Sula mendefinisikan pemasaran syari'ah sebagai sebuah disiplin bisnis yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran, dan perubahan values dari satu inisiator kepada *holders*-nya, yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah dalam istilah bahasa Inggris nya.

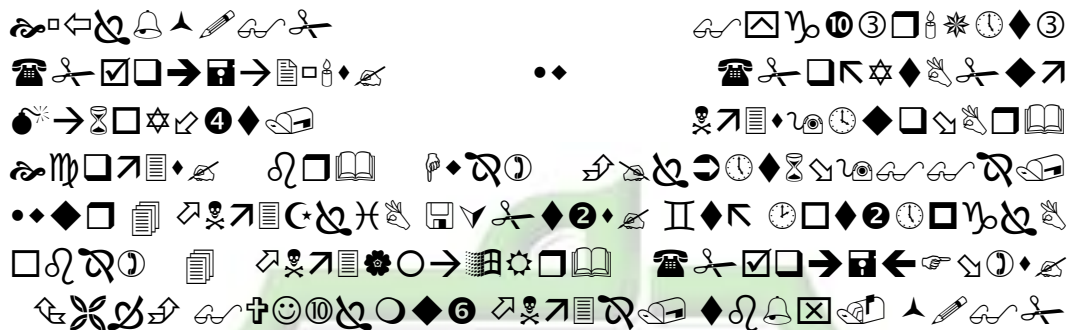
“Marketing syri’ah is a strategic business discipline that directs the process of creating, offering, and changing value from one initiator to its stakeholders, and the whole process should be in according with muamalah principle in Islam”. (Pemasaran syari'ah adalah strategis yang disiplin mengarahkan proses menciptakan, menawarkan, dan mengubah nilai dari satu inisiator ke pemangku kepentingannya, dan seluruh proses harus sesuai dengan prinsip muamalah dalam Islam.)

Konsep konsep dalam Islam dibangun atas dasar prinsip-prinsip sebagai berikut:

⁴⁵ Oni Sahroni, *Ushul Fikih Muamalah*, depok: PT. rajaGrafindo Persada, 2017, h. 116

⁴⁶ *Ibid.*, h. 120

1. *Ar-Ridha*, yakni segala transaksi yang dilakukan haruslah atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak (*freedom contract*). Hal ini sesuai dengan al-Qur'an Surah an-Nisa' ayat[4:29]:



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[287]; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.⁴⁷

2. Berdasarkan persaingan sehat (*fair competition*). Mekanisme pasar akan terhambat bekerja jika terjadi penimbunan (*ihtikar*) atau monopoli. Monopoli setiap barang yang penahanannya akan membahayakan konsumen atau orang banyak.
3. Kejujuran (*honesty*), kejujuran merupakan pilar yang sangat penting dalam Islam, sebab kejujuran adalah nama lain dari kebenaran itu sendiri. Islam melarang tegas melakukan kebohongan dan penipuan dalam bentuk apapun. Sebab, nilai kebenaran ini akan berdampak langsung kepada para pihak yang melakukan transaksi dalam perdagangan dan masyarakat secara luas.

⁴⁷ Kementerian Agama RI, Alwasim: *Al-Qur'an Tajwid Kode, Transletrasi*.

4. Keterbukaan (*transparancy*) serta keadilan (*justice*). Pelaksanaan prinsip ini adalah transaksi yang dilakukan dituntut untuk berlaku benar dalam pengungkapan kehendak dan keadaan yang sesungguhnya.⁴⁸

Kehidupan masyarakat tidak lepas dari kegiatan bisnis. Kata bisnis memiliki beberapa arti usaha, perdagangan, perusahaan, tugas, urusan, usaha dagang dan lain sebagainya. Konsep bisnis mencirikan yang sama yaitu menukarkan barang dan jasa, dengan menggunakan uang.⁴⁹

C. Kerangka Pikir

Kerangka berfikir dalam penelitian perlu dikemukakan apabila penelitian tersebut berkenaan dengan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan diskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.⁵⁰

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting untuk diteliti. Kerangka berpikir harus menjelaskan pertautan secara teoritis antarvariabel yang akan diteliti. Kerangka berpikir perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Kriteria utama agar suatu kerangka pemikiran dapat meyakinkan sesama ilmuwan adalah

⁴⁸ *al-Maktabah al-Syamilah cet. 2 t.th. dalam* Kitab Bulughul Maram bab syarat-syarat penetapan harga juz I h. 308

⁴⁹ Muhammad dan Rahmad Kurniawan, *Visi dan Aksi Ekonomi Islam*, Malang: Intimedia, 2014, hal. 38

⁵⁰ Deni Dermawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013. hal. 117

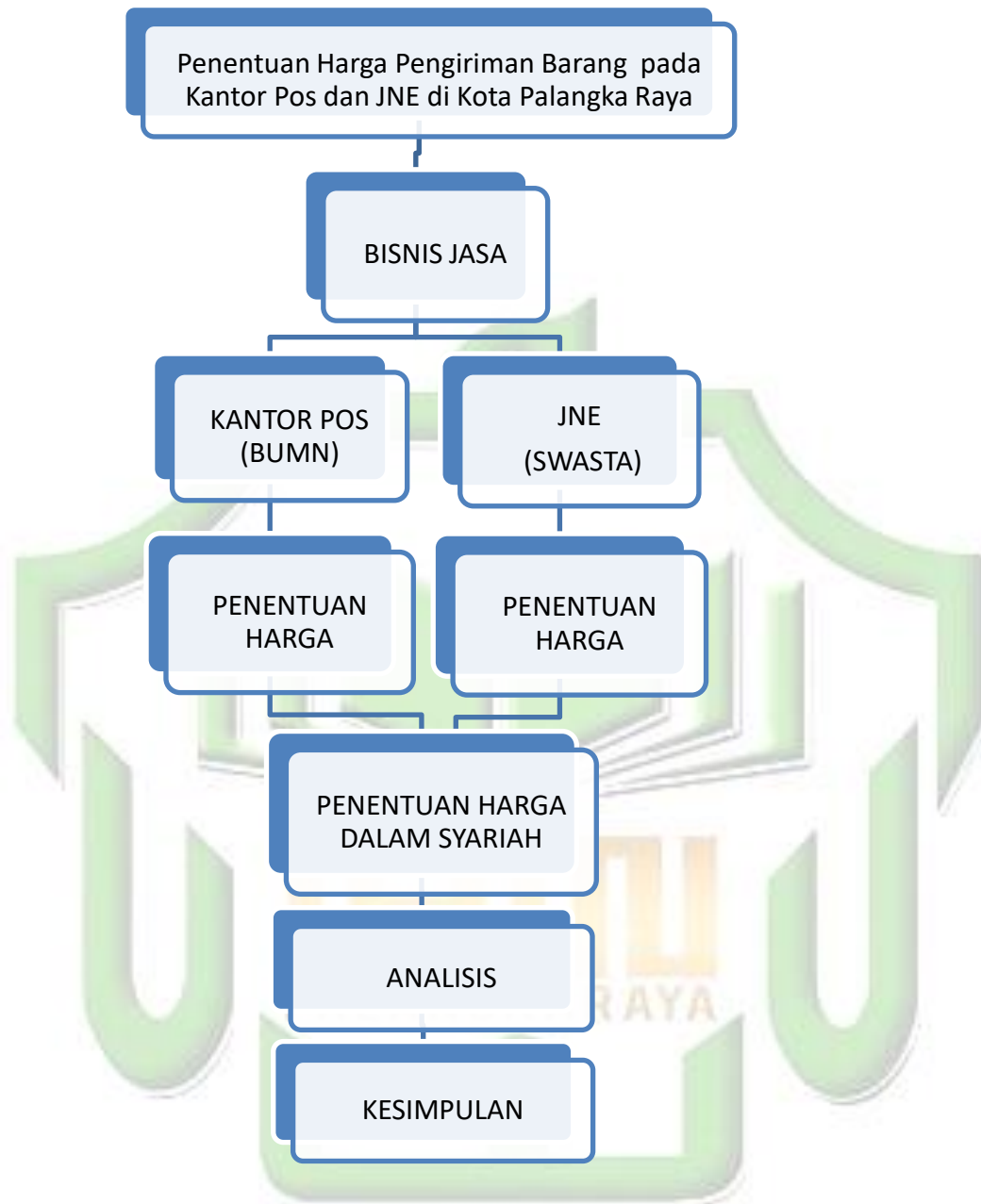
alur pikiran yang logis dalam membangun suatu kerangka berpikir yang membuahkan kesimpulan.⁵¹

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti independen dan bila dalam penelitian ada variabel moderator dan intervening, maka juga perlu dijelaskan, mengapa variabel itu ikut dibatalkan dalam penelitian. Pertautan antar variabel tersebut, selamanya dirumuskan dalam bentuk pradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berpikir.



⁵¹*Ibid., hal.117*

Kerangka Berpikir



Pertanyaan Peneliti :

- a. Bagaimana menentukan harga berbasis jenis paket dari kantor pos palangkaraya ?
- b. Bagaimana menentukan harga berbasis ukuran, jarak, dan berat dari kantor pos palangkaraya?

- c. Bagaimana menentukan harga berbasis persaingan di kantor pos palangka raya ?
- d. Bagaimana menentukan harga berbasis jenis paket dari JNE palangka raya ?
- e. Bagaimana menentukan harga berbasis ukuran, jarak, dan berat dari JNE palangka raya ?

Bagaimana menentukan harga berbasis persaingan di JNE palangka raya ?



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu

Waktu yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian tentang “Parameter Harga Pengiriman Barang pada Kantor Pos dan JNE Kota Palangka Raya” adalah kurang lebih selama dua bulan sejak dikeluarkannya izin penelitian oleh Institut Agama Islam Negri Palangka Raya. Alokasi waktu tersebut dipergunakan untuk pengumpulan data di lapangan dan selanjutnya menulis laporan yang dituangkan dalam bentuk skripsi.

B. Lokasi atau Tempat

Tempat atau lokasi penelitian yang penulis lakukan bertepatan di kantor Pos Palangka Raya dan kantor JNE Palangka Raya.

C. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara keseluruhan dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Sedangkan penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala yang ada

yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.⁵² Jadi, pendekatan pada penelitian ini berupa kualitatif deskriptif yang bertujuan agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan dengan jelas serta berusaha menyampaikan data atau mengenali data yang nantinya akan menjadi hasil dalam penelitian ini.

D. Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian

Adapun yang ada pada penelitian ini adalah Penentuan harga pengiriman barang pada kantor pos dan JNE di kota palangka raya. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui penentuan harga pengiriman barang yang akan dikirimkan ke luar kota/daerah

2. Subjek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah adalah petugas yang bekerja di kantor Pos dan JNE Palangka Raya dan konsumen yang pernah melakukan transaksi pengiriman dan penerimaan barang, untuk dapat memberikan data primer untuk penelitian ini. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau berkelompok seperti dari hasil wawancara atau kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.⁵³

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu petugas kantor Pos dan JNE 4 orang yang diwawancara, kemudian konsumen yang pernah melakukan transaksi pengiriman barang

⁵² Suharsimi Arikonto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT. RinekaCipta 2003, hal. 309

⁵³ Husen Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, h. 42.

sebanyak 6 orang, sehingga jumlah yang peneliti akan wawancara adalah sebanyak 10 subjek. Hal ini peneliti lakukan mengacu pada pendapat Riduwan bahwa, *purposive sampling* dikenal dengan sampel pertimbangan ialah teknik sampel yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam mengambil sampel atau penentu sampel untuk tujuan tertentu.⁵⁴

Subjek di Kantor POS

Bagian Staf DU (Dukungan Umum)	Bagian manajer Kantor Pos
Nama : Joko Wibowo	Nama : Nordjadi
Jabatan : Staf DU Dukungan Umum	Jabatan : manajer Kantor Pos
Masa Jabatan: 6 Tahun	Masa Jabatan : 5 Tahun

Subjek di Kantor JNE

Kepala Gudang kantor JNE Palangka Raya	Costumer Service Kantor JNE Palangka Raya
Nama : Ramundo	Nama : Ahamad Lutfhi
Jabatan : Manajer Kantor JNE	Jabatan :CS(Costummer Service)
Masa Jabatan : 3 Tahun	Masa Jabatan : 1 Tahun

⁵⁴Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN-Maliki Press, 2011, h. 131.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka disini penulis menggunakan beberapa teknik untuk mendapatkan informasi sebagai pengumpulan data:

1. Teknik Observasi

Observasi merupakan mengadakan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mengetahui masalah dan keadaan yang sebenarnya terhadap yang diteliti. Melalui teknik ini penulis melakukan pengamatan dalam berbagai hal yang berkenaan dengan subjek peneliti maupun data yang ingin dikumpulkan.⁵⁵ Hal yang hamper sama juga dikemukakan oleh Sutrisno Hadi, yang dimaksud dengan teknik observasi ialah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diteliti.⁵⁶ Yaitu melalui tahap teknik yang digunakan dengan tujuan mengumpulkan data melalui pengantar langsung terhadap hal-hal yang berhubungan dengan penelitian tentang cara penetapan harga. Dengan teknik yang diperoleh data antara lain:

- a. Bagaimana penentuan harga pada pengiriman barang di Kantor Pos kota Palangka Raya ?
- b. Bagaimana penentuan harga pada pengiriman barang di Kantor JNE kota Palangka Raya ?
- c. Bagaimana penentuan harga pengiriman barang pada kantor Pos dan JNE menurut ekonomi Islam ?

⁵⁵ Joko Subagyo, *Mode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, 2004, h. 39

⁵⁶ Sutrisno Hadi, *Metodologi Resech II*, Yogyakarta: Yasbi Fak. Psikologi UGM, 1989, h.

2. Teknik Wawancara

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang penentuan harga pada jasa pengiriman barang Kantor Pos dan JNE di Kota Palangka Raya. Sebagaimana dikatakan Mardalis (1999) dalam bukunya *Metode Penelitian* bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan penulis untuk mendapatkan keterangan lisan melalui bercakap-cakap dengan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberi keterangan dalam penelitian ini.⁵⁷ Pencarian data dengan teknik ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan atau bertatap muka langsung dengan orang yang akan diwawancarai. Secara umum penulis ingin menggali data tentang penetapan harga pengiriman barang yang dilakukan pada Kantor Pos dan JNE yang ada pada kota Palangka Raya.⁵⁸

Melalui tahap wawancara ini, secara umum penulis ingin menggali data tentang

- a. Bagaimana penentuan harga pada pengiriman barang di Kantor Pos kota Palangka Raya ?
- b. Bagaimana penentuan harga pada pengiriman barang di Kantor JNE kota Palangka Raya ?
- c. Bagaimana penentuan harga pengiriman barang pada kantor Pos dan JNE menurut ekonomi Islam ?

⁵⁷ Mardalis, *Metode Penelitian suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara. 1999, h. 45

⁵⁸ Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung; ALFABETA, 2005. Hal. 89

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi juga merupakan teknik pengumpulan data yang bersumber dari dokumen dan catatan-catatan tertulis serta mempelajari secara seksama tentang hal-hal yang berkaitan dengan data yang diperlukan.

Data yang di kumpulkan melalui tahap ini adalah meliputi :

- a) Sejarah singkat Kantor Pos Palangka Raya
- b) Profil Kantor Pos Palangka Rya
- c) Strukrur pengorganisasian PT. Pos Indonesia
- d) Sejarah singkat Kantor JNE Palangka Raya
- e) Profil Kantor JNE Palangka Raya
- f) Sruktur pengorganisasian Kantor JNE Palngka Raya
- g) Tabel-tabel harga pengiriman barang kantor Pos dan kantor JNE untuk keluar kota palangka Raya

F. Pengabsahan Data

Pengebsahan data adalah upaya yang dilakukan bahwa semua data yang diteliti sesuai atau relevan dengan keadaan yang sesungguhnya. Hal ini dilakukan untuk memelihara dan menjamin bahwa data atau informasi yang dihimpun/dikumpulkan benar-benar terjadi.

Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan peneliti untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.⁵⁹

Teknik trianggulasi ini dilakukan pemeriksaan data melalui sumber lainnya. Trianggulasi dengan sumber ini berarti kita dapat membandingkan dan

⁵⁹Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti yang Kualitatif...* h. 37

mengecek suatu informasi yang kita peroleh. Dalam hal ini dapat peneliti capai salah satunya dengan jalan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara di lapangan tentang Penetapan Harga pada Pengiriman Barang Kantor Pos dan JNE di Kota Palangka Raya. Teknik triangulasi paling banyak digunakan karena menggunakan sumber dari data lainnya. Hal berikut dapat dicapai dengan jalan sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil wawancara menyangkut tentang penetapan harga jasa padapengiriman barang yang di lakukan pihak kurir di kota Palangka Raya.
2. Membaandingkan apa yang di bicarakan orang tentang keluhan apa yang yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan dan kualutas pada jasa pengiriman barang.

Membandingkan hasil wawancara dengan dokumentasi yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang yang dilakukan di kota Palangka Raya.⁶⁰

G. Analisis Data

Sebagaimana yang dinyatakan Moleong, bahwa analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan dan komentar, gambar, foto, dokumen dan lain sebagainya. Pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, menguraikan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikannya, pengorganisasian dan pengelolaan data bertujuan menemukan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori.⁶¹ Analisis data menurut Patton yang di kutip oleh Mo Leong adalah “proses mengatur urut data, mengorganisasikan ke dalam pola,

⁶¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif edisi Revisi,...*, h. 190

kategori, dan satuan urutan dasar”. Melalui pendefinisian, dan uraian yang lengkap dan mendalam dari berbagai referensi, sehingga hubungan antar variabel yang akan diteliti menjadi lebih jelas dan terarah.⁶² Dalam menganalisis data ada beberapa langkah yang peneliti lakukan, yakni sebagai berikut :

1. *Data Colection*, atau koleksi data ialah pengumpulan data dengan analisis data, yang data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilihan.
2. *Data Reduction* yaitu pengelahan data yang mencakup kegiatan mengikhtiarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilah-milahnya kedalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu tema tertentu.
3. *Data Display* atau penyajian data ialah data yang dari penelitian di paparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi kekurangan.
4. *Data Conelusion drawing* penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data (penggunaan data) dan data display sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang diperoleh.⁶³

⁶²*Ibid*, h. 330

⁶³Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2003, h. 70

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS PENELITIAN

A. Sekilas Mengenai Lokasi Penelitian

Kota Palangka Raya atau Palangkaraya adalah sebuah kota sekaligus merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Tengah. Dahulu dikenal dengan Palangkaraya (1957-1972). Kota ini memiliki luas wilayah 2.400 km². Sebelum otonomi daerah pada tahun 2001, Kota Palangka Raya hanya memiliki 2 kecamatan, yaitu: Pahandut dan Bukit Batu. Kini secara administratif, Kota Palangka Raya terdiri atas 5 kecamatan, yakni: Pahandut, Jekan Raya, Bukit Batu, Sebangau, dan Rakumpit.

