

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Identitas J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan

Nama	: J&T Express Pamekasan
Telepon	: +622180661888
Alamat	: Jl. Jokotole No. 201 Serkeser
Desa/Kelurahan	: Buddagan
Kecamatan	: Pademawu
Kabupaten	: Kabupaten Pamekasan
Propinsi	: Jawa Timur
Kode Pos	: 69323

2. Sejarah Singkat Berdirinya J&T Express

Sejarah J&T dimulai tepatnya pada tanggal 20 Agustus 2015. Pada hari itu secara resmi PT. Global J&T Express didirikan sekaligus meresmikan kantor pusatnya di pluit, Jakarta Utara. Meskipun perusahaan ini adalah perusahaan baru di bidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi, namun J&T optimis akan menjadi jasa unggulan dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia.

Hadirnya J&T sebagai perusahaan baru di Indonesia telah berkomitmen siap melayani kebutuhan publik. J&T siap melayani Indonesia untuk pelayanan pengiriman cepat, nyaman dan terpercaya. Inovasi berbasis.

teknologi menjadi unggulannya. Kemudian, J&T memberikan pelayanan premium dengan harga murah dengan kualitas premium.

Pergeseran pasar dari tradisional ke pasar digital lewat media internet, menjadikan kebutuhan masyarakat yang sangat tinggi akan jasa ekspedisi. Perubahan ini terlihat pada hal pengiriman barang, yang sebelumnya lazim dilakukan oleh barang industri dan produksi, maka saat ini mulai didominasi barang-barang retail. Melihat peluang demikian, maka J&T hadir dengan menawarkan keunggulan yang kompetitif dan inovatif.

Sebenarnya sudah banyak perusahaan ekspedisi pengiriman barang retail sejenis yang telah berdiri jauh sebelum J&T. beberapa perusahaan yang sudah mapan di bidang ini antara lain Tiki dan JNE yang sudah puluhan tahun dipercaya oleh masyarakat Indonesia. Belum lagi Pos Indonesia yang merupakan perusahaan BUMN yang berdiri sejak Republik Indonesia belum berdiri.

Namun, dengan usia yang sangat muda J&T telah berhasil mampu mensejajarkan diri dengan perusahaan-perusahaan ekspedisi besar di Indonesia. Bagaimana tidak, belum genap berumur dua tahun, J&T Express sudah mampu menjangkau seluruh areal di Indonesia. Hal ini disebabkan pengaruh besar dari sisi kreatifitas dari mantan CEO Oppo Indonesia bernama Jet Lee.

J&T sendiri mulai beroperasi pada bulan september tahun 2015, di mana saat itu sudah memiliki 1.025 cabang di Indonesia, sepuluh ribu Sprinter (kurir), dan 1.000 unit mobil di seluruh Indonesia. Cepatnya perkembangan ini tidak lepas dari pengaruh founder J&T Express Jet Lee.

Kantor J&T Express melayani pelanggannya untuk melakukan pengiriman paket, dokumen, barang, sepatu, *ecommerce* dan lainnya. Kantor ini juga melayani cek resi J&T atau no resi J&T, lacak kiriman atau cek pengiriman, cek status pengiriman dan lainnya.

Prestasi yang berhasil diraih bisa dibilang sangat baik mengingat sejarah J&T sendiri tidak begitu panjang. Hal ini dikarenakan founder J&T, Jet Lee yang telah membangun jaringan Oppo Indonesia selama tiga tahun sebelumnya. Maka, Ketika J&T Express berdiri dan mulai beroperasi, mereka tidak harus memulainya dari nol karena sudah memiliki jalur-jalur distribusi di Indonesia.

Selain Jet Lee sebagai founder sekaligus CEO pertama J&T, terdapat satu tokoh lagi yang sangat berpengaruh. Namanya adalah Robin Lo yang berperan sebagai *managing director* atau tangan kanan langsung dari sang CEO saat J&T berdiri.

Berkat strategi Robin yang ekspansif, dalam waktu singkat J&T Express mulai dikenal masyarakat luas dan menjadi penantang serius bagi perusahaan logistik yang sudah eksis puluhan tahun. Robin diangkat sebagai pimpinan perusahaan (CEO) dari J&T Express.