Terbentuknya Provinsi Kalimantan Tengah melalui proses yang cukup panjang sehingga mencapai puncaknya pada tanggal 23 Mei 1957 dan dikuatkan dengan Undang-Undang Darurat Nomor 10 tahun 1957, yaitu tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Kalimantan Tengah. Sejak saat itu Provinsi Kalimantan Tengah resmi sebagai daerah otonom, sekaligus sebagai hari jadi Provinsi Kalimantan Tengah. Sedangkan tiang pertama Pembangunan Kota Palangka Raya dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia Soekarno pada tanggal 17 Juli 1957 dengan ditandai peresmian Monumen / Tugu Ibu Kota Provinsi Kalimantan Tengah di Pahandut yang mempunyai makna:

- a. Angka 17 melambangkan hikmah Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia. Tugu Api berarti api tak kunjung padam, semangat kemerdekaan dan membangun.

- b. Pilar yang berjumlah 17 berarti senjata untuk berperang.
- c. Segi Lima Bentuk Tugu melambangkan Pancasila mengandung makna Ketuhanan Yang Maha Esa. Kemudian berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1958 Ibu Kota Provinsi yang dulunya Pahandut berganti nama dengan Palangka Raya.⁶⁴

B. Gambaran Umum Kantor Poa

1. Sejarah PT. Pos Palangka Raya

Berawal dari gagasan, berkembang seiring kebutuhan, gagasan untuk memperlancar alur surat-menyurat selama era kolonial Belanda telah diwujudkan oleh Gubernur Jenderal G.W. Baron van Imhoff dengan mendirikan Kantor Pos Yang pertama di Batavia pada tanggal 26 Agustus 1746. Dan di susun dengan peraturan UU No. 38 Tahun 2009, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia telah memiliki tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 75 tahun 2005 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2007 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 75 Tahun 2005 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Namun, dengan adanya jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang baru dan perubahan tarif, perlu mengatur kembali jenis dan tarif

⁶⁴<https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/sejarah-palangka-raya/> (online 04 September 2018).

atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan Peraturan Pemerintah.⁶⁵

Peranan Kantor Pos semakin penting dan berkembang setelah penemuan teknologi Telegraf dan Telepon, sehingga dibentuk Jawatan Pos, Telegraf, dan Telepon (Jawatan PTT) pada tahun 1907. Jawatan PTT merupakan bagian dari Departemen Perusahaan-perusahaan Pemerintah (Departement van Gouvernements bedrijven) dan dikelola berdasarkan Undang-undang Perusahaan Negara Hindia Belanda.

Seiring dengan tibanya Jepang yang mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia, Jawatan PTT dibagi menurut struktur organisasi Pemerintah Militer Jepang sehingga ada Jawatan PTT Sumatra, Jawatan PTT Jawa, dan Jawatan PTT Sulawesi. Jawatan PTT Republik Indonesia berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambil alihan Kantor Pusat PTT di Bandung oleh Angkatan Muda PTT (AMPTT) dari Pemerintah Militer Jepang. 50 Dalam peristiwa tersebut gugur sekelompok pemuda anggota AMPTT dan tanggal tersebut menjadi tonggak sejarah berdirinya Jawatan PTT Republik Indonesia dan diperingati setiap tahun sebagai Hari Bakti PTT dan yang kemudian menjadi Hari Bakti Parpostel. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 19 Tahun 1960, Jawatan PTT dianggap memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh Undang-undang tersebut untuk menjadi Perusahaan Negara. Dengan demikian Jawatan PTT diubah statusnya menjadi Perusahaan Negara

⁶⁵ <https://ppidkemmkominfo.files.wordpress.com/2012/11/uu-no-38-tahun-2009-tentang-pos.pdf> (diakses 03 Maret 2019)

Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 240 Tahun 1961.

Agar diperoleh kebebasan bergerak yang lebih luas dalam mengembangkan usaha, PN Postel dipecah menjadi dua badan usaha, masing-masing PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi berdasarkan PP No. 29 Tahun 1965 dan PP No. 30 Tahun 1965. Dengan dikeluarkannya Undang-undang No. 9 Tahun 1969, status Badan Usaha Negara dikelompokkan menjadi tiga status yaitu :

- 1) Perusahaan Jawatan (Perjan)
- 2) Perusahaan Umum (Perum)
- 3) Perusahaan Perseroan (Persero)

Status PN Pos dan Giro diubah menjadi Perum Pos dan Giro berdasarkan PP No. 9 Tahun 1978. sehubungan dengan terjadinya perubahan-perubahan dalam iklim usaha, status sebagai Perum disempurnakan khususnya yang menyangkut tata cara pembinaan dan pengawasan berdasarkan PP No. 24 Tahun 1984. Menghadapi pertumbuhan dunia usaha yang semakin marak dan penuh persaingan, diperlukan 51 penyesuaian status badan usaha yang lebih fleksibel dan dinamis agar mampu mengembangkan pelayanan yang lebih baik. Perubahan status Perum Pos dan Giro menjadi PT Pos Indonesia dilaksanakan berdasarkan PP No. 5 Tahun 1995 tanggal 27 Februari 1995, dan perubahan tersebut secara efektif mulai berlaku pada tanggal 20 Juni 1995.

Dan bagi anda yang ingin mengetahui lokasi kantor pos yang berada di Kota Palangka Raya dan belum mempunyai alamat kantor pos nya, dan berikut ini adalah informasi alamat kantor pos yang berada di Kota Palangka Raya, silahkan lihat informasi alamat kantor pos nya di bawah ini.

Tabel 4.1

Informasi alamat Kantor Pos

Nama Unit Layanan	PALANGKARAYA
Nomor Dirian	73000
Jenis	Kantor Pos Pemeriksa
Kelas	IV
Tipe	C
Singkatan	Plk
Regional	REGIONAL IX BANJARBARU, 70704
Kprk	PALANGKARAYA, 73000
Alamat	Jl. Imam Bonjol No. 3
Nomor Telepon	0536-3224489
Nomor Faximile	0536-3229283
Kelurahan	Menteng
Kecamatan	Jekan Raya
Kabupaten	Palangkaraya
Propinsi	Kalimantan Tengah

Sumber : Peneliti

2. Visi dan Misi PT. Pos Palangka Raya

a. Visi

Pos Indonesia senantiasa berupaya untuk menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia yang peduli terhadap lingkungan dikelola oleh Sumber Daya Manusia yang profesional hingga mampu memberikan

layanan terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai konsep bisnis yang sehat.

b. Misi

Menyediakan sarana komunikasi yang andal dan terpercaya bagi masyarakat dan pemerintah guna menunjang pembangunan nasional serta memperkuat kesatuan dan keutuhan bangsa dan negara. Mengembangkan usaha yang bertumpu pada peningkatan mutu pelayanan

melalui penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna untuk mencapai kepuasan pelanggan serta memberikan nilai tambah yang optimum bagi karyawan, pemegang saham, masyarakat, dan mitra kerja. Sebagai agen pembangunan, PT Pos Indonesia mengemban misi sosial yang sudah lama dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas, karena ditunjang oleh adanya jaringan pelayanan pos yang mencapai daerah-daerah terpencil di seluruh tanah air. Dengan demikian pos menjadi pelopor dalam membuka keterisolasian daerah baik di bidang komunikasi maupun distribusi barang dan jasa.

Table 4. 2
Harga Pengiriman Barang
Kantor Pos

Dari		: SAMPIT	
Tujuan		: PALANGKA RAYA	
Berat (Kg)		: 1	
Nama Layanan	Jenis Kiriman	Tarif	ETD (Estimates Days)
JUMBO	Paket	IDR 852000	10 - 12 D
JUMBO250	Paket	IDR 694000	10 - 12 D
JUMBO<150	Paket	IDR 634000	10 - 12 D
JUMBO>250	Paket	IDR 764000	10 - 12 D
BIASA	Document /Paket	IDR 15000	5 - 7 D
KILAT	Document /Paket	IDR 40000	3 - 5 D
KHUSUS	Document /Paket	IDR 25000	3 - 7 D

Dari		: BANJAR MASIN	
Tujuan		: PALANGKA RAYA	
Berat (Kg)		: 1	
Nama Layanan	Jenis Kiriman	Tarif	ETD (Estimates Days)
JUMBO	Paket	IDR 664000	10 - 12 D
JUMBO250	Paket	IDR 692000	10 - 12 D
JUMBO<150	Paket	IDR 632000	10 - 12 D
JUMBO>250	Paket	IDR 732000	10 - 12 D
BIASA	Document /Paket	IDR 15000	5 - 7 D
KILAT	Document /Paket	IDR 40000	3 - 5 D
KHUSUS	Document /Paket	IDR 25000	3 - 7 D

Sumber: internet

3. Sejarah Kantor JNE Palangka Raya

Nugraha Ekakurir atau biasa dikenal dengan JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman logistik yang berpusat di Jakarta. Dibawah nama resmi yang berlabel Tiki Jalur Nugraha Ekakurir adalah perusahaan pengiriman terbesar di Indonesia. Perusahaan ini pertama kali didirikan pada tanggal 26 November 1990 dengan nama PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir oleh Soeprpto Suparno. Pada awal berdirinya, perusahaan ini didirikan sebagai perintis salah satu divisi

dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi). Tiki sendiri merupakan perusahaan pengiriman internasional.

Beberapa unit kegiatan yang dilakukan oleh JNE antara lain urusan kepabean, impor barang, dokumen serta pengantaran. Tak hanya melayani pangsa pasar domestik saja, JNE juga melayani urusan pengantaran barang dan dokumen dari luar negeri untuk melakukan pengiriman masuk ke Indonesia. Seiring dengan perkembangan usaha yang dicapai JNE, pada tahun 1991 perusahaan ini mulai melakukan perluasan wilayah layanannya. JNE mulai memperluas jaringan hingga ke internasional dengan bergabung dengan asosiasi perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama dalam lingkup Asia yang dikenal dengan ACCA. Kelompok perusahaan pengiriman yang berpusat di Hong Kong tersebut selanjutnya memberikan kesempatan bagi JNE untuk "go international" atau berkembang hingga pelosok dunia.

Dalam pasar domestik, JNE dan Tiki (jaringan domestik) mampu mendapat keuntungan dalam kerasnya persaingan yang terjadi. Dengan itu, JNE mampu mengembangkan layanan logistik dan distribusi. Namun sayangnya, JNE dan Tiki mulai menunjukkan tanda-tanda adanya aroma persaingan di antara dua perusahaan ini. Dampaknya baik JNE dan Tiki mempunyai arah masing-masing dalam mengatur kendali perusahaannya.

4. Visi dan Misi Kantor JNE Palangka Raya

a. Visi

1. Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia
2. Sukses hanya dapat dicapai melalui kerjasama usaha integral dalam perkembangan. Mendorong proses belajar dan berubah menuju pertumbuhan, kesempurnaan dan pencapaian keuntungan.
3. Untuk menjadi perusahaan internasional yang sukses adalah penting bagi JNE untuk memiliki jaringan usaha yang kuat di Indonesia yang merupakan salah satu negara target investasi dan pasar yang strategis di mata dunia.
4. Perpaduan layanan pengiriman, kepabeanan, pergudangan dan pendistribusian di bawah satu atap memberikan solusi bagi kebutuhan distribusi dunia 7 perdagangan melalui internet yang akan menjadi gaya hidup masyarakat modern pada abad mendatang

b. Misi

1. Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten
2. Melayani segenap lapisan masyarakat Indonesia baik perumahan maupun perkantoran dan industri melalui jaringan layanan pengiriman ekspres.
3. Memadukan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa yang prima untuk menjadikan JNE pilihan utama dalam pengiriman dokumen, paket dan kargo peka waktu di Indonesia.

4. Menjadi sebuah perusahaan jasa ekspres nasional berstandar layanan internasional

Berikut contoh tabel yang akan menjelaskan harga pengiriman barang dari kantor Pos dan JNE.

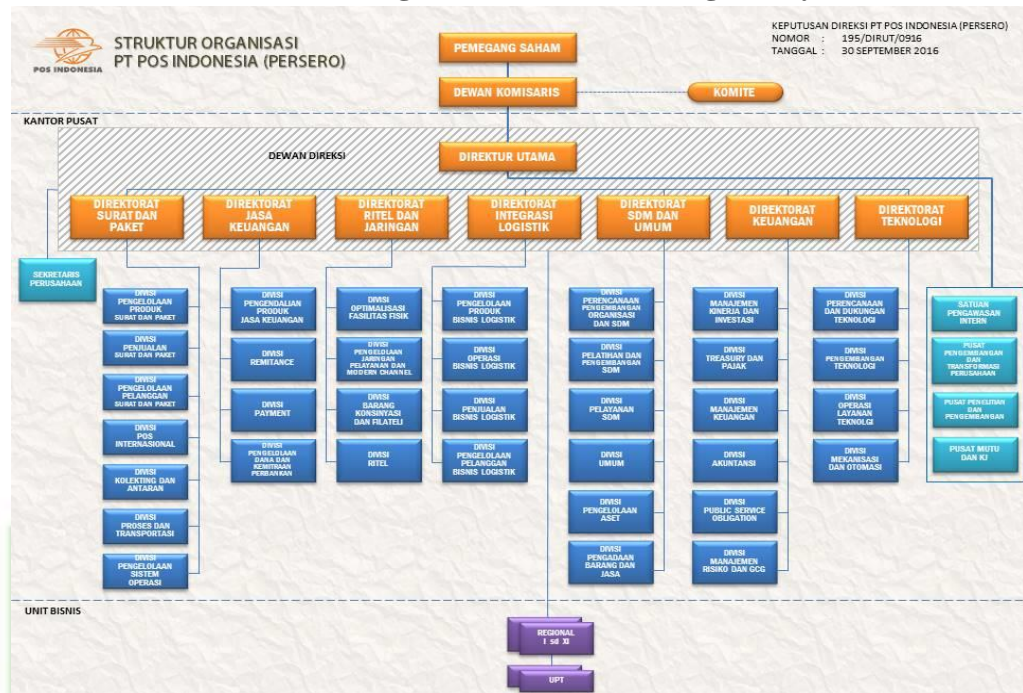
Table 4. 3
Harga Pengiriman Barang
Kantor JNE

Dari : SAMPIT				Dari : BANJAR MASIN			
Tujuan : PALANGKA RAYA				Tujuan : PALANGKA RAYA			
Berat (Kg) : 1				Berat (Kg) : 1			
Nama Layanan	Jenis Kiriman	Tarif	ETD (Estimates Days)	Nama Layanan	Jenis Kiriman	Tarif	ETD (Estimates Days)
JUMBO	Paket	IDR 215000	10 - 12 D	JUMBO	Paket	IDR 20000	10 - 12 D
JUMBO250	Paket	IDR 505000	10 - 12 D	JUMBO250	Paket	IDR 120000	10 - 12 D
JUMBO<150	Paket	IDR 44000	10 - 12 D	JUMBO<150	Paket	IDR 500000	10 - 12 D
JUMBO>250	Paket	IDR 745000	10 - 12 D	JUMBO>250	Paket	IDR 400000	10 - 12 D
BIASA	Document /Paket	IDR 45000	5 - 7 D	BIASA	Document /Paket	IDR 55000	5 - 7 D
KILAT	Document /Paket	IDR 52000	3 - 5 D	KILAT	Document /Paket	IDR 27000	3 - 5 D
KHUSUS	Documwn t/Paket	IDR 70000	3 - 7 D	KHUSUS	Documwn t/Paket	IDR 17000	3 - 7 D

Sumber: Internet

C. Struktur Organisasi UPTD Balai Latihan Kerja Kota Palangka Raya

Tabel 4.4
Struktur Organisasi PT. Pos Palangka Raya

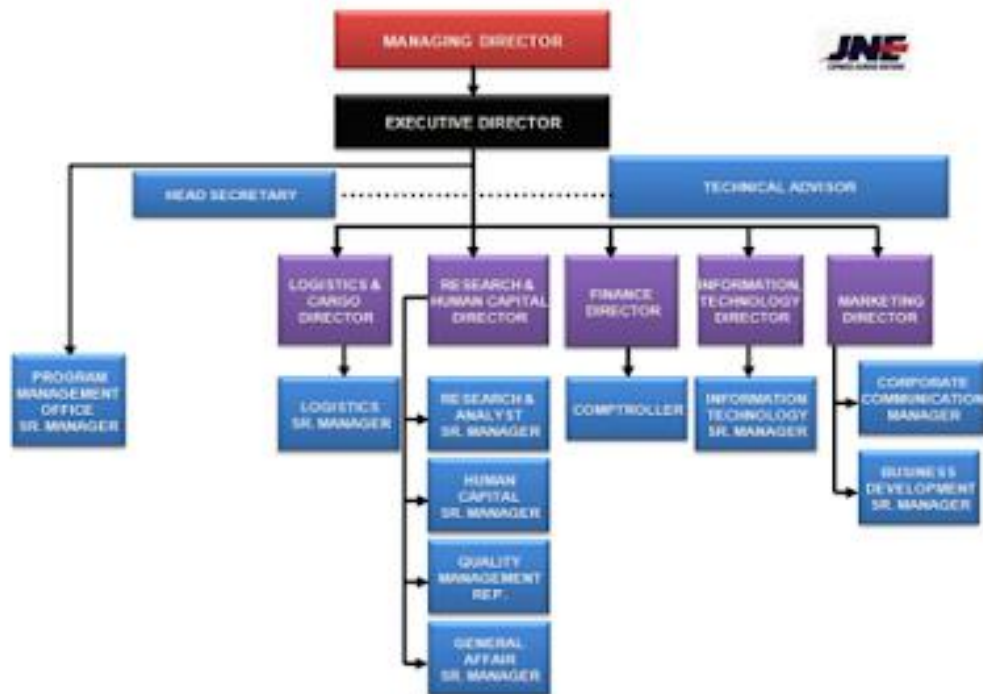


Sumber: Internet



Tabel 4.5

Struktur Organisasi Kantor JNE Palangka Raya



Sumber: Internet

D. Deskriptif Penelitian

Pada penyajian data hasil penelitian ini peneliti terlebih dahulu memaparkan pelaksanaan penelitian yang diawali dengan survei ke lokasi penelitian dan menentukan subjek yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini dengan kriteria pelaku usaha. Peneliti menentukan beberapa kriteria sebagai dasar informasi dan data yang di ambil dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan sasaran penelitian. Selanjutnya peneliti melakukan pendekatan kepada setiap subjek yang telah ditentukan sebagai responden sebelum melakukan wawancara agar wawancara dapat berjalan dengan baik dan sesuai harapan. Peneliti menentukan beberapa titik pelaku usaha jasa di kota Palangka Raya.

Peneliti juga menggali data dari konsumen selaku subjek penelitian, di mana sebelum melakukan wawancara peneliti menanyakan kepada responden pernah atau tidak melakukan pengiriman menggunakan jasa pengiriman Kantor Pos atau JNE di kota Palangka Raya. Peneliti juga menggali data dari konsumen yang pernah atau tidak dan hendak melakukan pengiriman dan menerima pengiriman paket dari Kantor Pos dan JNE Palangka Raya yang sudah peneliti wawancarai. Peneliti menentukan dengan kriteria tertentu yang meliputi responden yang pernah berkunjung dan melakukan pengiriman paket menggunakan jasa pengiriman Kantor Pos atau JNE yang menjadi lokasi penelitian dan cakap dalam melakukan perbuatan hukum atau aturan perusahaan dan pemerintah. Hal ini peneliti lakukan sebagai landasan informasi dan data yang di gali agar dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan observasi, peneliti menemukan beberapa hal yang penting terkait dengan pelayanan di kantor pos dan JNE di kota Palangka Raya dan kepuasan konsumen terhadap jasa layanan pengiriman barang ini. Pertama, konsumen menuju loket pengiriman untuk di periksa petugas yakni dengan membawa paket yang akan dikirimkan “saya hendak mengirim paket ini dengan tujuan ke kota sampit, berapa kah biaya jasa kirimnya”. Kedua, petugas memberikan informasi harga di awal transaksi dan tidak melabelkan harga karena memang sistem jasa kirimnya memang sesuai dengan jarak, ukuran, dan volume paket yang hendak di kirimkan. Ketiga, konsumen tidak merasa keberatan/ merasa keberatan dengan harga yang sudah di patokkan pada awal transaksi oleh pihak

perusahaan yang dikunjunginya. Selanjutnya untuk melengkapi data penelitian, peneliti juga menggali data dengan teknik wawancara. .

Sebelum membahas mengenai hasil penelitian, terlebih dahulu penulis memberikan gambaran pelayanan awal mengenai PT. Pos Cabang Palangka Raya sebagai berikut :⁶⁶

Data hasil wawancara peneliti sajikan menjadi tiga bagian sesuai rumusan masalah mengenai tanggapan pelaku usaha dan konsumen terhadap pertanyaan penelitian yang peneliti buat sebagai panduan penelitian. Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap pelaku usaha atas nama Joko Wibowo, Nordjadi, Ramundo, Ahmad Lutfi dan konsumen Kantor Pos dan Kantro JNE atas nama Mei, Ahmadi, Saidi, Noravika, Sufriyanto, Mirdita, di kota Palangka Raya.

1. Penentuan Harga Pengiriman Barang pada Jasa Kirim Kantor Pos

Penentuan harga dalam transaksi sangat berperan penting karena digunakan untuk menentukan beberapa keuntungan yang akan didapatkan dan tidak rugi. Telah diketahui bahwa banyak pesaing dari swasta yang berdampingan dengan BUMN, dan jasa yang ditawarkan juga tidak mudah karena harus menghantarkan barang sampai ke pelosok atau ke desa-desa yang jauh dari jangkauan kota maka itulah mengapa ada harga yang di tetapkan oleh kantor pos dan JNE untuk pengantaran sesuai dengan hitungan jarak tempuh, volume, dan ukuran.

Ada beberapa petugas dan pelanggan yang pernah berkunjung dan tidak berkunjung ke kantor pos yang memenuhi kriteria penulis dan juga yang telah ditentukan sebagai subjek penulis untuk menjalankan penelitian di kantor pos. Untuk lebih jelasnya mengenai penetapan harga jasa

⁶⁶Hasil observasi di Kantor Pos Palangka Raya pada Tanggal 16 April 2018.

pengiriman barang berdasarkan klasifikasi petugas bagian dalam penulis akan sajikan berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

a. Pelaku usaha jasa I

Nama : Joko Wibowo
Tempat Tanggal Lahir : Semarang, 23 Febuarri 1978
Jabatan : Staf (DU) Dukungan Umum
Masa Jabatan : 6 Tahun

Pelaku usaha jasa I adalah bapak Joko Wibowo sebagai Staf Dukungan Umum (DU) peneliti melakukan wawancara pada tanggal 29 September 2018 di Kanto Pos Palangka Raya. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti mengenai sistem harga jasa pengiriman paket/dokumen pada Kanto Pos di kota Palangka Raya. Bapak Joko menyatakan “bahwa ada pelayanan yang setiap petugas dibawah itu untuk pelayanan konsumen termasuk petugas sebagai pengirim paket/dokumen yang melayani dengan ramah, kemudian akan di tanyakan apa isi yang ada didalam paket tersebut dan hendak melakukan pengiriman kemana, maka akan di chek melalui komputer dan penentuan harga pada jasa kirim akan muncul”. Kemudian penulis menanyakan kepada pak Joko mengenai penentuan harga dan adakah bersangkutan dengan pemerintah.

Berikut penjelasan Pak Joko tentang pertanyaan tentang penentuan harga jasa pengiriman barang yang dilakukan di Kantor Pos yang berkunjung untuk melakukan transaksi pengiriman barang. Yaitu masalah yang berkaitan dengan standar harga apakah bersangkutan dengan pemerintah atau tidak ?

“ harga yang ditetapkan oleh Kantor Pos tidak ada hubungan dan campur tangan dari pemerintah atau DISHUB, kita yang menetapkan harga sendiri (kantor pos memiliki harga tersendiri)”.⁶⁷

Dari wawancara di atas harga yang di tetapkan oleh kantor pos tidak memiliki kerja sama dengan pihan DIHHUB atau pemerintah. Harga yang di tetapkan oleh kantor pos murni kebijakan dari kantor pos itu sendiri.

Selanjutnya peneliti menanyakan mengenai daftar list yang sering digunakan itu seperti apa apakah masih menggunakan tabel atau sudah modern.

Berikut adalah jawabn bapak Joko:

”kalau kitakan, Emmm sekarang sudah online, barang datang dari konsumen, masukan data di kompoter, dilihat dari ukuran dan beratnya, kemudian di ketik di komputer mulai dari paket apa yang akan di pilih dari beberapa layanan service, di ukurlah dari berat, dan nilai barang, kemudian muncul harga pengirimannya (list harga) atau yang dimaksud adalah resi pengiriman”.⁶⁸

Hasil wawancara di atas peneliti menjelaskan bahwa list harga atau no resi itu sudah menggunakan list yang modern dan tidak lagi menggunakan dftar list yang lama untuk mengetahui harga barang yang akan dikirimkan. Maka harga dpat dilihat dari jenis barang, berat, dan volume yang akan di lihat melalui situs internet. Kemudian penulis menanyakan ada atau tidaknya barang rusak atau hilang apa tanggapan dari pihak perusahaan. Berikut jawaban pak Joko.

⁶⁷Hasil wawancara dengan Bapak Joko Staf (DUA) Dukungan Umum di Kantor Pos Palangka Raya, Sabtu, 29 September 2018

⁶⁸*Ibid.*

“ada, untuk kita itu namanya TGR (Tuntutan Ganti Rugi). Dan itu untuk biaya keterlambatan TGR itu sama dengan satu kali ongkos kirim, untuk biaya kerusakan, kehilangan, itu bisa sepuluh kali ongkos kirim”.⁶⁹

Hasil dari wawancara di atas penulis menjelaskan, bahwa di kantor pos itu memiliki TGR (Tuntutan Ganti Rugi) sebagaimana yang sudah dijelaskan pada wawancara di atas ganti rugi akan dilipatkan dari harga pengiriman barang. Kemudian penulis menanyakan tentang harga yang ditetapkan pada kantor pos, apakah ada yang merasa terbebaskan atau keberatan ayau amalh sebaliknya. Berikut jawaban pak Joko.

“selama ini mereka tidak ada yang merasa keberatan atau komplain tentang penetapan harga. Kadang komplain itu rata-rata karena keterlambatan barang datang. kemudian barangnya tidak sesuai. Rata-ratakan pesanan *online* yang sering kita kirimkan nah rata-rata tidak sesuai dengan barang yang dipesan. Kalau keterlambatan mungkin masih bisa kita handle ya, kita cari penyebabnya. Kadangkannya bisa keselip. Kadang juga karena masalah keterlambatan itu alamat tidak jelas, dan no hapnya tidak aktif”.⁷⁰

Dapat di jelaskan dari hasil wawancara di atas kalau konsumen kantor pos yang sering berkunjung tidak pernah protes atau kompla dengan hargayang diitetapkan oleh pihak perusahaan, akan tetapi konsumen kebanyakan komplain karena keterlambatan barang datang atau barang hilang saja. Selanjutnya penulis menanyakan tentang persaingan antara pelaku usaha jasa BUMN dan Swasta yaitu, JNE, J&T, dan TIKI. Berikut tanggapan bapak Joko.

“kalau menanggapi persaingan itu masing-masing orang itu menanggapi berbeda-beda ada yang menyatakan JNE itu lebih cepat, ada juga yang menyatakan Kantor Pos lebih cepat. Itu masing-masing

⁶⁹*Ibid.*

⁷⁰*Ibid.*

dari konsumennya. Tapi untuk selama ini kantor pos lebih murah dibanding yang swasta lainnya. Alhamdulillah selama ini konsumen meningkat aja. Iya, karena kantor pos tidak hanya melayani pengiriman paket, surat-menyurat, dan kita melayani pengiriman uang”.⁷¹

Berikut jawaban bapak Joko mengenai pertanyaan tentang barang yang akan dikirimkan akan di cek dahulu atau hanya sekedar di tanyakan saja apa isinya ?

“iya, di tanya dulu mau ngirim apa, isinya apa kadang konsumen bilang isinya Hp, Accesories, kitakan tidak tau dan barang yang sudah dipeketkan tidak boleh kita buka. Kadang isinya benda cair mereka bilang, kadang obat. Iya.. sebenarnya harus jelas isi yang ada dlam paket itu aru kita bisa melakukan pengiriman. Karena kalau benda cair kita nggak bisa asal terima itu rawan pecah kalau tidak di packing benar-benar, dan akan merusak paket yang lainnya seperti surat-surat. Nah itu yang kita jaga, kalau ijab dan kabulnya sudah sesuai syariat Islamnya.”⁷²

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat menjelaskan bahwa bapak Joko menanggapi persaingan itu sebagai motivasi untuk lebih giat lagi menjangkau konsumen, karena kata beliau masing-masing orang itu memiliki penilaian masing-masing ada yang beranggapan kantor pos itu baik dan cepat layanannya, dan adapula yang menyatakan bahwa JNE itu yang lebih cepat pelayanannya. Pendapat pak Joko menyatakan bahwa dalam menetapkan harga pada jasa pengiriman barang pada Kantor Pos Palangka Raya menetapkan harga tersendiri dan tidak bersangkutan dengan Pemerintah. Karena mereka melakukan penentuan harga sesuai dengan paket yang akan dikirim dan sesuai dengan jarak tujuan.

⁷¹ *Ibid.*

⁷² Hasil wawancara dengan Bapak Joko Staf (DU) Dukungan Umum di Kantor Pos Palangka Raya, Sabtu, 29 September 2018

b. Pelaku usaha jasa II

Nama : Nordjadi
Tempat Tanggal Lahir : Semarang, 19 Juni 1976
Jabatan : Manajer Umum
Masa Jabatan : 5 Tahun

Responden ke II adalah Bapak Nordjadi yang bertugas sebagai Manajer Umum di Kantor Pos kota Palangka Raya peneliti melakukan wawancara langsung pada Tanggal 28 September 2018 bertepatan langsung di tempat beliau berkerja yaitu di Kantor Pos kota Palangka Raya. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti mengenai sistem harga jasa pengiriman paket/dokumen pada Kantor Pos di kota Palangka Raya. Bapak Nordjadi menyatakan.

Kemudian penulis menanyakan tentang penetapan harga pada jasa kirim paket/dokumen yang dilakukan setiap harinya di kantor pos apakah ada campurtangan DISHUB atau pemerintah. Pak Nordjadi menyatakan.

“kita sendiri yang menentukan harga berdasarkan jarak, dan berat sudah ada penetapan harga sendiri. Dan tidak ada kaitannya dengan pemerintah atau DISHUB dan harga yang ditetapkan sudah termasuk PPN”.⁷³

Dari hasil wawancara di atas penulis menjelaskan bahwa harga yang sudah di tetapkan oleh kantor pos itu adalah harga yang sudah di tetapkan oleh pihak perusahaan yang sudah di ukur dari jarak, berat, dan volume paket, dan tidak ada bersangkutan dengan DISHUB atau pemerintahan. Selanjutnya penulis

⁷³ Hasil wawancara dengan Bapak Nordjadi di Kantor Pos Palangka Raya, Jum'at, 28 September 2018

menanyakan apakah ada daftar list yang untuk penetapan harga pengiriman yang sering dilakukan di kantor pos. Bapak Nordjadi menyatakan.

“iya ada, list yang sering itu ya no resi itu yang dicetak oleh petugas loket pengiriman yang diberikan kepada konsumen yang berkunjung untuk melakukan pengiriman barang”.⁷⁴

Hasil wawancara di atas penulis dapat menjelaskan bahwa list yang di gunakan oleh pihak kantor pos itu sudah online dan tidak lagi menggunakan daftar list yang lama yaitu melihat daftar harga, karena perkembangan jaman sudah modern maka makin canggih juga daftar list nya, dan yang akan melakukan pencetakan adalah petugas loketnya. Kemudian penulis menanyakan mengenai penetapan harga jasa kirim barang bapak Nordjadi. Berikut jawaban bapak Nordjadi mengenai pertanyaan penetapan harga jasa pengiriman yang dilakukan oleh pihak Kantor Pos di Kota Palangka Raya.

“Kita sendiri yang menentukan harga, berdasarkan Jarak dan Berat. Sudah ada penetapan harga tersendiri. Dan tidak ada kaitan dengan pemerintah atau DISHUB. Dan harga yang ditetapkan sudah termasuk PPN.”⁷⁵

Dari hasil wawancara di atas adalah bahwa harga yang di tetapkan oleh pihak kantor pos itu sudah sesuai ukuran dan hitungan 1 kilo dari setiap timbangan, dan harga juga dapat ditetapkan dengan ukuran, jarak, dan volumenya. Selanjutnya penulis menanyakan pertanyaan tentang harga yang bersaing pesat dengan pelaku usaha jasa dari Swasta. Berikut jawaban pak Nordjadi mengenai

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ *Ibid.*

pertanyaan tentang harga yang bersaing dengan Swasta atau seperti contohnya JNE, J&T, TIKI dan lain-lain, dan bagaimana dengan peningkatan konsumen?

“ kalau menanggapi persaingan itu masing-masing orang itu menanggapi berbeda-beda, ada yang menyatakan untuk J&T itu lebih cepat, ada juga yang menyatakan Kantor Pos lebih cepat. Itu masing-masing dari konsumennya. Tapi untuk selama ini kantor pos lebih murah di banding yang swasta lainnya. Alhamdulillah selama ini konsumen meningkat aja. Iya.. karna kantor pos tidak hanya melayani pengiriman paket, surat menyurat. Tapi kita juga melayani kiriman uang”.⁷⁶

List yang digunakan kantor pos sudah dengan menggunakan list modern yang langsung online dengan menggunakan website mereka yang dapat dijangkau dengan mudah dan mencakup di seluruh dunia, list yang dimaksud modern adalah sudah menggunakan komputer dan juga sering disebut dengan No Resi pengiriman barang. Bahkan di no resi yang sudah tercantum syarat dan ketentuan yang berlaku yaitu salah satunya adalah, apabila ada kerusakan barang atau kehilangan maka akan ada TGR yang sesuai ongkos kirim yang dilakukan konsumen dan itu 10 kali lipat dari harga pengiriman apabila ada kehilangan, dan kalau ada kerusakan maka akan diganti rugi dengan 1 kali ongkos kirimnya.

Dan selain dari persaingan dengan perusahaan swasta konsumen kantor pos juga ada perubahan kenaikan konsumen hingga 40% dari tahun yang sebelumnya. Karena kantor pos tidak hanya melayani pengirimn paket saja tapi banyak, seperti pengiriman uang, barang-barang besar seperti sepeda motor, dan mobil.

⁷⁶*Ibid.*

Dari jawaban responden dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam menetapkan harga jasa pengiriman barang yang sering dilakukan oleh konsumen setiap harinya Kantor Pos tidak ada sangkutannya dengan Pemerintah dan DISHUB. Tetapi PT. Pos memiliki aturan tersendiri dalam aturan penetapan harga yang tersedia. Yaitu seperti yang dinyatakan oleh Bapak Joko dan bapak Nordjadi yang bertugas di Kantor Pos kota Palangka Raya. Dan ddalam persaingan dengan kantor swastsa mereka tidak menanggapi hal tentang persaingan antara BUMN dengan Swasta mereka menanggapi bahwaa penilaian orang itu berbeda-beda dan tidak sama dan mereka juga tidak merasa tersaingi karena konsumen juga meningkat karena banyak jasa yang mereka tawarkan dari pengiriman uang dan lain-lainnya.

2. Penentuan Hrga Pengiriman Barang pada Jasa Kirim Kantor JNE

c. Pelaku uasa jasa kirim III

Nama : Ramundo
Tempat Tanggal Lahir : Kapuas, 23 September 1997
Jabatan : Manajer kantor JNE
Masa Jabatan : 3 Tahun

Pelaku usaha jasa III adalah bapak Ramundo sebagai Kepala Gudang Kantor JNE kota Palangka Raya penulis melakukan wawancara pada tanggal 19 September 2018 di Kanto Pos Palangka Raya. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti mengenai sistem harga jasa pengiriman paket/dokumen pada Kanto Pos di kota Palangka Raya. Bapak Ramundo menyatakan “jadi, kalau kantor kita itu harga pengiriman itu di tentukan oleh pemerintah tapi tidak ada kaitan dengan

DISHUB”. Kemudian peneliti menanyakan mengenai penetapan harga kepada bapak Ramundo yang bekerja di JNE kota palangka Raya.