Agar memenangkan persaingan atau setidaknya “*survive*” setiap perusahaan dituntut untuk mempunyai keunikan dan nilai lebih yang ditawarkan untuk pelanggannya. Inovasi harus terus dilakukan untuk mendapatkan “formula” yang tepat agar memenangkan persaingan memperebutkan “*market share*”.

Demikian halnya dengan J&T, mereka sukses karena berhasil melakukan inovasi bisnisnya, sehingga benar-benar dapat memberikan solusi mengenai apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanannya.

Sadar bahwa tidak mungkin kesuksesan dapat diraih atas kerja sendiri, maka J&T menggandeng beberapa pihak dalam membangun infrastrukturnya. Beberapa contoh kerja sama J&T dengan perusahaan lainnya adalah :

- a. Berafiliasi dengan Garuda Indonesia Cargo untuk pengiriman lewat udara.
- b. Menggandeng IDEA yang kepanjangannya Indonesian *E-commerce Association* sebagai asosiasi *E-commerce* di Indonesia.
- c. Menggandeng Asperindo yaitu asosiasi perusahaan jasa pengiriman express Indonesia.
- d. Membangun kerjasama dengan *Shopee* dan situs-situs *marketplace* lainnya yang mana mampu mendobrak pertumbuhan pengiriman J&T Express.
- e. Menggaet Deddy Corbuzier sebagai *brand ambassador* sejak Desember 2016.
- f. Pada bulan Maret 2018 melebarkan sayapnya ke vietnam dan malaysia.

Akibat dari keberhasilan kerjasama tersebut sangat berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan. Pertumbuhan yang dilakukan J&T Express sepanjang kuratial 1 tahun 2017 saat itu bisa mencapai 20 persen per

bulan. Bahkan hasil daripada kerjasama dengan mereka terhitung dapat meraup keuntungan hingga mencapai 100 persen hingga 200 persen.

Penyebaran konter J&T di seluruh wilayah Indonesia berbeda dengan jasa kurir lainnya. Biasanya, dalam satu kecamatan bisa ditemui 1/2 konter dengan sistem *franchise*, maka J&T express lebih fokus pada satu konter untuk satu kecamatan.

J&T Express menggunakan sistem sentralisasi untuk pendistribusian dan penerimaan paket. Sistem ini dikenal dengan nama *Drop Point*. Fungsi dari *Drop Point* adalah sebagai penghubung antara penerima paket dengan pengirim paket, sekaligus melakukan pengiriman paket. Dengan sistem satu konter-satu kurir, J&T Express pun mampu menjangkau seluruh wilayah Indonesia tanpa melalui perantara. Artinya mereka memang berkomitmen langsung menyapa para konsumen dan memberikan rasa aman bagi pengirim dan penerima paket.

3. J&T Express Memiliki Pelacak (*Tracking*) Tepat Waktu

Pada masa di mana dunia digital menjadi pusat kebutuhan seperti saat ini, semua jasa pengiriman barang umumnya sudah memiliki sistem pelacakan yang langsung terintegrasi dengan data basenya. Hal ini menjadi media bagi pengirim dan penerima paket dalam mengecek keberadaan barang melalui online.

Kemudian, untuk sistem pelacakan J&T Express ini lebih detil bila dibandingkan dengan jasa kurir yang lain. Mereka menawarkan sistem pelacakan yang diberi nama *Real Time Tracking System*. Maka dengan ada

sistem ini kita bisa tahu betul keberadaan paket kita bahkan durasi waktu dari titik ke titik berikutnya dapat kita ketahui dengan pasti.

B. Paparan Data dan Temuan Penelitian

1. Bagaimana Standar Operasional Jasa Pengiriman Barang di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan

Standar operasional prosedur adalah suatu pedoman yang digunakan oleh jasa pengiriman barang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya serta sebagai alat penilaian kinerja yang berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, prosedural tata kerja dan prosedur kerja pada perusahaan jasa pengiriman barang.