Berikut jawaban pak Ramundo mengenai pertanyaan penentuan harga jasa pengiriman yang dilakukan oleh pihak JNE di kota Palangka Raya.

“kantor kita itu ada penentuan harga dari pemerintahan dan tidak ada kaitan dengan DISHUB”.⁷⁷

Menurut bapak Ramundo kalau kantor JNE itu penentuan harganya adalah ditentukan oleh pemerintah,tapi tidak dengan DISHUB. Selanjutnya penulis menanyakan data tentang list tabel yang sering di gunakan pada JNE apakah sudah modern. Berikut jawaban dari Pak Ramundo mengenai pertanyaan apakah ada daftar list untuk penetapan harga pengiriman yang sering dilakukan di kantor pos ?

“kita sudah menggunakan data list yang modern dan tidak menggunakan penulisan menggunakan data tabel lagi”.⁷⁸

Menurut bapak Ramundo bahwa list yang mereka gunakan itu sekarang sudah sistenn *online* dan dapat di buka pada alamat *websait* karena sudah menggunakan sistem yang modern dan tidak lagi menggunakan sistem yang sudah lama, dan bapak ramundo menjelaskan semakin berkembangnya jaman maka semakin modern juga listnya yang mereka gunakan pada JNE. Kemudian peneliti menanyakan mengenai apabila ada barang yang rusak bagaimana tindakan pad

⁷⁷Hasil wawancara dengan Bapak Ramundo di Kantor JNE Palangka Raya, Rabu, 19 September 2018

⁷⁸*Ibid.*

perusahaan. Berikut jawaban Bapak Ramundo mengenai jika ada barang rusak atau hilang seperti apa tanggapan Kantor JNE ?

“ada asuransi dan ganti rugi, tergantung masalah kerusakan itu dari cargo bandara Palangka Raya atau kerusakan dari cargo Jakarta”.⁷⁹

Hasil penelitian dan wawancara di atas menurut bapak Ramundo bahwa perusahaan JNE itu memiliki asuransi dan ganti rugi pada barang yang mengalami kerusakan, tapi pihak perusahaan tidak bisa langsung memberikan ganti rugi, karena dilihat dari sisi barangnya terlebih dahulu, apakah kerusakan dari pihak JNE atau dari cargo atau barang rusak dari konsumennya langsung. Selanjutnya peneliti menanyakan mengenai konsumen yang harga pada pengiriman seperti apa apakah ada keberatan atau tidak keberatan. Berikut jawaban Bapak Ramundo mengenai pertanyaan pada penentuan harga yang ditentukan oleh pihak kantor pos apa ada yang merasa keberatan ?

”konsumen tidak ada merasa keberatan, mereka menerima aja dengan harga yang sudah ditentukan oleh kami”.⁸⁰

Hasil wawancara di atas penulis dapat menjelaskan dari jawaban bapak Ramundo, bahwa konsumen tidak ada yang merasa keberatan dengan harga yang telah di tentukan oleh perusahaan dan pemerintah dari JNE kota Palangka Raya.

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang persaingan yang semakin meningkat pada usaha jasa kirim. Berikut jawaban Bapak Ramundo mengenai

⁷⁹ *Ibid.*

⁸⁰ *Ibid.*

pertanyaan tentang harga yang bersaing dengan Swasta atau seperti contohnya Kantor Pos, J&T, TIKI dan lain-lain, dan bagaimana dengan peningkatan konsumen ?

“weeehhhh.. rami itu persaingannya, ngerik persaingannya. Maksudnya kada mau kalah dengan pesaingan dan lebih meningkatkan, supaya pelanggan kada kabur”.⁸¹

Menurut bapak Ramundo kepala Gudang JNE kota Palangka Raya bahwa persaingan antar BUMN dan Swasta adalah pihak perusahaan JNE lebih meningkatkan kualitas dalam pelayanannya karena pihak JNE tidak mau kalah dengan pesaing-pesaingnya di BUMN untuk mningkatkan kwalitass agar pelanggan JNE tidak kebur dan merasakan puas dalam pelayanan mereka. Pertanyaan pelaku usaha jasa dan konsumen dalam bertransaksi tersebut

d. Pelaku usaha jasa IV

Nama : Ahmad Lutfi
Tempat Tanggal Lahir : Palangka Raya, 20 Febuari 1995
Jabatan : CS (*Costumer Service*)
Masa Jabatan : 2 Tahun

Pelaku usaha jasa IV adalah bapak Ahmad Lutfi sebagai CS Kantor JNE kota Palangka Raya penulis melakukan wawancara pada tanggal 14 Juli 2019 di Kanto JNE Palangka Raya. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti mengenai sistem harga jasa pengiriman paket/dokumen pada Kanto Pos di kota Palangka Raya. Bapak Ahmad Lutfi menyatakan. Kemudian peneliti menanyakan mengenai

⁸¹ *Ibid.*

penetapan harga kepada bapak Ahmad Lutfi yang bekerja sebagai CS di kantor JNE palangka Raya.

Berikut jawaban pak Ahmad Lutfi mengenai pertanyaan penentuan harga jasa pengiriman yang dilakukan oleh pihak JNE di kota Palangka Raya.

“harga yang di tentukan di JNE ini keputusan harga dari perusahaan mba, dan kadang itu juga tergantung dari jarak kota yang akan di tuju mau kemana”⁸²

Dari penjelasan diatas menurut bapak Ahmad Lutfi kalau kantor JNE itu penentuan harganya adalah ditentukan oleh perusahaan, dan perusahaan juga menentukan harga sesuai dengan jarak arah tujuan yang hendak mengirim kemana. Selanjutnya penulis menanyakan data tentang list tabel yang sering di gunakan pada JNE apakah sudah modern. Berikut jawaban dari Pak Ahmad Lutfi mengenai pertanyaan apakah ada daftar list untuk penetapan harga pengiriman yang sering dilakukan di kantor pos ?

“kita tidak lagi menggunakan tabel lama mba, kita sudah menggunakan internet untuk bisa melihat harga yang sudah ditentukan oleh pihak perusahaan mba”⁸³

Menurut bapak Ahmad Lutfi kalau mereka sudah menggunakan internet untuk mempermudah konsumen melihat harga yang sudah di tentukan oleh pihak perusahaan sebagai saran yang lebih mudah dijangkau. Kemudian peneliti menanyakan mengenai apabila ada barang yang rusak bagaimana tindakan

⁸²Hasil wawancara dengan bapak Ahmad Lutfi CS di kantor JNE Palangka Raya, Minggu 14 Juli 2019

⁸³*Ibid*

perusahaan. Berikut jawaban Bapak Ahmad Lutfi mengenai jika ada barang rusak atau hilang seperti apa tanggapan Kantor JNE ?

“perusahaan akan ada tanggung jawab dan ganti rugi dari pihak kantor JNE yang dilakukan bersama”⁸⁴

Hasil penelitian dan wawancara di atas menurut bapak Ahmad Lutfi bahwa perusahaan JNE itu memiliki ganti rugi dan tanggungan bersama oleh pihak perusahaan dan anggota yang berkerja di JNE. Selanjutnya peneliti menanyakan mengenai konsumen yang harga pada pengiriman seperti apa apakah ada keberatan atau tidak keberatan. Berikut jawaban Bapak Ahmad Lutfi mengenai pertanyaan pada penentuan harga yang ditentukan oleh pihak kantor JNE apa ada yang merasa keberatan ?

“sebelum itu akan kami coba perikasakan harga, dan setelah itu kami beritahuakn kepada konsumen, jadi apa tidak. Ada yang merasa pas saja ada juga yang merasa kereberatan kadang itu mba, kalau mereka merasa keberatan ya mereka nggak jadi mengirim barang melalui kami”⁸⁵

Hasil wawancara di atas penulis dapat menjelaskan dari jawaban bapak Ahmad Lutfi, bahwa konsumen tidak ada yang merasa keberatan dengan harga yang telah di tentukan oleh perusahaan JNE kota Palangka Raya. Selanjutnya peneliti menanyakan tentang persaingan yang semakin meningkat pada usaha jasa pengiriman. Berikut jawaban Bapak Ahmad Lutfi mengenai pertanyaan tentang harga yang bersaing dengan Swasta atau seperti contohnya Kantor Pos, J&T, TIKI dan lain-lain, dan bagaimana dengan peningkatan konsumen ?

⁸⁴*Ibid.*

⁸⁵*Ibid.*

“iya mba kalau persaingan jaman sekarang itu wajar aja banyak banget dan sudah berkembang di palangka raya ini. Kalau membandingkan saya tidak bisa membandingkan tergantung pada penilaian pelanggan aja, karena kita sendiripun punya kelebihan yang dianggap konsumen baik kaya gitu mba”⁸⁶

Menurut bapak Ahamad Lutfi sebagai *Costumer Service* JNE kota Palangka Raya bahwa persaingan antar BUMN dan Swasta adalah pihak perusahaan JNE lebih meningkatkan kualitas dalam pelayanannya karena pihak JNE tidak mau kalah dengan pesaing-pesaingnya di BUMN untuk mningkatkan kuwalitass agar pelanggan JNE tidak kebur dan merasakan puas dalam pelayanan mereka. Pertanyaan pelaku usaha jasa dan konsumen dalam bertransaksi tersebut.

3. Penentuan Harha Jasa Pengiriman Barang Menurut Ekonomi Islam

a) Pelaku usaha jasa I

Nama : Joko Wibowo
Tempat Tanggal Lahir : Semarang, 23 Febuari 1978
Jabatan : Staf (DU) Dukungan Umum
Masa Jabatan : 6 Tahun

Selanjutnya penulis melakukan pertanyaan, apakah ada ijab Kabul antara konsumen dan petugas pada saat melakukan transaksi. Berikut jawaban bapak Joko Wibowo mengenai pertanyaan tentang ijab dan kabul yang dilakukan oleh petugas pada konsumen yang berkunjung contohnya apabila ada kerusakan apakah ada ganti rugi atau asuransi dari perusahaan ?

“ perjanjian itukah maksudnya, jadi untuk kiriman di resi itu ada tertulis bahwa konsumen ini tunduk pada aturan yang berlaku, dalam

⁸⁶*Ibid.*

artian gini. Sesuai dengan aturan kantor pos. Bahkan sebelum mereka mengirimkan, kita tidak langsung mengantri ini ada barang begitu, kita ketik, oh biayanya sekian. Kalau dia nggak mau ya udah nggak papa. Berartikan sudah sesuai dengan aturan Islam.”⁸⁷

Dari pernyataan di atas bahwa bapak Joko Wibowo menyatakan bahwa akad yang dilakukan di kantor pos itu adalah No Resi yang sudah menjadi akad transaksi konsumen dan petugas yang sudah dilakukan pada saat hendak melakukan pengiriman, kata pak joko. Dan barang tidak langsung diterima karena dilakukan pengecekan terlebih dahulu dan paket yang hendak dikirimkan oleh konsumen akan ditanyakan mau service apa, kalau sudah didata pada harga dan maka akan keluar harganya, jika memang harga tersebut tidak memberatkan maka transaksi dalam pengiriman akan berlangsung, tapi jika tidak maka transaksi akan batal, dan tidak akan terjadi akad atau ijab dan Kabul antara konsumen dan petugas.

b) Pelaku usaha jasa kirim II

Nama	: Nordjadi
Tempat Tanggal Lahir	: Semarang, 19 Juni 1976
Jabatan	: Manajer Umum
Masa Jabatan	: 5 Tahun

Selanjutnya penulis menanyakan apakah ada akad (ijab dan kabul), dan apa bila ada kerusakan bagaimana kebijakan perusahaan. Berikut jawaban Bapak Nordjadi mengenai pertanyaan tentang ijab dan kabul yang dilakukan oleh

⁸⁷Hasil wawancara dengan Bapak Joko Staf (DU) Dukungan Umum di Kantor Pos Palangka Raya, Sabtu, 29 September 2018.

petugas pada konsumen yang berkunjung contohnya apabila ada kerusakan apakah ada ganti rugi atau asuransi dari perusahaan ?

“enggak ada bersangkutan dengan syariah, iya kita ada ganti rugi dari kerusakan yang memang kita perbuat, tapi kalau rusak dari pengirimnya tidak ada ganti rugi.”⁸⁸

Bapak Nordjadi menyatakan pendapatnya, bahwa perusahaan kantor pos tidak ada sangkutan dengan syaria'ah atau bahasa lain dari penjelasan bapak Nordjadi adalah bahwa tidak ada akad yang dilakukan dalam transaksi pengiriman, tapi kalau ada kerusakan atau kehilangan pada paket aka nada ganti rugi, dan kalau kerusakan itu tidak ada pada paket maka tidak akan diganti, maksudnya adalah apabila paket yang dikirimkan itu bukan dari perusahaan maka tidak aka nada ganti rugi.

c) Pelaku usaha jasa III

Nama : Ramundo
Tempat Tanggal Lahir : Kapuas, 23 September 1997
Jabatan : Manajer kantor JNE
Masa Jabatan : 3 Tahun

Selanjutnya penulis menanyakan apakah ada akad dan ganti rugi pada perusahaan JNE. Berikut jawaban Bapak Ramundo mengenai peratnyaan tentang Ijab dan Kabul yang dilakukan oleh petugas pada konsumen yang hendak melakukan pengiriman barang, dan apabila ada kerusakan apakah ada ganti rugi atau asuransi perusahaan ?

“ada, kami melakukan ijab dan kabul pada saat melakukan transaksi pengiriman paket. Kemudian petugas menanyakan paket apa yang

⁸⁸Hasil wawancara dengan Bapak Nordjdi Manajer Umum di Kantor Pos Palangka Raya, Jum'at, 28 September 2018.

hendak di ambil dan kami menyediakan beberapa jasa pengiriman yaitu Reguler, OKE, dan YES, dengan harga yang berbeda sesuai service yang di pilih. Dan kakalau memang ada kerusakan kami akan mengganti kerusakan itu”⁸⁹

Penjelasan wawancara diatas adalah, bahwa bapak ramundo menyatakan mereka ada ijab dan Kabul (*Akad*) pada saat melakukan transaksi pengiriman paket/dokumen dari beberapa jenis *service* yang hendak diambil oleh konsumen. Harga yang di ambil juga sesuai dengan service yang di ambil oleh konsumen, apabila ada kerusakan maka akan adaa ganti rugi dari pihak perusahaan yang bertanggung jawab.

Selanjutnya penulis menanyakan barang yang akan di kirim itu di chek dahulu atau hanya ditanyakan saja. Berikut jawaban bapak Ramundo mengenai pertanyaan tentang barang yang akan dikirimkan akan di chek dahulu atau hanya sekedar di tanyakan saja apa isinya ?

“Kalau dari luar negeri iya di lakukan pengechekkan, tapi kalau dalam negeri enggak, tapi nantikan pemeriksaan *eksrei* ada, *ekstrei* itu.. pernah kebandarakah, *ekstrei* itu barang itu taroh di mesin yang jalan itu kan, kelihatan nanti di dalam”.⁹⁰

Penjelasan dari wawancara di atas tidak hanya diluar negeri saja yang melakukan pengechekkan pada saat konsumen hendak melakukan pengiriman paket/dokumen yang sama halnya seperti pengechekkan di bandara yang menggunakan *ekstrei* sama halnya dengan menggunakan mesin dan barang akan

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ramundo kepala Gudang JNE kota Palangka Raya, Rabu 19 September 2018

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Nordjadi Manajer Umum di Kantor Pos Palangka Raya, Jum'at, 28 September 2018

kelihatan tanpa harus membongkar untuk melihat apa isi yang ada dalam paket tersebut.

Selanjutnya penulis menanyakan peket yang hendak dikirimkan apakah di cek terlebih dahulu atau ditanyakan saja. Berikut jawaban Bapak Ramundo mengenai pertanyaan tentang barang yang akan dikirimkan akan di cek dahulu atau hanya sekedar di tanyakan saja apa isinya ?

”biasanya itu kita tanya dulu apa isinya, hendak dikirim kemana. Kalau Handphone langsung di packing kalau sejenis benda cair itu di cek dan dibongkar. Itu yang biasa kita tanyakan tanyakan pada konsumen yang akan melakukan pengiriman paket”.⁹¹

Menurut bapak Ramundo di kantor JNE sudah menyesuaikan dengan syariat Islam, dan akad yang digunakan juga sudah sesuai dengan aturan yang di tetapkan pihak kantor JNE, penulis dapat meyakini bahwa syarat yang ditentukan oleh kantor JNE sudah dilihat dan dibaca konsumen. Dan para konsumen juga setuju dan tidak keberatan, maka menurut penulis itu adalah akad yang dilakukan secara tidak langsung. Dan menurut bapak Ramundo itu sudah sesuai dengan aturan Islam.

d) Pelaku usaha jasa IV

Nama : Ahmad Lutfi
Tempat Tanggal Lahir : Palangka Raya, 20 Febuari 1995
Jabatan : CS (*Costumer Service*)
Masa Jabatan : 2 Tahun

⁹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Ramundo kepala Gudang di Kantor JNE Palangka Raya, Rabu, 19 September 2018

Selanjutnya penulis menanyakan apakah ada akad dan ganti rugi pada perusahaan JNE. Berikut jawaban Bapak Ahmad Lutfi mengenai peratnyaan tentang Ijab dan Kabul yang dilakukan oleh petugas pada konsumen yang hendak melakukan pengiriman barang, dan apabila ada kerusakan apakah ada ganti rugi atau asuransi perusahaan ?

“ada, kami melakukan ijab dan kabul pada saat melakukan transaksi pengiriman paket/dokumen. Kemudian kami langsung memberi tahukan harga pengiriman paket/dokumen, kalau konsumennya setuju maka akan langsung kami proses dan kami berikan no *resi* sebagai bukti transaksi.”⁹²

Penjelasan wawancara diatas adalah, bahwa bapak Ahamad Lutfi menyatakan mereka ada ijab dan Kabul (*Akad*) pada saat melakukan transaksi pengiriman paket/dokumen dari penentapan harga yang sudah diberi tahukan oleh pihak kantor JNE kalau konsumen setuju maka transaksi bisa dilakukan dan langsung akan diberikan no *resi* sebagai bukti bahwa ada transaksi, dan untuk barang hilang maka akan ada ganti rugi yang di pertanggung jawabkan bersama oleh pihak kantor JNE. Selanjutnya penulis menanyakan barang yang akan di kirim itu di chek dahulu atau hanya ditanyakan saja. Berikut jawaban bapak Ahmad Lutfi mengenai pertanyaan tentang barang yang akan dikirimkan akan di chek dahulu atau hanya sekedar di tanyakan saja apa isinya ?

“kalau barang besar akan kita chek terlebih dahlu apa dalam dan apa isinya, kalau barang kecil kami hanya langsung menanyakan saja dan tidak kami lakukan penimbangan, tapi kami tanyakan saja apa isinya kalau isinya benda tidak cair akankami langsung packing, kalau termasuk benda cair maka akan kami lakukan pemeriksaan. Dan kalau barrang

⁹² Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Lutfi *Costummer ServiceI* (CS) kantor JNE kota Palangka Raya, Rabu 19 September 2018

datang maka dari bandara saya sudah melakukan pemeriksaan pada barang”.⁹³

Penjelasan dari wawancara di atas kalau barang itu akan kami lakukan pemeriksaan terlebih dahulu, kalau bukan benda cair maka langsung kami lakukan pengechkekkan, kalau benda cair maka akan kami lakukan pmeriksaan kemudian akan di packing.

Dari beberapa tanggapan diatas dari pelaku usaha jasa berikut pernyataan dari pengunjung yang pernah melakukan pengiriman barang ke kantor pos dan kantor JNE di kota Palangka Raya, berikut ulasannya penulis terangkan:

a. Konsumen I

Nama	: Mei Rahma
Tempat, Tanggal Lahir	: Pelangsian, 26 Mei 1992
Jenis kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Penjahit Pakaian

Dari pertanyaan saya kepada Mei mengenai tentang kantor pos pernahkah menggunakan jasa pengiriman atau menerima kiriman paket dari kantor pos. apakah pernah melakukan transaksi pengiriman barang melalui kantor Pos atau JNE.

“iya, aku pernah memang melakukan pengiriman barang melalui jasa pengiriman kantor pos yang di jogaja. Semalam akau mengirim kain ke sampit”.⁹⁴

⁹³Hasil wawancara dengan Bapak Nordjadi Manajer Umum di Kantor Pos Palangka Raya, Jum'at, 28 September 2018

⁹⁴Hasil wawancara dengan Mei Rahma, Senin, 22 Juli 2019

Menurut Mei kalau pernah melakukan pengiriman barang bahan kebutuhan jahitnya kain dengan tujuan ke sampit menggunakan jasa kirim Kantor Pos dan JNE, bahkan Mei juga sudah menanyakan kepada petugas. Dan penulis ketika menanyakan kepada Mei bagaimana penentuan harga pada Kantor Pos dan JNE menurut anda.

“harga yang ditentukan lebih murah di kantor Pos dari pada JNE, saya pernah mengirim barang ke JNE. Memang lebih mahal kantor JNE dari Kantor Pos, menurut saya lebih baik JNE pengirimannya dari kantor Pos karena lebih cepat sampai, kalau kantor Pos situ lama.”⁹⁵

Menurut Mei kantor pos itu memang murah dari kantor JNE, perbedaan harga yang, namun ada kelemahan dari kantor Pos yaitu keterlambatan barang datang pada konsumen. Namun berbeda dengan kantor JNE yang barang lekas sampai pada konsumen walau harga di kantor JNE itu lebih mahal dari kantor Pos. Penulis menanyakan kembali apa ada ijab dan kabul pada saat melakukan pengiriman, misalnya barang yang di kirimkan kurang dari satu kilo tapi hitungan tetap 1 kilo dan ganti rugi kalau ada kerusakan atau hilang.

“tidak ada ijab dan kabul, kemarin hanya ditanyakan apa isinya, sama tujuannya kemana, terus petugas menyatakan bahwa berat barang kurang dari 1 kilo maka hitungan akan tetap sama dengan hitungan 1 kilo, saya bilang iya, dan petugas bilang kalau barang itu sesuai dengan jarak yang di tuju, kalau barang hilang saya nggak pernah aku nggak pernah tapi kalau barang lama datang saya pernah.”⁹⁶

Menurut Mei yang melakukan pengiriman ada ijab dan kabul yang telah disepakati antara pengunjung dengan petugas, hanya pertanyaan yang

⁹⁵*Ibid.*

⁹⁶*Ibid.*

dilakukan oleh petugas yang menyatakan bahwa berat barang yang kurang dari 1kilo akan tetap sama hiungan seperti 1kilo dan mei tidak merasa keberatan dengan hargayang sudah ditentukan oleh perusahaan. Dan tujuan untuk ke kota mana, dan jenis pengiriman apa yang hendak dilakukan oleh konsumen.

Dari hal di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh responden yang bernama Mei yang pernah melakukan transaksi menggunakan jasa pengiriman barang melalui kantor pos dan JNE memiliki ijab Kabul yang sama dan sangat berbeda karena Kantor Pos lebih murah dibandingkan kantor JNE yang lebih mahal, menurut Mei pelayanan dan ketepata barang sampai lebih cepat sampai di JNE dibandingkan Kantor Pos yang lebih lama, maka dari itu konsumen lebih nyaman melakukan transaksi di JNE.

b. Konsumen II

Nama : Ahmadi
Tempat Tanggal Lahir : Palangka Raya, 7 Mei 1993
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Pedagang *Handphone*

Dari pertanyaan penulis kepada Ahmadi mengenai Kantor Pos yaitu pernahkah melakukan pengiriman melalui Kantor Pos atau kantor JNE, atau menerima paket dari Kantor Pos dan kantor JNE.

“pernah seperti jasa pengiriman JNE, J&T, Kantor Pos sperti itukan ? saya perngah menggunakan semua jasa itu saya sering mengirim *Handphone*. ”⁹⁷

⁹⁷ Hasil Wawancara di Lapangan dengan Saudara Ahmadi pada Tanggal 22 Juli 2019

Penjelsan wawancara diatas kalau Ahmadi pernah melakukan transaksi pengiriman di kantor JNE dan Kantor Pos. Selanjutnya penulis menanyakan, mengapa anda belum pernah melakukan pengiriman melalui kantor pos, bukankan kantor pos itu BUMN ?

“Karena saya melakukan transaksi jual beli lewat APP jual beli di kantor pos. Dan APP mereka lebih menggunakan JNE atau J&T karena lebih cepat dan mudah”.⁹⁸

Menurut Ahmadi dari wawancara di atas bahwa kantor JNE atau J&T itu lebih cepat pelayanannya dari pada kantor pos, maka dari itu Ahmadi lebih suka menggunakan JNE atau J&T karena layanan yang memuaskan. Selanjutnya penulis menanyakan, apakah JNE tau J&T itu sudah menjadi langganan anda untuk transaksi yang sering anda lakukan baik mengirim atau menerima barang. Dan jasa apa yang kalau boleh penulis tau.

“saya ada dua jasa pengiriman untuk langganan tergantung permintaan dari konsumen. Jasa JNE dan J&T karena lebih cepat dan layanannya lebih nyaman dari kantor Pos, dan bsrang lebih lambat datang”.⁹⁹

Menurut Ahmadi dari wawancara di atas bahwa Ahmadi memiliki langganan pengiriman barang yang sring ahmadi lakukan untuk pegiriman barang yaitu JNE dan J&T karena menurut ahmadi pelayanan JNE Dan J&T layanan yang di berikan memuaskan dibandingkan dengan Kantor Pos, dan lebih cepat barang sampai.

⁹⁸ *Ibid.*

⁹⁹ *Ibid.*

Dapat disimpulkan dari wawancara dengan Ahmadi bahwa ahmadi pernah melakukan pengiriman barang dengan menggunakan kedua jasa tersebut kantor Pos dan JNE

c. Konsumen III

Nama : Sufriyanto
Tempat Tanggal Lahir : Palangka Raya , 24 Mei 1995
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Mahasiswa

Dari pertanyaan saya kepada Sufriyanto mengenai Kantor Pos yaitu pernahkah melakukan pengiriman melalui Kantor Pos dan JNE, atau menerima paket dari Kantor Pos dan JNE.

“pernah keduanya paling sering itu di JNE, tapi kalau murah harganya lebbih murah di Kantor Pos namun lebih lama sampainya, kalau JNE cepat sampainya, namun kantor Pos barangbesar lebih murah berbeda dengan JNE. Misalnya saya mengirim Helm menggunakan JNE akan ada hitungan *Volume*, misalnya saya menggunakan *service YES*, harga pengiriman barang itu 45.000 maka kalau di hitung menggunakan *Volume* maka di kalikan 5 dari harga pengiriman itu, maka harga di JNE lebih mahal, kalau menggunakan Pos lebih murah”.¹⁰⁰

Penjelasan dari wawancara diatas bahwa saudara Sufriyanto pernah melakukan transaksi pengiriman Helm pada kantor JNE dan Kantor Pos, maka perbedaan dari kedua perusahaan ini adalah dari harga dan cepat lambatnya sampai barang. Selanjutnya penulis menanyakan kepada saudara Sufriyanto, bagaimana pendapat anda tentang harga yang bersaing antara BUMN dan Swasta.

¹⁰⁰Hasil wawancara di lpangan dengan Sufriyanto pada tanggal 25 Juli 2019

“kada pernah kehilangan barang, rusak gin kada pernah, kalau barang lambat datang ja yang pernah, ya di kantor pos itu tadi aku pernah lambat barang datang”¹⁰¹

Penjelasan dari wawancara dengan sufriyanto menjelaskan bahwa sufriyanto tidak pernah kehilangan barang atau barang rusak ketika pengiriman barang, namun kalau keterlambatan barang datang sufriyanto pernah, namun tidak di JNE atau J&T, tetapi ketika melakukan transaksi pengiriman melalui kantor Pos, seperti itu penjelasan dari sufriyanto.

d. Konsumen IV

Nama	: Noravika
Tempat Tanggal Lahir	: Palangka Raya , 24 Mei 1989
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Guru bahasa Indonesia

Dari pertanyaan saya kepada Ibu Noravika mengenai tentang kantor pos dan kantor JNE apakah pernah melakukan transaksi pengiriman atau menerima barang melalui kantor Pos atau JNE.

“sering, saya pernah melakukan transaksi pengiriman atau penerimaan barang dengan kedua jasa tersebut yaitu melalui jasa pengiriman kantor pos dan JNE”.¹⁰²

Dari hasil wawancara di atas Ibu Noravika menyatakan bahwa pernah melakukan pengiriman barang dengan menggunakan jasa pengiriman barang Kantor Pos dan JNE untuk pengiriman bahan Buku Bahasa Indonesia.

¹⁰¹*Ibid.*

¹⁰²Hasil wawancara dengan Noravika , Senin, 22 Juli 2019

Kemudian penulis keika menanyakan kembali kepada Ibu Noravika bagaimana penentuan harga pada Kantor Pos dan JNE menurut anda.

“harga yang ditentukan itu lebih murah kantor Pos dibandingkan dengan jasa pengiriman dari kantor JNE, dan harga pun jauh berbeda dengan JNE kalau di kantor Pos”.¹⁰³

Menurut Ibu Noravika kantor pos itu memang murah dari kantor JNE, perbedaan harga yang. Penulis menanyakan kembali apa ada ijab dan kabul (penawaran) dari pihak kantor pada saat melakukan pengiriman, misalnya barang yang di kirimkan kurang dari satu kilo tapi hitungan tetap 1kilo.

“untuk ijab dan Kabul yang seperti itu ada, dan menurut saya kalau memang setuju maka akan diproses setelah transaksi tersebut. Dan pelayanan saya lebih nayamn di kantor JNe karena barang cepat sampai dibandingkan dengan Kantor Pos yang lama sampainya, selisih barang sampai pun berbeda 3 hari ssampai 4 hari dari kantor JNE ”.¹⁰⁴

Menurut Ibu Noravika ijab dan Kabul yang dilakukan oleh masing-masing kantor itu ada pada saat hendak melakukan transaksi pengiriman barang. Dan dari pelayanannya barang yang dikirimkan lebih cepat datang adalah dari kantor JNE berbeda dengan kantor Pos yang lama, dan selisihnyan bisa sampai 3 atau 4 hari.

Dari hal di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh responden yang bernama Noravika yang pernah melakukan transaksi menggunakan jasa pengiriman barang melalui kantor pos dan JNE memiliki ijab Kabul yang sama dan sangat berbeda karena Kantor Pos lebih

¹⁰³ *Ibid.*

¹⁰⁴ *Ibid.*

murah dan agak lambat barang datang, dibandingkan dengan kantor JNE yang lebih mahal namun lebih cepat barang datang menurut Ibu Noravika yang pernah melakukan transaksi pengiriman dan penerimaan barang.

e. Konsumen V

Nama : Saidi Mujtahid Natagama
Tempat Tanggal Lahir : Sampit , 24 Maret 1993
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : SatPol PP

Dari pertanyaan saya kepada Ibu Noravika mengenai tentang kantor pos dan kantor JNE apakah pernah melakukan transaksi pengiriman atau menerima barang melalui kantor Pos atau JNE.

“ untuk melakukan transaksi pengiriman aku belum pernah, tapi kalau mesanbarang dari lar kota aku pernah menggunakan jasa kantor Pos dan kanror JNE juga pernah. ”.¹⁰⁵

Menurut Saidi bahawa belum pernah melakuan pengiriman barang, tetapi kalau mesan barang dan dikirimkan melalui kantor Pos dan JNE pernah. Kemudian penulis menanyakan kembali kepada Saidi bagaimana penentuan harga pada Kantor Pos dan JNE menurut anda.

“ sebenarnya kalau itu tergantung daerah juga, kalau nggak salah lebih murah kantor Pos dibandingkan dengan JNE dan dtang nya juga lebih cepat di JNE dibandingkan dengan kantor Pos. dan perbedaan barang datang 1 hari atau 2 hari”.¹⁰⁶

¹⁰⁵Hasil wawancara dengan Saidi Mujtahid natagama . Minggu, 21 Juli 2019

¹⁰⁶*Ibid.*

Menurut Saidi harga yang ditrntuksn itu tergantung dengan daerah yang ingin dituju, namun penentuan haraga kantor pos itu memang murah dari kantor JNE, dn barang lebih cepat sampai di kantor JNE dibandingkan dengan kantor Pos selisih datang juga 1 hari dan 2 hari. Penulis menanyakan kembali apa ada ijab dan kabul pada saat melakukan pengiriman, misalnya barang yang di kirimkan kurang dari satu kilo tapi hitungan tetap 1kilo.

“ untuk itu ada ijab dan kabul, ketika transaksi pengiriman ditanyakan kepada konsumen apa isi paket, kemudian ditanyakan tujuan pengirimannya, dan akan di beritahukan ketiks di ditimbang kjika beratnya kurang dari 1kilo tapi harganya tetap sama kaya 1kilo. Kalau kantor JNE lebih cepat sampai dibandingkan dengan kantor Pos.”¹⁰⁷

Menurut Saidi yang melakukan pengiriman ada ijab dan kabul yang telah disepakati oleh konsumen dengan petugas ketika hendak melakukan transaksi, hanya pertanyaan yang dilakukan oleh petugas yang menyatakan bahwa berat barang yang kuurang dari 1kilo akan tetap sama hiungan seperti 1kilo.

Dari hal di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh responden yang bernama Saidi yang pernah melakukan transaksi menggunakan jasa pengiriman barang melalui kantor pos dan JNE bahwa saidi pernah melakukan transaksi dengan kedua perusahaan jasa ini, dan harga yang ditawarkan oleh kanto Pos lebih murah di bandingkan dengan JNE namun saidi lebih merasa nyaman dengan kantor JNE karena barang lebih cepat sampai di bandingkan dengan kantor Pos, dan selisih harga juga berbeda dari kantor pos dan JNE, dan masing– masing perusahaan memiliki ijab Kabul yang sama.

¹⁰⁷*Ibid.*

f. Konsumen VI

Nama : Mirdita
Tempat Tanggal Lahir : Sampit, 28 Juli 1992
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Make Up Artist Sampit (MUA)

Dari pertanyaan saya kepada Mirdita tentang kantor pos dan kantor JNE apakah pernah melakukan transaksi pengiriman atau menerima barang melalui kantor Pos atau JNE.

“iya, saya pernah semua menggunakan jasa pengiriman barang dari kantor Pos dan JNE, sering sekali menggunakan jasa pengiriman menggunakan jasa Kantor Pos dan JNE untuk mengirim barang Make Up perlengkapan kerjaan.”¹⁰⁸

Menurut Mirdita bahwa sering melakukan pengiriman pengiriman barang bahan – bahan Make Up dengan tujuan ke sampit menggunakan jasa kirim Kantor Pos dan JNE. Penulis menanyakan kembali kepada Mirdita bagaimana penentuan harga pada Kantor Pos dan JNE menurut anda.

“ untuk harga lebih murah kantor pos dibandingkan JNE, tergantung kaman hendak melakukan pengiriman barang, biasanya beda pada selisih harga 30.000 sampai 70.000. kalau 70.000 itu hitungan 1koli, besar kecilnya barang tetap segitu, dan biasanya kalau dari semarang atau Jakarta lebih muranh menggunakan kantor pos dibandingkan JNE. Dan jarak juga mentukan harga.”¹⁰⁹

Menurut Mirdita kantor pos itu memang murah dari kantor JNE, perbedaan harga yang, namun ada kelemahan dari kantor Pos yaitu keterlambatan

¹⁰⁸Hasil wawancara dengan Mirdita. Minggu, 21 Juli 2019

¹⁰⁹*Ibid.*

barang datang pada konsumen. Namun berbeda dengan kantor JNE yang barang lekas sampai pada konsumen walau harga di kantor JNE itu lebih mahal dari kantor Pos. Penulis menanyakan kembali apa ada ijab dan kabul pada saat melakukan pengiriman, misalnya barang yang di kirimkan kurang dari satu kilo tapi hitungan tetap 1kilo.

“ iya ada ijab kabulnya sebelum melakukan transaksi pengiriman barang itu, dan pelayanan kurang lebih, namun barang lebih cepat sampai di JNE dibandingkan kantor Pos, kalau hendak mengirim dokumen yang penting itu lebih baik menggunakan JNE lebih cepat dan bagus.”¹¹⁰

Menurut Mirdita sebelum melakukan transaksi pengiriman barang ada ijab dan kabul yang telah disepakati kedua belah belah pihak yang sama-sama setuju dengan persyaratan dan ketentuan dari perusahaan. Dari penjelasan Mirdita bahwa pelayanan dari JNE itu lebih baik dibandingkan kantor Pos, dan harga juga menyesuaikan dengan jarak dan tujuan untuk ke kota mana, dan jenis pengiriman apa yang hendak dilakukan oleh konsumen.