Standar operasional prosedur jasa pengiriman barang di cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan sebagaimana yang disampaikan oleh Muhammad Yusdi selaku manager J&T Express, beliau mengatakan bahwa:

“Setelah kurir (*sprinter*) mendapatkan perintah pengiriman (*pickup*) barang paket kepada pelanggan, maka kurir menghubungi *customer* (pelanggan) dengan menanyakan alamat lengkap pelanggan, kemudian kurir mengecek melalui *handphone* apakah pelanggan berada pada cakupan area (*coverage area*) atau tidak, jika pelanggan tidak berada di *coverage area*, maka kurir boleh menolak pengiriman barang atau menawarkan solusi kepada pelanggan apakah pelanggan bersedia mengambil barang di *droppoint* atau tidak. Jika pelanggan tidak setuju mengambil barang di *droppoint*, maka kurir menolak pengiriman barang tersebut secara sopan kepada pelanggan serta melaporkan kepada *call center* alasan penolakannya. Tetapi, jika pelanggan berada di *coverage area*, maka kurir wajib menanyakan jenis barang, apakah barang bisa dikirim atau tidak, jumlah barang yang akan dikirim serta ongkos yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Jika sepakat antara kurir

dengan pelanggan, maka kurir menjadwalkan pengiriman barang kepada pelanggan”. (W-1/MG/Ruang Manager/02-04-2021).¹

Hal senada juga disampaikan oleh M. Fajar Sidik selaku karyawan J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan. Berikut hasil wawancaranya:

“Ketika barang sudah sampai di *droppoint*, maka kami langsung menghubungi pelanggan menanyakan alamat lengkapnya dan menanyakan kesesuaian barang yang akan dikirim serta jumlah ongkos kirim yang harus dibayar oleh konsumen, jika pelanggan tidak berada pada *coverage area*, maka kami meminta kepada pelanggan untuk mengambil barang tersebut di *droppoint*, apabila pelanggan tidak bersedia mengambil barangnya di *droppoint*, kami boleh menggagalkan pengiriman dengan menjelaskan alasan penolakan barang kepada J&T Express melalui *call center*”. (W-2/KY/Kantor J&T Express/05-04-2021).²

Pendapat di atas diperkuat oleh informan lainnya yaitu, Ahmad Rivaldi selaku karyawan J&T Express. Berikut hasil wawancaranya:

“Standar operasional prosedur jasa pengiriman barang di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan yaitu, ketika kami mendapatkan perintah pengiriman barang dan barang itu sudah sampai di *droppoint*, maka kami langsung menghubungi *customer* untuk menginformasikan bahwa barang kirimannya sudah sampai di *droppoint*, kemudian kami menanyakan alamat dari pelanggan tersebut, jika alamat pelanggan tersebut tidak berada di cakupan area, maka kami meminta untuk mengambilnya di *droppoint*, jika tidak mau mengambil barangnya maka kami menggagalkan pengiriman barang tersebut, tetapi jika pelanggan berada di cakupan area, maka kami menjadwalkan pengiriman serta menyampaikan ongkos kirim yang harus dibayarkan oleh pelanggan”. (W-2/KY/Kantor J&T Express/05-04-2021).³

Berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Putra Agung Wahyudi selaku karyawan J&T Express, beliau menambahkan bahwa standar operasional prosedur di J&T Express yaitu, semua paket harus dikemas dengan baik agar tidak terjadi kerusakan pada waktu proses pengiriman

¹ Muhammad Yusdi, Manager, Wawancara (02 April 2021).

² M. Fajar Sidik, Karyawan, Wawancara (05 April 2021)

³ Ahmad Rivaldi, Karyawan, Wawancara (05 April 2021).

barang. Setelah barang sampai di *droppoint*, maka kurir wajib mengecek dan memeriksa barang, khawatir ada yang rusak serta mengecek jumlah barang sesuai dengan resi yang ada. Jika ada barang yang rusak, maka kurir menghubungi pelanggan dan memberitahukan kondisi kerusakan barang, pelanggan boleh menerima atau menolak barang tersebut. Berikut hasil wawancaranya:

“Di sini kami memiliki standar operasional prosedur yang kami dapatkan waktu *whorkshop* di Surabaya kemarin, bahwa semua paket harus dikemas dengan baik agar tidak terjadi kerusakan pada waktu proses pengiriman barang. Setelah barang sampai di *droppoint*, maka kurir wajib mengecek dan memeriksa barang khawatir ada yang rusak serta mengecek jumlah barang sesuai dengan resi yang ada. Jika ada barang yang rusak, maka kurir menghubungi pelanggan dan memberitahukan kondisi kerusakan barang, pelanggan boleh menerima atau menolak barang tersebut”. (W-2/KY/Kantor J&T Express/05-04-2021).⁴