Dari hal di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh responden yang bernama Mirdita yang pernah melakukan transaksi menggunakan jasa pengiriman barang melalui kantor Pos dan JNE memiliki ijab Kabul dari penentuan harga juga dapat dilihat dari Kantor Pos lebih murah dibandingkan kantor JNE yang lebih mahal, menurut Mirdita pelayanan dan kecepatan barang sampai lebih cepat sampai dari JNE dibandingkan Kantor Pos yang lebih lama, maka dari itu konsumen lebih nyaman melakukan transaksi di JNE dibandingkan dengan Kantor Pos.

¹¹⁰*Ibid.*

E. Analisis Penelitian

Pembahasan tentang penentuan harga pengiriman barang pada Kantor Pos dan JNE di kota Palangka Raya penulis uraikan dalam sub bab ini. Adapun sub bab ini terbagi menjadi tiga kajian utama sesuai dengan rumusan masalah yaitu: pertama, bagaimana penentuan harga pada pengiriman barang di Kantor Pos di kota Palangka Raya. Kedua, bagaimana penentuan harga pada pengiriman barang di JNE di kota Palangka Raya. Ketiga, bagaimana penentuan harga pada pengiriman barang menurut ekonomi syariah.

1. Penentuan Harga Pengiriman Barang pada Jasa Kirim Kantor Pos Palangka Raya

Perusahaan PT. Pos Palangka Raya adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa sebagai bagian inti untuk melakukan transaksi pengiriman barang dari kota satu ke kota yang lainnya atau dari daerah satu ke daerah lainnya. Dimana kantor pos juga membawa sarana informasi yaitu bisanya mengirim surat, uang dan lain-lainnya, sudah tidak asing lagi bagi kita untuk mengenal kantor pos sebagai sarana penyaluran jasa kirim keseluruhan dunia dari kota menuju pelosok desa untuk menghantarkan barang yang akan di kirimkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap pelaku perusahaan jasa dan konsumen yang sudah berkunjung ke perusahaan itu, ke enam responden yang sudah penulis wawancara terbagi menjadi tiga bagian yaitu tiga untuk pelaku usaha jasa, dan tiga untuk konsumennya. Ke tiga konsumen menyatakan berbeda yakni dapat ditinjau dari segi harga dan segi pelayanannya. Ada yang menyatakan “harga yang di tetapkan kadang merasa mahal, dan

pelayanannya tidak memuaskan karena lambat datang” dan ada yang menyatakan “harga yang di tetapkan adalah sesuai dengan barang yang akan dikirimkan, dan pelayanan memuaskan dan barang cepat datang”. Yang mana dalam hal penentuan harga responden bapak Joko, dan bapak Nordjadi, harga yang di tentukan untuk pengiriman paket/dokumen adalah sesuai dengan jarak, ukuran dan volume, dan sudah di tentukan oleh perusahaan itu sendiri.

Dari hasil observasi dan wawancara dari beberapa konsumen yang pernah melakukan transaksi pengiriman barang melalui kantor pos menurut mereka harga yang ditentukan oleh kantor pos lebih murah dari pada kantor JNE yang lebih mahal. Namun konsumen konsumen lebih memilih yang mahal yaitu dari perusahaan swasta karena lebih cepat barang datang dari pada kantor pos, bahkan konsumen kurang puas dengan pelayanab kantor pos yang paket/dokumennya lebih lama sampai.

Kantor pos memiliki beberapa jenis paket seperti paket kilat, paket khusus, dan paket biasa yang biasa ditawarkan pada konsumen seperti yang dijelaskan oleh narasumber pada saat penulis melakukan wawancara. Sedangkan yang dimaksud tiga jenis pelayanan pengiriman itu adalah paket kilat yaitu hari ini mengirim besok sampai dengan harga yang sekitar 40.000, ada juga paket khusus yang waktunya dari 3-7 hari dengan harga yang mulai dari 25.000, dan ada jenis pengiriman paket biasa yaitu waktu dari 7-14 hari yang nominal harga mulai dari 15.000- 17.000.

Seperti yang sudah dijelaskan oleh narasumber pada wawancara bahwa dalam menetapkan harga pengiriman juga bisa dilihat dari jenis paket,

ukuran, jarak dan berat paket yang akan dikirimkan. Penentuan harga dapat dilihat dari besar atau kecilnya ukuran paket, dan harga juga dapat dilihat dari volume dan berat timbangan yang telah dilakukan cek barang oleh petugas yang bertugas. Berikut contoh untuk list tabel harga pengiriman dari Kantor Pos dengan tujuan yang sama dari kota yang berbeda.

Seperti wawancara sebelumnya yang sudah dijelaskan oleh narasumber mengenai persaingan yang ada saat ini adalah persaingan global yaitu BUMN dan Swasta yang bersaing ketat dengan jasa pengiriman. Akan tetapi BUMN tidak kalah saing dengan Swasta walau dalam sehari pengunjung dari kantor pos tidak banyak dari Swasta, tapi konsumen dari Kantor Pos sudah mulai meningkat semanjak pasar Olshop di era Global ini semakin berkembang dan besar. Peningkatan konsumen di kantor pos adalah 40% dari tahun sebelumnya.

Dan dibalik persaingan narasumber menyatakan bahwa penilaian konsumen itu berbeda-beda. Kalau tidak ada persaingan maka tidak akan ada usaha bisnis yang berjalan.

2. Penentuan Harga Pengiriman Barang pada Jasa Kirim Kantor JNE Kota Palangka Raya

Perusahaan JNE kota Palangka Raya adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa sebagai pelaku transaksi pengiriman barang dari kota satu ke kota yang lainnya atau dari daerah satu ke daerah lainnya. Dan kantor JNE juga membawa sarana informasi yaitu bisanya mengirim surat, uang dan lain-lainnya, tidak hanya mengirim paket atau dokumen saja sudah tidak asing lagi bagi kita untuk mengenal JNE sebagai sarana penyaluran jasa mengirim barang keseluruhan

dunia dari kota menuju pelosok desa untuk menghantarkan barang yang hendak di kirimkan kepada konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap pelaku perusahaan jasa dan konsumen yang sudah berkunjung keperusahaan JNE dalam sehari pun bisa mencapai sekitar 200 orang untuk melakukan pengiriman atau menerima paket/dokumen, dan dapat di pilih dari beberapa responden diantaranya, ke enam responden yang penulis wawancara untuk mendapatkan informasi terbagi menjadi tiga bagian yaitu tiga untuk pelaku usaha jasa, dan tiga untuk konsumennya, dan yang paling khusus untuk JNE hanya satu responden yang dapat penulis wawancarai karena adanya penolakan surat yang sudah penulis berikan, hanya karena memiliki orang dalam dan teman sendiri maka penulis mampu mendapatkan sedikit informasi yang ada pada JNE di kota Palangka Raya, diantaranya adalah satu responden pelaku usaha jasa yang mengetahui sedikit banyaknya tentang informasi JNE. Dan penulis juga dapat mengumpulkan informasi dari konsumen atau yang sering melakukan transaksi pengiriman menggunakan JNE diantaranya, keenam konsumen menyatakan berbeda yakni dapat ditinjau dari segi harga dan segi pelayanannya. Ada yang menyatakan “harga yang di tetapkan kadang merasa mahal, dan pelayanannya tidak memuaskan karena lambat datang” dan ada yang menyatakan “harga yang di tetapkan adalah sesuai dengan barang yang akan dikirimkan, dan pelayanan memuaskan dan barang cepat datang”. Yang mana dalam hal penentuan harga responden bapak Ramundo harga yang di tentukan untuk pengiriman

paket/dokumen adalah sesuai dengan jarak, ukuran dan volume, dan sudah di tentukan oleh perusahaan itu sendiri.

Penentuan harga pengiriman barang pada kantor JNE di kota Palangka Raya sangat diminat banyak orang karena dari segi pelayanan dan barang kiriman lekas sampai dari pada dari kanto Pos, harga di kantor JNE juga berbeda dengan kantor Pos. harga yang ditentukan oleh kantor JNE lebih mahal dari pada kantor Pos.

Kantor JNE memiliki beberapa jenis paket seperti paket Reguler, paket YES (Yakin Esok Sampai), dan OKE (Ongkos Kirim Ekonomis) biasa yang biasa ditawarkan pada konsumen seperti yang dijelaskan oleh narasumber pada saat penulis melakukan wawancara. Yang dimaksud tiga jenis pengiriman itu adalah service Reguler yaitu 1 sampai 3 hari, paling lama 7 hari dengan harga yang bergantung jarak yang di tuju, harga yang paling nominal yaitu Rp.17.000 untuk sekitaran kalimantan, ada juga service OKE layanan untuk pengiriman barang berukuran besar atau berat dengan harga ekonomis yang menghubungkan kota yaitu melalui agkut darat dan udara, dengan waktu pengiriman 3 hari sampai 5 hari harga yang mulai dari Rp.25.000, dan ada jenis service YES yaitu yakin esok sampai, hari ini kirim besak sudah sampai dengan waktu 1 hari sampai 2hari yang nominal harga Rp.55.000.

Seperti yang sudah dijelaskan oleh narasumber pada wawancara menjelaskan bahwa dalam menetapkan harga pengiriman juga bisa dilihat dari jenis service yang ditawarkan oleh pihak kantor dapat dilihat dari ukuran, jarak dan berat barang yang akan dikirimkan. Penentuan harga dapat dilihat dari besar

atau kecilnya ukuran barang paket, dan harga juga dapat dilihat dari volume dan berat timbangan yang telah dilakukan pada saat cek barang oleh petugas. Berikut contoh untuk list harga pengiriman dari JNE dengan tujuan yang sama, dari kota yang berbeda.

Dari pengertian *Wakalah bil Ujah* tersebut dapat dijelaskan bahwa akad *Wakalah bil Ujah* merupakan akad mewakilkan suatu urusan kepada seseorang yang beramanat untuk di sampaikan kepada orang yang berhak menerimanya, amanah yang sesuai dengan apa yang diamanatkan dan di wakilkkan oleh mengelola amanah tersebut maka orang yang mewakilkan akan mendapatkan upah (*fee*) atau *Ujah*.

Dibolehkan untuk suatu perusahaan menerima (*fee*) *Ujah* sebagai tanda terimakasih karena sudah mengantarkan amanat yang sudah di wakilkkan kepada seseorang untuk di berikan kepada orang yang akan menerima titipan dari orang yang sudah di percaya untuk memberikan kepada orang yang bersangkutan atau yang berhak menerimanya.

Seperti penjelasan pada wawancara sebelumnya yang sudah dijelaskan oleh narasumber mengenai persaingan yang ada saat ini adalah persaingan global yaitu BUMN dan Swasta yang bersaing ketat dengan jasa pengiriman. Akan tetapi swasta tidak kalah saing dengan pelaku BUMN dalam sehari pengunjung dari kantor JNE banyak dari pada BUMN, tapi konsumen dari kantor JNE meningkat pesat pada saat setiap tahunnya apalagi sangat berpengaruh juga dengan beberapa pedagang pasar Olshop di era Global ini semakin berkembang dan besar. Peningkatan konsumen di kantor JNE adalah 90% dari tahun sebelumnya.

Dari beberapa responden yang penulis wawancarai dapat disimpulkan bahwa ada beberapa pendapat, yaitu JNE dapat memberikan layanan yang memuaskan yaitu baik dari pengiriman yang cepat dan juga tepat waktu, ada juga responden yang menyatakan bahwa JNE melayani dengan baik. Penentuan harga dari JNE ini lebih mahal dibandingkan dengan Kantor Pos dan tidak ada mengantri jika hendak melakukan pengiriman, karena JNE memiliki 2 cabang kantor yang sangat memudahkan konsumen dan melayani konsumen dengan cepat. Namun JNE hanya melakukan pengiriman dengan menggunakan 2 transportasi yaitu Udara (pesawat) dan darat (Mobil), berbeda halnya dengan Kantor Pos yang bisa mengirim barang dengan menggunakan Kapal, Pesawat, dan Mobil. Berdasarkan hasil analisis diatas dapat disimpulkan, sebagai berikut:

TABEL 4.6

HASIL ANALISIS

Variabel	JNE	Kantor Pos
Harga (Tarif)	Tarif pengiriman terbilang lebih mahal dibandingkan dengan Kantor Pos. dan barang lebih cepat sampai dibandingkan dengan Kantor Pos.	Tarif pengiriman yang terbilang lebih terjangkau dibandingkan dengan JNE. Barang lebih lama sampai dibandingkan dengan kantor JNE

Akad	Pengiriman tidak menjangkau pelosok dan hanya terbatas pada kota-kota besar saja. Karena hanya menggunakan angkutan darat dan udara.	Kantor pos memiliki jangkauan yang sangat luas tidak hanya di kota besar saja tapi di pelosok dan pedalam juga, jarang di askes oleh perusahaan lainnya. Kantor Pos memiliki fasilitas yang lengkap yaitu Kapal, Pesawat, dan kapal
Pelayanan	Pengiriman tepat waktu yang telah diperkirakan sejak awal. Memiliki layanan costumer service yang responsif dan cepat dalam menangani berbagai keluhan konsumen.	Pelayanannya terkadang kurang cepat dan tepat waktu, jika dibandingkan dengan perusahaan pengiriman barang lainnya.

3. Penentuan Harga jasa Pengiriman Barang Menurut Ekonomi Islam

Bisnis adalah suatu usaha produktif yang dilaksanakan oleh organisasi atau individu baik berupa barang ataupun jasa, seperti penelitian yang penulis

ajukan tentang perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang di kota Palangka Raya bisnis jasa ini dilakukan dengan tujuan memberikan layanan suatu jasa pengiriman yang bertepatan pada Kantor Pos dan JNE, adalah perusahaan jasa yang didefenisikan sebagai aktifitas yang menghasilkan nilai dan berfungsi untuk kehidupan masyarakat atau para pelaku yang bergerak dibidang bisnis.

Jasa (*service*) merupakan aktivitas atau pelayanan yang ditawarkan perusahaan kantor Pos dan JNE apabila ada konsumen yang hendak melakukan pengiriman paket/dokumen menggunakan jasa pengiriman barang, terutama para pembisnis *online shop* yang sering sekali melakukan pengiriman paket/dokumen keluar daerah atau keluar kota setiap harinya.

Sebelum melakukan pengiriman barang petugas akan melakukan pemeriksaan dan penimbangan, kemudian petugas akan menanyakan service apa yang hendak digunakan oleh konsumen, ada beberapa service yang mereka tawarkan, sebagai contoh di Kantor pos menggunakan service Khusus, Kilat, dan Biasa berbeda dengan service layanan di JNE yaitu REG, YES, dan OKE. Pada setiap service yang mereka tawarkan memiliki penentuan harga yang berbeda-beda, ini adalah bentuk ikatan antara pengguna jasa (konsumen) dengan pemberi layanan jasa yang menjadi objek pada transaksi ini adalah barang yang akadnya dilakukan dengan menunjukkan barang atau menjelaskan ciri-ciri barang yang hendak dikirimkan, kemudian petugas akan menanyakan tujuan kota yang dituju, dan petugas akan memeriksa berapa penentuan harga yang akan dikeluarkan oleh konsumen, jika konsumen tidak setuju dengan tawaran harga yang ditentukan perusahaan maka barang itu boleh dibawa pulang kembali, namun jika konsumen

setuju maka transaksi akan dilakukan dan diproses. Maka dari itu keharusan untuk mengetahui objek barang adalah untuk menghindari terjadinya *gharar* antara pihak yang berakad. Adapun kaidah yang berkaitan dengan akad transaksi (akad-akad) adalah kaidah yang berbunyi *al-ibratu fil 'uqudi bil maqashidi wal ma' ani la bil alfadzi wal mabani*, atau dianggap dalam transaksi (*akad*) adalah maksud dan maknanya, bukan ucapan atau bentuk kata-katanya, bisa saja yang dimaksud adalah *resi* atau tanda bukti yang diberikan karena di no resi itu sudah ada syarat dan ketentuan yang berlaku yang diberikan oleh pihak perusahaan jasa.

Dengan demikian, Ijab-Qabul adalah suatu perbuatan atau pernyataan untuk menunjukkan suatu keridhaan dalam penentuan harga yang sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan untuk melakukan transaksi pengiriman barang tersebut, dibolehkan akad menggunakan tulisan, atau berbicara langsung dengan dua orang atau lebih, dengan syarat tulisan itu harus jelas, tampak, dan dapat dipahami oleh keduanya. Adapun skema akad yang diterapkan dalam transaksi jasa pengiriman ini adalah *wakalah bi al-ujrah* oleh karenanya diperbolehkan mengambil keuntungan (*profit*) dengan imbalan (*fee*) sebagai upah yang diterima seseorang atau perusahaan jasa atas pekerjaannya (*kurir*) yang menghantarkan barang ketempat tujuan konsumen dengan membawa paket/dokumen.

Harga yang ditentukan pada jasa pengiriman barang pada kantor pos dan JNE tidaklah mudah, pemutusan penentuan harga dalam konteks pemasaran jasa adalah beban yang ditawarkan terhadap jasa dalam menilai kualitas yang akan diterima oleh konsumen, harga yang mereka tentukan itu tergantung pada hitungan berat barang per kilo gramnya dan harga juga dapat di hitung berdasarkan volume

yaitu ukuran barang P x L x T, tak terlepas masalah penentuan harga juga diatur melalui etika Islam, kepuasan konsumen akan menjadi tolak ukur pada pelayanan yang ditawarkan oleh pihak perusahaan yang sudah menentukan harga pada pengiriman paket, seperti contohnya adalah perusahaan jasa yang harga pengiriman untuk paket Reguler/Biasa 3-7 hari adalah Rp. 35.000 untuk perkilo gramnya dan ketentuan sama yang seperti halnya jual-beli yang tidak adanya kejelasan dalam timbangan yang kurang dari 1Kg maka akan dibulatkan menjadi 1Kg. Sebagaimana yang telah dicantumkan Firman Allah :

Q.S. al- An'am [6] : 152



Artinya... “dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil...”¹¹¹

Permasalahan lainnya dalam jasa pengiriman ini tidak adanya kepastian dalam timbangan yang kurang dari 1kg akan dianggap menjadi 1kg. Hal ini seperti '*Urf*' (Adat/Kebiasaan) yang dianggap masyarakat bahwa itu adalah hal yang biasa dan sudah sering dilakukan, misalnya dalah seseorang melakukan pengiriman kuku palsu dan berat hanya 0,1 gram saja maka itu aakan dibulatkan menjadi 1kg, dan harga akan tetap sama dengan hitungan 1kg. harusnya yang adil itu misalnya 2,4gram akan dibulatkan menjadi 2gram, dan 2,6gram akan dibulatkan menjadi 3gram. jadi batasnya itu adalah 5 sebagai patokan pertengahan/batasannya.