Pendapat di atas dipertegas oleh informan lainnya yaitu, Bahrul selaku karyawan J&T Express, beliau mengatakan bahwa apabila barang sudah sampai di *droppoint*, maka kurir wajib mengecek dan memeriksa barang tersebut apakah sudah sesuai dengan jumlah resi atau tidak. Berikut hasil wawancaranya:

“Standar operasional prosedur di J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan yaitu, apabila barang sudah sampai di *droppoint*, maka kurir wajib mengecek dan memeriksa barang tersebut apakah sudah sesuai dengan jumlah resi atau tidak. Jika terjadi kehilangan, maka kurir segera melaporkan kepada atasan melalui *call center*”. (W-2/KY/Kantor J&T Express/05-04-2021).⁵

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pada hari Senin tanggal 22 April 2021 diketahui bahwa standar operasional prosedur pada

⁴ Putra Agung Wahyudi, Karyawan, Wawancara (05 April 2021).

⁵ Bahrul, Karyawan, Wawancara (05 April 2021).

jasa pengiriman barang di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan adalah sebagai berikut:

Pada hari tepatnya pada hari Kamis tanggal 22 April 2021, penulis mendatangi lokasi penelitian di J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan dengan tujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur, peneliti langsung mendatangi bagian *sprinter* (kurir) di mana pada waktu itu kurir sedang mengecek dan memeriksa barang apakah banyaknya barang sudah sesuai dengan jumlah resi yang ada atau tidak serta memeriksa dan mengecek barang apakah ada barang yang rusak atau tidak baik dari kemasan maupun dari barang itu sendiri, setelah barang sudah dipastikan lengkap sesuai dengan resi yang ada dan barang tidak ada yang rusak, maka kurir atau *sprinter* menghubungi pelanggan sesuai dengan alamat yang sudah tertera dalam paket barang tersebut. Di samping itu seorang kurir juga harus mengecek tempat tujuan pengiriman, apakah berada pada *coverage area* (cakupan area) atau tidak. Jika pelanggan atau *customer* lokasi rumahnya berada di luar *coverage area*, maka *sprinter* meminta kepada pelanggan untuk mengambil barangnya kirimannya ke *droppoint*, apabila pelanggan menolak untuk mengambilnya, maka seorang kurir menolaknya dengan perkataan yang sopan. Kebetulan barang kiriman pada waktu itu kebanyakan di dalam *coverage area*, jadi kurir langsung menanyakan apakah barangnya mau dikirim sekarang atau tidak dan ternyata pelanggannya minta dikirim waktu itu juga, kemudian kurir melanjutkan pertanyaan dengan, ada berapa banyak barang kiriman anda, kemudian pelanggan menjawab “ada satu barang”, kemudian kurir itu

menjelaskan berat barang dan ongkos kirim yang harus dibayarkan oleh pelanggan. (O-1/KY/Kantor J&T Express/22-04-2021).

Berdasarkan hasil wawancara dan studi observasi di dapatkan bahwa standar operasional prosedur pada jasa pengiriman barang di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan yaitu, setelah kurir (*sprinter*) mendapatkan perintah pengiriman (*pickup*) barang paket kepada pelanggan, maka kurir menghubungi *customer* (pelanggan) dengan menanyakan alamat lengkap pelanggan, kemudian kurir mengecek melalui *handphone* apakah pelanggan berada pada cakupan area (*coverage area*) atau tidak, jika pelanggan tidak berada di *coverage area*, maka kurir boleh menolak pengiriman barang atau menawarkan solusi kepada pelanggan apakah pelanggan bersedia mengambil barang di *droppoint* atau tidak. Jika pelanggan tidak setuju mengambil barang di *droppoint*, maka kurir menolak pengiriman barang tersebut secara sopan kepada pelanggan serta melaporkan kepada *call center* alasan penolakannya. Tetapi, jika pelanggan berada di *coverage area*, maka kurir wajib menanyakan jenis barang, apakah barang bisa dikirim atau tidak, jumlah barang yang akan dikirim serta ongkos yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Jika sepakat antara kurir dengan pelanggan, maka kurir menjadwalkan pengiriman barang kepada pelanggan. Selain itu, kurir wajib mengecek dan memeriksa barang khawatir ada yang rusak serta mengecek jumlah barang sesuai dengan resi yang ada. Jika ada barang yang rusak, maka kurir menghubungi pelanggan dan memberitahukan kondisi kerusakan barang, pelanggan boleh menerima atau menolak barang tersebut.