¹¹¹Q.S. al- An'am [6] : 152

Penentuan harga barang komoditas maupun jasa hendaklah memenuhi beberapa ketentuan-ketentuan syrai'at islam diantaranya terhindar dari *gharar* (ketidak pastian) timbangan, volume, dan jarak adalah merupakan salah bentuk perhitungan penentuan harga pengiriman barang yang hendak dilakukan oleh konsumen. Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti dapat menarik kesimpulan adanya *gharar* dalam penentuan harga jasa pengiriman, sebagaimana yang sudah dijelaskan pada sebelumnya terkait akumulasi berat timbangan. Akan tetapi *gharar* tersebut tidak menimbulkan *dharar* (darurat/bahaya) yang mengakibatkan perselisihan antara dua belah pihak karena akumulasinya masih dianggap hal yang wajar. Dan hal itu sudah menjadi kebiasaan (*'Urf*) di dalam lingkungan masyarakat. Sebagaimana Rasulullah Saw mengatakan adat kebiasaan dapat dijadikan hukum.

Berdasarkan analisis penulis potret penentuan harga pada jasa baik Kantor Pos maupun JNE sudah menjadi kebiasaan dalam transaksi (*'Urf*). Namun, apabila diamati lebih jauh hal yang menjadi kesepakatan umum dalam penentuan harga tersebut belum mencapai titik *equilibrium* (keseimbangan). Berdasarkan hal itu peneliti berasumsi titik keseimbangan dibawah 500gram dibulatkan menjadi 0,5kg. dalam hal ini hendaknya perusahaan jasa pengiriman barang menawarkan varian ketentuan berat timangan untuk objek/barang yang beratnta dibawah 500gram.

Demikian, jelaslah bahwa di dalam Islam ada aturan dan kaidah yang kuat untuk diterapkan dalam bisnis usaha ataupun jual-beli itu sendiri. Sebagaimana prinsip-prinsip dalam Islam yang telah penulis muat dalam kalimat

(dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil) pada bagian pembahasan meliputi Ar-Ridha (Kerelaan), persaingan yang sehat, kejujuran, serta keterbukaan. Keempat hal ini merupakan landasan bagaimana sebuah usaha dijalankan. Pun dengan jasa pengiriman barang, penulis menyangdingkan prinsip-prinsip ini dengan standar-standar penetapan harga yang ditentukan oleh jasa tersebut dapat di jelaskan melalui hadist, sebagai berikut :

حَدَّثَنَا أَبُو الْوَلِيدِ الطَّيَالِسِيُّ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ عَنْ قَتَادَةَ عَنْ أَبِي الْخَلِيلِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الْحَارِثِ عَنْ حَكِيمِ بْنِ حَزَامٍ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ النَّبِيُّ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَفْتَرَقَا فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّنَّا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا وَإِنْ كَتَمَا وَكَذَبَا مُحِقَّتِ الْبَرَكَةُ مِنْ بَيْعِهِمَا قَالَ أَبُو دَاوُدَ وَكَذَلِكَ رَوَاهُ سَعِيدُ بْنُ أَبِي عَرُوبَةَ وَحَمَّادٌ وَأَمَّا هَمَّامٌ فَقَالَ حَتَّى يَفْتَرَقَا أَوْ يَخْتَارَا ثَلَاثَ مَرَارٍ

Artinya : “Telah menceritakan kepada kami Abu Al Walid Ath Thayalisi telah menceritakan kepada kami Syu'bah, dari Qatadah dari Abu Al Khalil dari Abdullah bin Al Harits dari Hakim bin Hizam bahwa Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Dua orang yang saling berjual beli memiliki khiyar (hak memilih) selama mereka belum berpisah. Apabila mereka jujur dan memberikan penjelasan (terus terang dalam muamalah mereka), maka mereka akan diberi berkah dalam jual beli mereka. Dan apabila mereka menyembunyikan kekurangan dan berdusta, maka berkah akan terhapus dari jual beli mereka. "Abu Daud berkata; dan demikianlah hadits tersebut diriwayatkan oleh Sa'id bin Abu 'Arubah, dan Hammad. Adapun Hammam, ia berkata; hingga mereka berpisah, atau memilih tiga kali”.¹¹²

Dari penjelasan yang dipaparkan, ada proses yang tidak terlihat yaitu perjanjian antara dua belah pihak yang lakukan secara langsung (lisan). Ketentuan itu sudah disepakati bersama yaitu TGR (Tuntutan Ganti Rugi) kepada

¹¹² Lidwa Pustaka i-softwere- kitab 9 Imam Hadist, Kitab Abudaud Hadist No-3000.

konsumen yang telah melakukan pengiriman, walaupun tidak ada akad secara lisan, tetapi TGR sudah dicantumkan dengan berbentuk *resi* yang diberikan dari pihak perusahaan jasa bertanggung jawab atas kerusakan barang selama proses pengiriman. Pengecualian jika terjadi kerusakan yang ditimbul dari si pengirim (konsumen) itu sendiri, bukan kesalahan dari pihak perusahaan pada saat pengiriman paket/dokumen berlangsung. Terkait hal ini pihak Kantor Pos tidak bertanggung jawab akan hal tersebut.

Ada perlakuan khusus bagi barang yang berbentuk cair, agar tidak berdampak pada barang-barang lain jika terjadi kesalahan. Dijelaskan pula bahwa pemeriksaan tidak sampai membuka bungkus barang untuk memastikan, hanya menanyakan kepada pihak pengirim. Sedangkan pihak JNE terdapat perlakuan khusus untuk jenis barang yang berbentuk cair akan dibuka dan dibongkar bungkusnya. Adapun barang-barang yang biasa ditanyakan oleh petugas kepada pengirim. Keadaan tersebut dijelaskan melalui kaidah yang berbunyi *al muslimun ala surutihim* atau kaum muslimin harus memenuhi syarat-syarat yang telah mereka sepakati. Kaidah ini menjelaskan bahwa hukum dari persyaratan-persyaratan yang telah di sepakati oleh kedua belah pihak yang dicantumkan dalam bentuk *resi* sebagai bukti dan persyatan yang telah ditentukan oleh perusahaan dan kaidah ini membolehkan. Karena mengandung tidak ada maslahat atau larangan syari'at tentang hal itu.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan analisis, secara umum perusahaan jasa pengiriman barang oleh kantor PT. Pos dan JNE telah sesuai dengan model bisnis islam, demikian dalam hal yang terkait penetapan harga

bukanlah termasuk *gharar fahisyah* dalam arti ketidak jelasan yang dapat menyebabkan perselisihan antara kedua belah pihak.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Penentuan harga pada pengiriman barang kantor Pos dan JNE bisa disimpulkan bahwa kantor Pos memiliki tarif yang lebih murah dibandingkan kantor JNE, namun kelemahan dari kantor Pos adalah barang lebih lama datang dibandingkan dengan JNE yang lebih cepat sampai.

Pelayanan yang diberikan kantor Pos dan JNE juga berbeda, kantor pos memiliki jangkauan yang lebih luas yaitu pengiriman tidak hanya didalam kota saja, tapi menjangkau sampai ke pelosok desa, berbedaa dengan JNE yang jangkauannya lebih sedikit dan tidak sampai pada pelosok desa.

Penentuan harga pada pengiriman barang menurut ekonomi Islam. Secara umum perusahaan jasa peniriman barang Kantor Pos dan JNE telah sesuai dengan model ekonomi Islam, demikian dalam hal yang terkait harga yang di buat oleh perusahaan adalah hal yang sudah menjadi suatu adat kebiasaan (*'Urf*) dan bisa diterima masyarakat karena sesuai dengan kesepakatan yang sudah termasuk akad tercantum dalam *Resi* sebagai terjadinya akad berbentuk tulisan.

B. Saran

1. Pihak Kantor Pos dan Kantor JNE

- a. Saran penulis hanya ingin Kantor Pos dan Kantor JNE untuk menjaga kualitas yang sudah menjadi kepercayaan masyarakat.
- b. Memperbaiki kelalaian yang pernah dilakukan kepada konsumen yang pernah di kecewakan karena ada paket yang lama sekali sampai pada konsumen karena *overload* waktu yang lama.
- c. Untuk tetap menjaga prioritas agar lebih bisa menaati standar pelayanan. Dan hendaknya lebih memberikan hasil yang maksimal atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dalam menanggapi keluhan konsumen yang datang ke kantor Pos dan Kantor JNE yang ada di kota palangka raya.

2. Bagi Penulis

- a. Penulis berharap karyawan yang bertugas di outlite juga memperhatikan keluhan konsumen, menanggapinya secara serius dan harus ada penyelesaian dan tindakan yang dilakukan.
- b. Membenahi diri dan penulisan yang masih belum bisa sama dan masih banyak kekurangan yang sudah tertera yang ada dalam skripsi ini dan masih belum sempurna dengan seutuhnya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindi Persada, 2016
- Sabiq, Sayyid, *Fikih Sunnah, diterjemahkan dari buku aslinya berjudul "Fiqhus Sunnah" penerjemah Abu Syaqqina dan Abu Rahma*, Jakarta: Tinta Abadii Gemilang, 2013
- Subagyo, Joko, *Mode Penelitian dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1999
- Tjiptono, Fandi, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997
- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta 2003
- Bungin, M. Burhan, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: KENCANA, 2008
- Dermawan, Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001
- Diana, Ilfi Nur, *Hadis-hadis Ekonomi*, Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2012
- Dimyudin, Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalat*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Fuad, M. dkk, *Pengantar Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000
- Ibrahim, *Metodelogi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: ALFABETA, 2005
- Kementrian Agama RI, Alwasim: Al-qur'an Tajwid Kode, Transiletrasi
- Manulang, M., *Pengantar Bisnis*, Jakarta Barat: Permata Puri Media, 2013

Martono, Nanang, *Mode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Skunder*, Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2010.

Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif edisi Revisi*, PT. Remaja Rosdakarya: Bandung, 2014

Muhammad dan Rahmad Kurniawan, *Visi dan Aksi Ekonomi Islam*, alang: Intindia, 2014.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 5 tahun 2005 Tentang Penyelenggaraan Jasa Titipan.



B. Skripsi

Witari, *Lya Susila, Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Potong di Pasar Puruk Cahu*. Skripsi: Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN). di Tinjau dari Ekonomi Syari'ah, 2013

Romansyah, Iman, *Analisis Penetapan Harga Jual Produk Terhadap Volume Penjualan Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Skripsi: Institut Agama Islam Negri (IAIN) Raden Intan Lampung, 2016

Astuti, *Penetapan Harga Sayur Mayur Oleh Pedagang Muslim di Pasar Pelita Hilir Puruk Cahu Kabupaten, Murung Raya Kabupaten Murung Raya*, Skripsi :di Tinjau dari Ekonomi Syari'ah, 2015

C. Internet

Wadi'ah, Wakalah, dan Ariyah, di akses dari Website: <http://hidupberawal dari.blogspot.com/2012/12/.html> (Online pada hari Senin 07 Januari 2019, Pukul 20:14 WIB).

https://www.researchgate.net/publication/322858494_Mekanisme_Pasar_dalam_Islam (diunduh 10-05-2018. 11.53 WIB)

<http://digilib.unila.ac.id/24616/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf> , Muhammad Ali Samsudien. INOVASI LAYANAN PT POS INDONESIA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MENJAGA EKSISTENSI DI ERA PERSAINGAN GLOBAL , Lampung, (21 Maret 2018).

<https://www.google.com/search?q=struktur+kantor+pos+palangka+raya&tbm=isch&source=uni v&safe=strict&sa=X&ved=2ahUKEwiEhmv5r7jAhXKuI8KHUODWAQsAR6BAgFEAE#imgrc=gaROmhpama5NyM:>

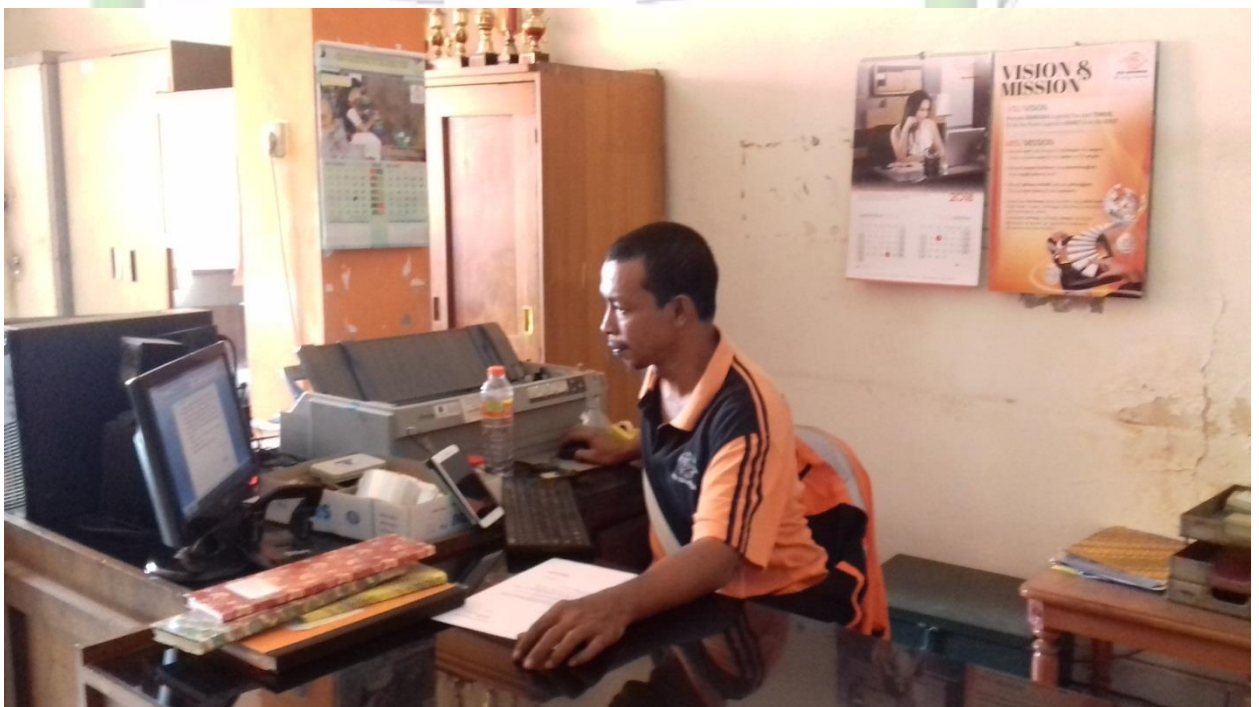
<http://yaukingsyaukiaulia.blogspot.com/2016/10/jne-sistem-informasistruktur.html>

LAMPIRAN

Ruang depan yang sering di gunakan sebagai ruang untuk menunggu
no antrian yang di gunaan oleh konsumen



Ruang kerja bapak joko dan staf lainnya.



Loket yang sering digunakan untuk transaksi pengiriman barang, dan pembayaran lainnya yang sering dilakukan oleh petugas setiap harinya.





Barang – barang yang dapat dikirimkan melalui kantor pos.





Cara menghitung berat barang akan dikirimkan



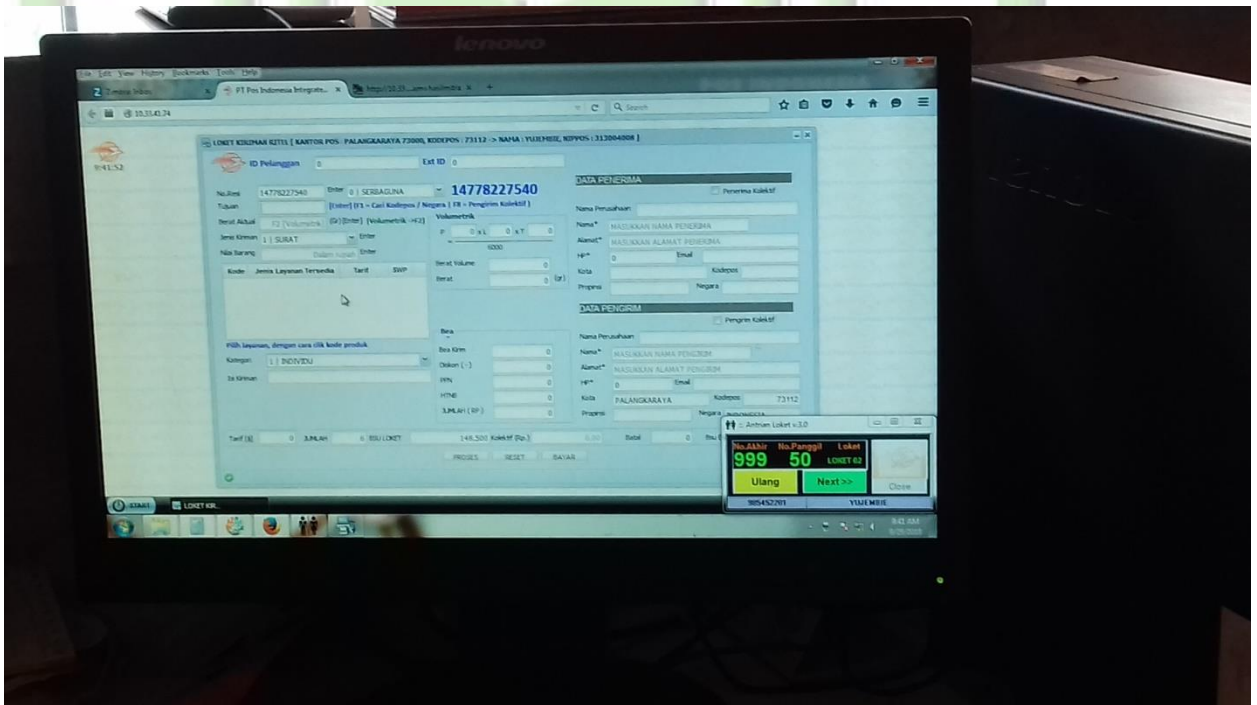


Foto bersama pak Joko ketika melakukan wawancara di kantor pos



Foto bersama pak Nordjadi ketika melakukan wawancara di kantor
pos



Visi dan Misi kantor Pos

VISION & MISSION

VISION/VISION
Menjadi RAKSASA Logistik Pos dari TIMUR.
To be the Postal Logistics **GIANT** from the EAST.