2. Bagaimana Praktik Pembulatan Penimbangan di J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan

Sebelum menjelaskan sistem pembulatan timbangan yang diterapkan di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan, perlu kiranya terlebih dahulu mengetahui ongkos kirim J&T dari Pamekasan ke berbagai Provinsi yang mewakili kota besar yang ada di Indonesia. Ongkos kirim J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Ongkos kirim J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan

No	Tempat Tujuan	Ongkos Kirim/1kg
1	Banda Aceh	52.000
2	Medan	79.000
3	Pekanbaru	53.000
4	Batam	42.000
5	Tanjung Pinang	57.000
6	Padang	74.000
7	Jambi	44.000
8	Bengkulu	42.000
9	Palembang	40.000
10	Pangkal Pinang	49.000
11	Cilegon	24.000
12	Bandung	24.000
13	Sukabumi	24.000
14	Karawang	23.000
15	Cirebon	24.000
16	Cilacap	27.000
17	Magelang	17.000
18	Yogyakarta	17.000
19	Semarang	17.000
20	Solo	17.000
21	Mojokerto	12.000
22	Madiun	15.000
23	Kediri	11.000
24	Surabaya	10.000
25	Malang	11.000

26	Probolinggo	12.000
27	Jember	11.000
28	Denpasar	28.000
29	Mataram	26.000
30	Kupang	79.000
31	Pontianak	42.000
32	Palangkaraya	43.000
33	Banjarmasin	39.000
34	Balikpapan	50.000
35	Samarinda	55.000
36	Tarakan	50.000
37	Kendari	79.000
38	Palu	72.000
39	Gorontalo	82.000
40	Manado	109.000
41	Ternate	221.000
42	Ambon	70.000
43	Sorong	145.000
44	Jayapura	116.000

Sumber: Data aplikasi J&T yang diolah (2021)

Ongkos kirim pada tabel di atas merupakan ongkos kirim barang per satu kilogram (1 kg). Adapun sistem penghitungan tarif di J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan menggunakan dua cara yaitu dengan menggunakan sistem berat (*progresif*) dan menggunakan sistem volume atau *volumetrik*. Sebagaimana yang disampaikan oleh Muhammad Yusdi selaku manager J&T Express. Berikut hasil wawancaranya:

“Praktik Penimbangan Pada Jasa Pengiriman Barang di Cabang J & T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan menggunakan dua cara yaitu, dengan menggunakan sistem berat (*progresif*) dan menggunakan sistem volume atau *volumetrik*”. (W-1/MG/Ruang Manager/02-04-2021).⁶

Hal senada juga disampaikan oleh M. Fajar Sidik selaku karyawan dari J&T Express. Beliau menambahkan bahwa, di samping menggunakan dua cara dalam sistem penentuan ongkos kirim, jauh dekatnya tujuan

⁶ Muhammad Yusdi, Manager, Wawancara (02 April 2021).

pengiriman barang juga mempengaruhi ongkos kirim yang dibayarkan oleh konsumen. Berikut hasil wawancaranya:

“Di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan dalam praktik penimbangan barang pada jasa pengiriman kami yaitu, dengan menggunakan dua cara, pertama menggunakan sistem berat atau *progresif* dan yang kedua menggunakan sistem volume atau *volumetrik* serta mempertimbangkan jarak tempuh. Semakin jauh tempat tujuan pengiriman, maka semakin besar ongkos kirim yang dibayarkan oleh konsumen”. (W-2/KY/Kantor J&T Express/05-04-2021).⁷

Pendapat di atas diperkuat oleh informan lainnya yaitu oleh Dwi Puji Yanti selaku konsumen di cabang J&T Express. Berikut hasil wawancaranya:

“Praktik penimbangan pada jasa pengiriman barang di Cabang J & T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan menggunakan dua cara yaitu, dengan menggunakan sistem berat (*progresif*) dan menggunakan sistem volume atau *volumetrik* serta mempertimbangkan jarak tempuh. Semakin jauh tempat tujuan pengiriman, maka semakin besar ongkos kirim yang dibayarkan oleh konsumen”. (W-3/KS/Kantor J&T Express/05-04-2021).⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa praktik penimbangan pada jasa pengiriman barang di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan menggunakan dua cara yaitu, dengan menggunakan sistem berat (*progresif*) dan menggunakan sistem volume atau *volumetrik* serta mempertimbangkan jarak tempuh. Semakin jauh tempat tujuan pengiriman, maka semakin besar ongkos kirim yang dibayarkan oleh konsumen.