MISI/MISSION

- Menjadi aset yang berguna bagi bangsa dan negara.
To be a valuable asset for the nation and its people.
- Menjadi tempat berkarya yang menyenangkan.
To be a joyful place of work.
- Menjadi pilihan terbaik bagi para pelanggan.
To be the best choice for the customers.
- Senantiasa berjuang untuk memberi yang lebih baik bagi bangsa, negara, pelanggan, karyawan, masyarakat serta pemegang saham.
Constantly striving to provide a better service for the nation, its people, our customers, employees, the society and shareholders.

Tentang TGR (Tuntunan Ganti Rugi)

TENTANG JAMINAN GANTI RUGI SURAT DAN PAKET DALAM NEGERI

Syarat Jaminan Ganti Rugi

(1) Kiriman bukan berisi barang yang dilarang dan tidak melanggar Peraturan Perundang-undangan yang berlaku serta membayar ongkos kirim dan/atau Bea Jaminan Ganti Rugi.

(2) Kiriman berupa:

- Barang Baru yang dilengkapi Faktur / Kwitansi Pembelian dan Barang bekas yang penetapan Nilai barang berdasarkan Ke wajaran.
- Barang Elektronik, seperti handphone, gadget, notebook dll yang harus dipacking dengan baik untuk menjamin keutuhan kiriman.
- Barang Seni/Budaya.
- Akta Otentik (Ijazah, STNK, BPKB, Paspor, Polis, Kartu kredit/Debit yang belum diaktivasi, KTP, Kartu Keluarga dan Sertifikat Tanah /Akte).

Jenis Jaminan Ganti Rugi

- Jaminan Ganti Rugi kiriman yang **TERLAMBAT**
- Jaminan Ganti Rugi kiriman yang **RUSAK**
- Jaminan Ganti Rugi kiriman yang **HILANG**

Hilangnya Hak Ganti Rugi

- Pengirim telah menyerahkan hak atas Ganti Rugi kepada penerima dengan surat kuasa atau pengalihan hak;
- Isi kiriman tidak sesuai dengan yang tertera pada Baki Kiriman ;
- Kiriman berisi barang yang Dilarang Pengirimannya;
- Kiriman Dibakar, Diperiksa atau Disita oleh Pejabat Yang Berwenang sesuai dengan Ketentuan/Perundang-undangan ;
- Peristiwa Kelelambaan/ Kerusakan/Kehilangan kiriman oleh sebab kahar (force majeure).

Kewajiban Pengirim

Pengirim menanggung secara terbuka atas kiriman yang bernilai mulai Rp. 1.000.000 (satu juta) dan menandatangani Baki Kiriman.

Besar Uang Ganti Rugi

- Besar uang ganti rugi **TANPA** jaminan nilai barang sebagai berikut :
 - Terlambat : 0,5 (seleengah) x biaya pengiriman
 - Rusak : 1 (satu) x biaya pengiriman
 - Hilang : 1 (satu) x biaya pengiriman **DENGAN** jaminan nilai barang sebagai berikut :
 - Besar uang ganti rugi : 1 (satu) x biaya pengiriman
 - Terlambat : 1 (satu) x biaya pengiriman (seratus perseratus) dari nilai barang
 - Rusak : 1 (satu) x biaya pengiriman (seratus perseratus) dari nilai barang
 - Hilang : 1 (satu) x biaya pengiriman (seratus perseratus) dari nilai barang

Hak Atas Recovery Ganti Rugi

Pengirim yang telah menerima Ganti Rugi atas kiriman yang Rusak atau Hilang, wajib mengembalikan hak Pelepasan Hak, Kiriman Rusak atau Hilang, bila ditemukan, dapat dijual dan dicatat sebagai hak Komerensial.

Untuk keterangan lebih lanjut Hubungi Petugas Customer Service Kantorpos setempat pada jam kerja kantor.

Terima Kasih

Untuk lacak kiriman dan informasi tarif dapat di akses melalui :
www.postindonesia.co.id Download di google store / play store "kantorpos"

www.postindonesia.co.id

HALOPos 161

Angkutan Jumbo yang bias dikirimkan melalui Kantor Pos



PAKET JUMBO

KIRIMAN SAMPAI DENGAN **150kg.**

Kiriman berupa:

- Perabotan/peralatan rumah tangga atau kantor.
- Sepeda Motor (bebek dan sport/vespa).
- Hasil industri dsb.

to be a Trusted Postal Service Company
Kantor KANTOR POS

PAKETPOS
LAYANAN PENGIRIMAN BARANG

POS INDONESIA

arat Jam
Kiriman bul
Peraturan F
Bungkus kirim
Kiriman beru
a. Barang Be
Barang be
wajaran.
b. Barang Ele
harus dipa
c. Barang Seni
d. Akta Otentik
yang belum
(Akta).

nis Jaminan
jaminan Ganti R
jaminan Ganti R
jaminan Ganti R

angnya Hak
Pengirim telah me
lengan surat kua
si kiriman tidak se
Kiriman berisi bar
Kiriman Dibuka, D
esuai dengan Kete
eristiwa Keterlamb
ahar (force majeure)

vajiban Pengi
irim menunjukkan :
000.000 (satu jut

ar Uang Ganti
esar uang ganti rug
Terlambat : 0.5 (sa
Rusak : 1 (satu
Hilang : 1 (satu
esar uang ganti rug
erikut :
Terlambat : 1 (satu)
Rusak : Maksime
+ 1 (satu
Hilang : Sebesar
+ 1 (satu

: Atas Recovery C
rim yang telah mene
Hilang, membuat Surat
Hilang (bila ditemuka
rpos.

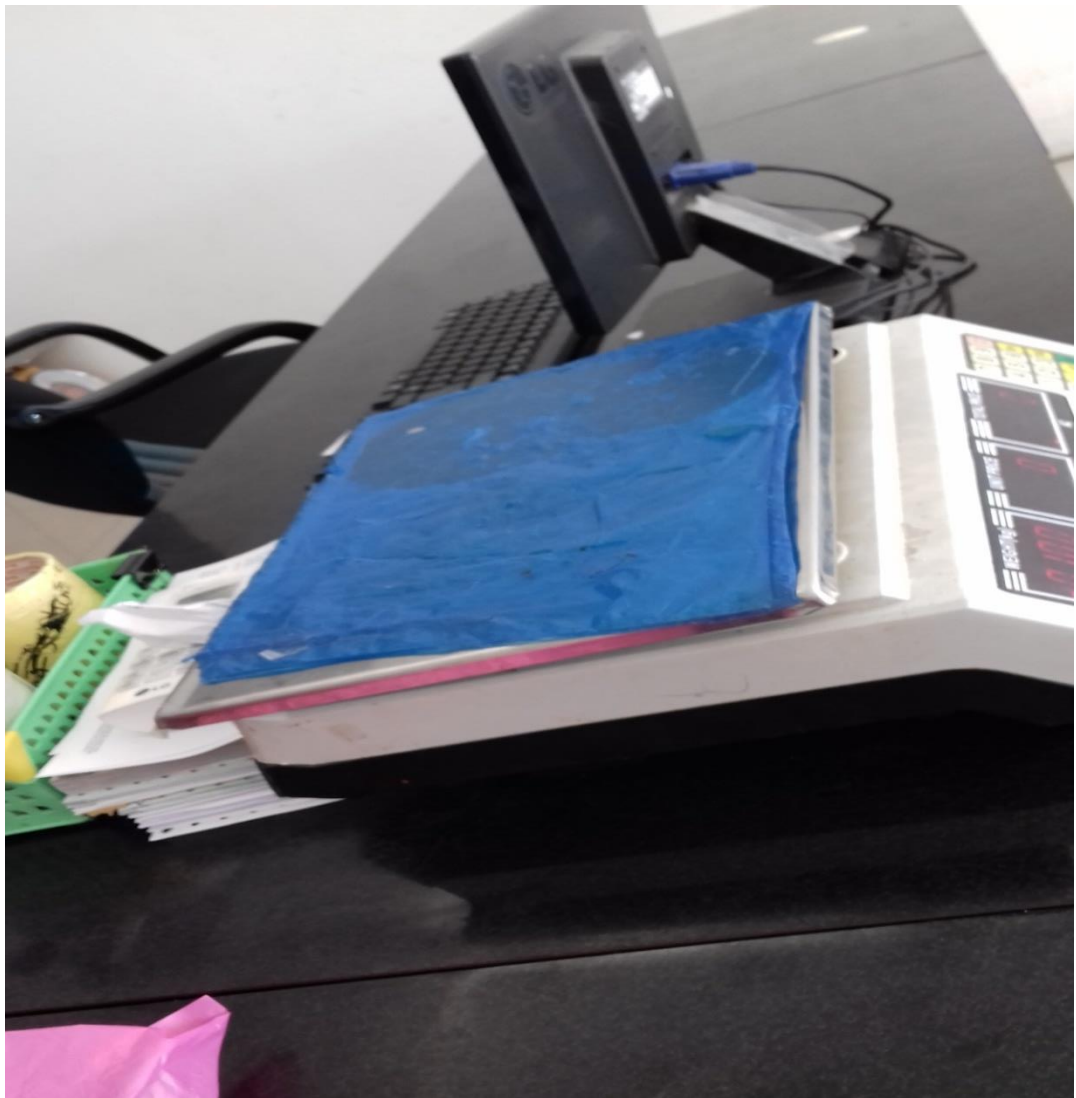
uk keterangan l
omer Service Ke
a kantor.
na Kasih

Untuk lacak kiriman dan li
posindonesia.co.id Down

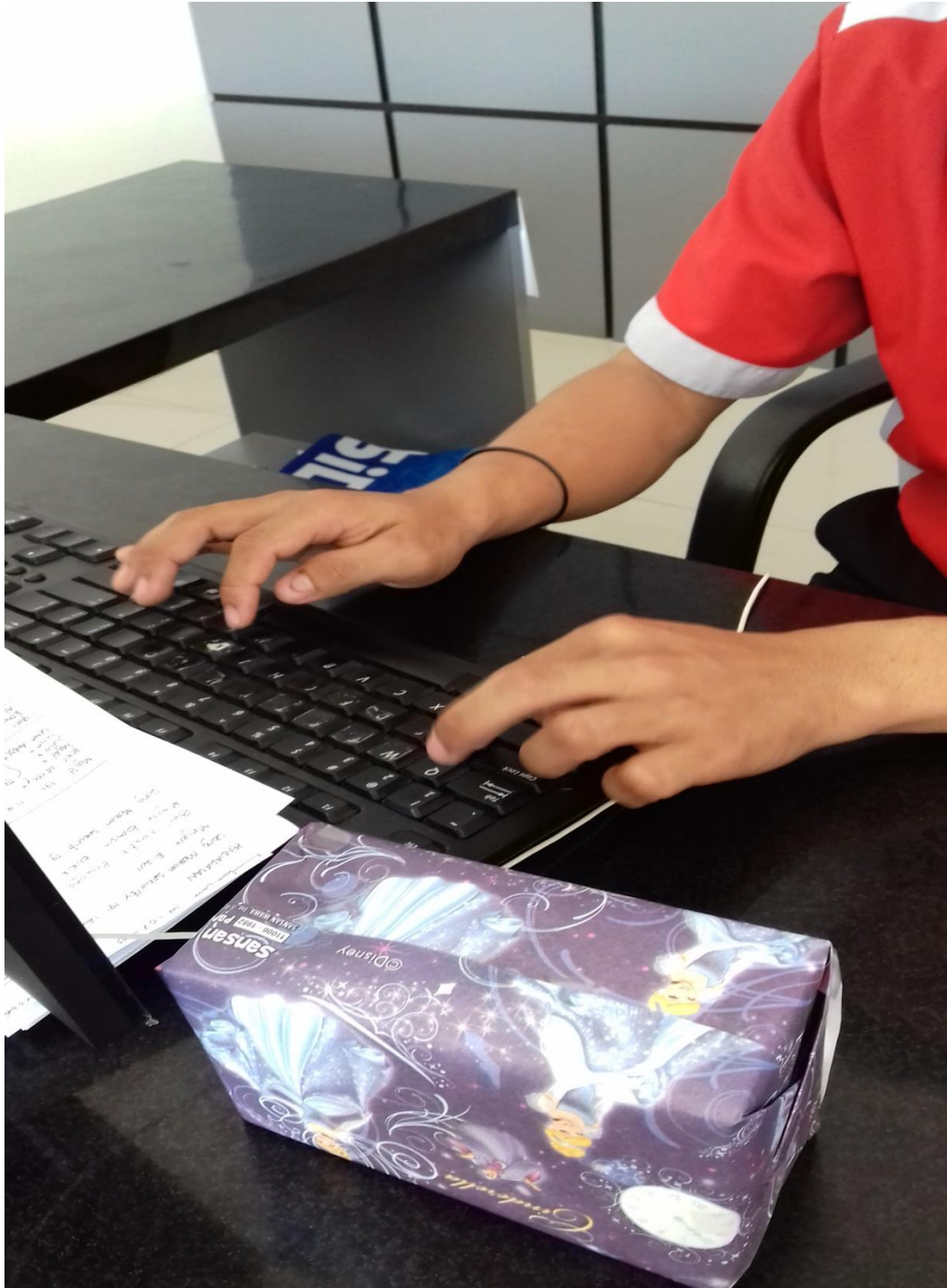
www.posindonesia.co.id

os 161

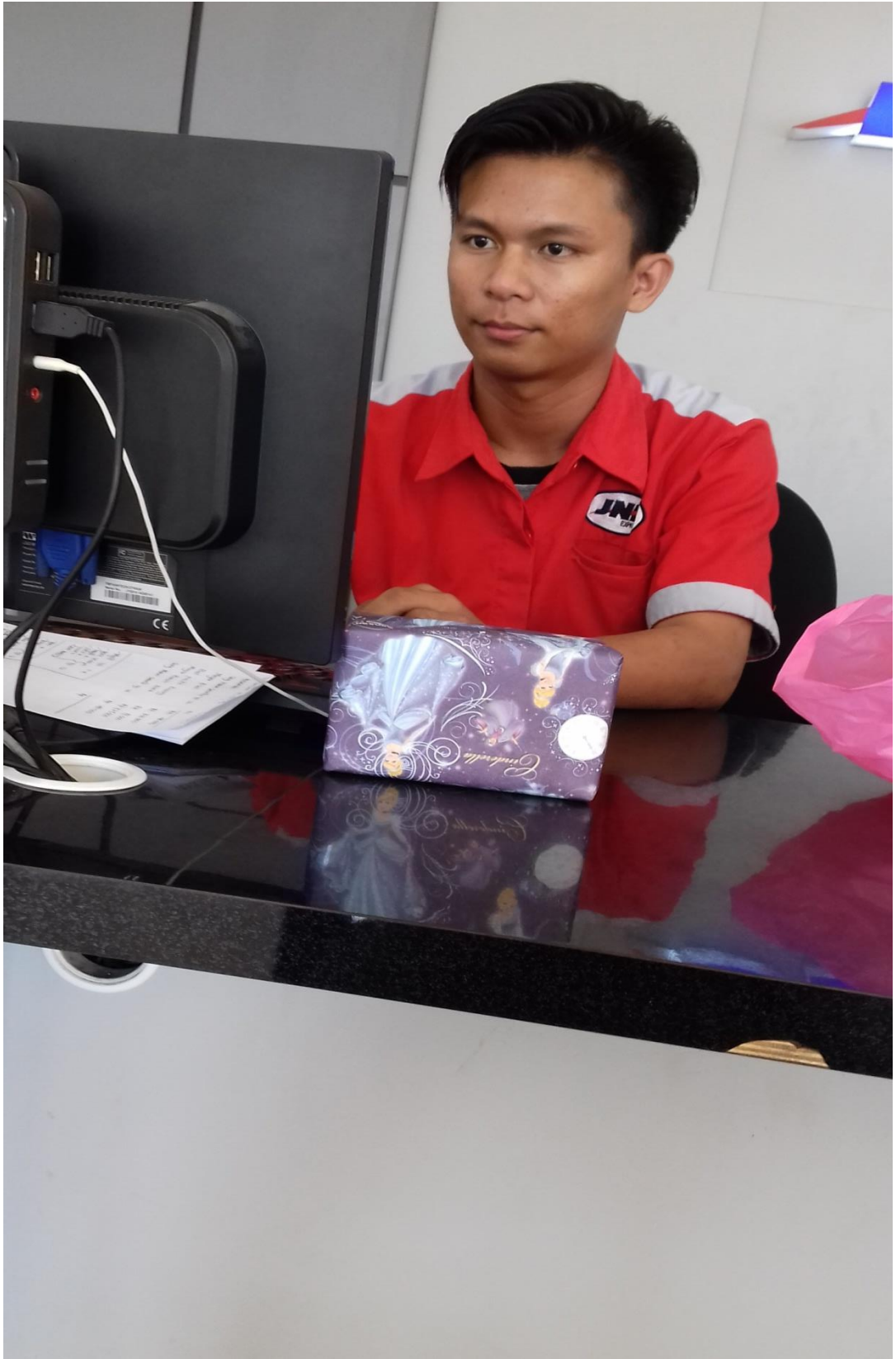
f @posindonesia



PALANGKARAYA







UNTUK : NAMA : Lestari Pramita (Tary Henna Art)

No. Hp : 0853.4804.1326

ALAMAT : Jl. Nanas No. 20 Rt. 09

(Samping TIKI. Belakang toko jahit)

KEL : Lanjas Muara Teweh

KEC : Teweh Tengah. KAB. Barito Utara

PROV : Kalimantan Tengah.

DARI : RURI MAFTILLAH PUJI ASTUTI
(RURY HENNA ART)

0823.5848.1011

Palangka Raya.





RIWAYAT HIDUP



Nama : Ruri Martillah Puji astuti
NIM : 140 212 0292
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Islam/Ekonomi Syari'ah
Tempat Tanggal Lahir : Sampit, 19 Juni 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Nanas 2 No 19, Blok B Perumahan Yuka. Kota sampit
Agama : Islam
Pendidikan : 1. TK. Diniyatul Hidayah
: 2. SDN2 Mentawa Baru Ketapang
: 3. MTsN Sampit
: 4. MAN Sampit
: 5. IAIN Palangka Raya
Prestasi : 1. Juara 3 Basket Putri
: 2 Juara 3 Harapan Duta Pariwisata
Nama Orang Tua : - Nama Ayah : Muhammad Ridwan
: - Nama Ibu : Rukiyah
: - Nama Saudara : Muhammad Ach' Riannur
Anak Ke : Pertama dari Dua Bersaudara
No. Hp : 0823-5848-1011/0857-8708-9996