Adapun sistem penghitungan tarif di J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan adalah sebagai berikut:

⁷ M. Fajar Sidik, Karyawan, Wawancara (05 April 2021)

⁸ Dwi Puji Yanti, Konsumen, Wawancara (05 April 2021)

a. Penghitungan dengan menggunakan sistem berat (*progresif*)

Penghitungan dengan menggunakan sistem berat atau *progresif* adalah penghitungan berdasarkan berat paket barang. Semakin berat paket barang, maka akan semakin besar ongkos kirim. Sebagaimana dengan apa yang disampaikan oleh Muhammad Yusdi selaku manager J&T Express, beliau mengatakan bahwa berat mulai dari 0,1 kg sampai 0,99 kg dibulatkan menjadi 1 kg. Sedangkan untuk berat lebih kecil atau sama dengan 1,3 kg, maka dibulatkan ke bawah menjadi 1 kg. Sebaliknya, jika beratnya lebih besar dari 1,3 kg, maka dibulatkan ke atas menjadi 2 kg dan seterusnya. Berikut hasil wawancaranya:

“Penghitungan dengan menggunakan sistem berat (*progresif*) adalah penghitungan berdasarkan berat paket barang. Semakin berat paket barang, maka akan semakin besar ongkos kirimnya. Berat mulai dari 0,1 kg sampai 0,99 kg dibulatkan menjadi 1 kg. Sedangkan untuk berat lebih kecil atau sama dengan 1,3 kg, maka dibulatkan ke bawah menjadi 1 kg. Sebaliknya, jika beratnya lebih besar dari 1,3 kg, maka dibulatkan ke atas menjadi 2 kg dan seterusnya”. (W-1/MG/Ruang Manager/02-04-2021).⁹

Hal senada juga di sampaikan oleh Moh Said Efendi selaku konsumen J&T Express. Berikut hasil wawancaranya:

“Penghitungan berat paket berdasarkan sistem berat atau *progersif* yaitu berdasarkan berat dari paket barang tersebut. Semakin berat paket barang tersebut, maka otomatis semakin besar uang yang dibayarkan oleh konsumen. Penghitungan menggunakan sistem berat ini dimulai dari 0,1 kg - 0,99 kg, maka dibulatkan menjadi 1 kg, jika berat kurang atau sama dengan 0,3 *ons* dari satuan kilogramnya, maka dibulatkan ke bawah. Sebaliknya jika berat melebihi 0,3 *ons* dari satuan

⁹ Muhammad Yusdi, Manager, Wawancara (02 April 2021).

kilogramnya, maka dibulatkan ke atas”. (W-3/KS/Kantor J&T Express/05-04-2021).¹⁰

Perdapat di atas diperkuat oleh Ahmad Rivaldi selaku karyawan J&T Express, beliau menambahkan bahwa penghitungan menggunakan sistem berat ini juga mempertimbangkan jarak tempuh dengan melihat aplikasi yang sudah disediakan oleh pihak J&T Express. Misalkan ongkos kirim ke Surabaya Rp10.000,00/kg dan berat paket yang dikirim seberat 5,3 kg (dibulatkan ke bawah menjadi 5 kg), maka ongkos kirim yang harus dibayarkan adalah 5 kali lipatnya yaitu = 5 kg x Rp10.000,00 yaitu sebesar Rp 50.000,00. Jika beratnya 5,4 kg (maka dibulatkan ke atas menjadi 6 kg), maka ongkos kirim yang harus dibayarkan adalah 6 kali lipatnya yaitu = 6 kg x Rp10.000,00 yaitu sebesar Rp 60.000,00. berikut hasil wawancaranya:

“Penghitungan dengan menggunakan sistem berat (*progresif*) adalah penghitungan berdasarkan berat paket barang. semakin berat paket barang, maka akan semakin besar ongkos kirim. Berat mulai dari 0,1 kg sampai 0,99 kg dibulatkan menjadi 1 kg. Sedangkan untuk berat lebih kecil atau sama dengan 1,3 kg, maka dibulatkan ke bawah menjadi 1 kg. Sebaliknya, jika beratnya lebih besar dari 1,3 kg, maka dibulatkan ke atas menjadi 2 kg serta mempertimbangkan jarak tempuh dengan melihat aplikasi yang sudah disediakan oleh pihak J&T Express. Misalkan ongkos kirim ke Surabaya Rp10.000,00/kg dan berat paket yang dikirim seberat 5,3 kg (dibulatkan ke bawah menjadi 5 kg), maka ongkos kirim yang harus dibayarkan adalah 5 kali lipatnya yaitu = 5 kg x Rp10.000,00 yaitu sebesar Rp 50.000,00. Jika beratnya 5,4 kg (maka dibulatkan ke atas menjadi 6 kg), maka ongkos kirim yang harus dibayarkan adalah 6 kali lipatnya yaitu = 6 kg x Rp10.000,00 yaitu sebesar Rp 60.000,00”. (W-2/KY/Kantor J&T Express/05-04-2021).¹¹

¹⁰ Moh. Said Efendi, Konsumen, Wawancara (05 April 2021).

¹¹ Ahmad Rivaldi, Karyawan, Wawancara (05 April 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa menggunakan tarif berat atau *progresif* ini, pihak Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan tidak menggunakan berat sesungguhnya sesuai dengan hasil timbangan paket barang, melainkan menggunakan timbangan per-kilogram, tidak sampai menghitung berat barang dalam satuan *ons*. Artinya pihak Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan membulatkan berat asli barang dengan hitungan kilogram. Penghitungan pembulatan timbangan Cabang J & T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan ini yaitu, apabila berat barang kurang dari 1 kg, maka akan dibulatkan menjadi 1 kg dan jika melebihi 3 *ons* dari 1 kg, maka akan dibulatkan menjadi 2 kg. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan di bawah ini:

- 1) Berat paket dari 0,1 kg - 0,99 kg, maka dibulatkan menjadi 1 kg.
- 2) Berat paket lebih kecil atau sama dengan ($\leq 1,3$ kg), maka berat barang dibulatkan menjadi 1 kg. Begitupun seterusnya seperti, ($\leq 2,3$ kg), maka dibulatkan menjadi 2 kg, ($\leq 3,2$ kg), maka dibulatkan menjadi 3 kg dan seterusnya.
- 3) Berat paket lebih besar dari ($> 1,3$ kg), maka dibulatkan menjadi 2 kg. Begitupun seterusnya, seperti ($> 2,3$ kg), maka dibulatkan menjadi 3 kg, ($> 3,3$ kg), maka dibulatkan menjadi 4 kg dan seterusnya.

Misalkan ongkos kirim ke Surabaya Rp10.000,00/kg dan berat paket yang dikirim seberat 5,3 kg (dibulatkan ke bawah menjadi 5 kg), maka ongkos kirim yang harus dibayarkan adalah 5 kali lipatnya yaitu $= 5 \text{ kg} \times \text{Rp}10.000,00$ yaitu sebesar Rp 50.000,00. Jika beratnya 5,4 kg (maka dibulatkan ke atas menjadi 6 kg), maka ongkos kirim yang harus dibayarkan adalah 6 kali lipatnya yaitu $= 6 \text{ kg} \times \text{Rp}10.000,00$ yaitu sebesar Rp 60.000,00.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pada hari Senin tanggal 12 April 2021 diketahui bahwa penghitungan menggunakan sistem berat di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan adalah sebagai berikut:

Hari ini tanggal 12 April 2021 tepatnya hari senin, penulis mendatangi lokasi penelitian di J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan untuk mengetahui praktik penimbangan barang dengan menggunakan sistem berat atau *progresif*, pertama konsumen mendatangi pihak J&T Express dalam hal ini adalah karyawan yang bertugas pada bagian penerimaan barang. Kemudian barang itu di timbang dengan timbangan yang sudah disediakan oleh pihak J&T dan pihak J&T menginformasikan kepada konsumen berat barang tersebut sekaligus menjelaskan sistem pembulatan yang diterapkan dalam J&T. setelah di timbang pihak J&T menanyakan alamat lengkap tempat tujuan pengiriman barang tersebut. Selanjutnya pihak J&T Express menghitung jumlah uang yang dibayarkan oleh konsumen dengan cara mengalikan berat barang dengan ongkos kirim ke tempat tujuan.

Kemudian pengirim menerima resi dari pihak J&T Express sebagai bukti transaksi yang sah. (O-1/KS/Kantor J&T Express/12-04-2021).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa praktik penimbangan di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan menggunakan dua cara yaitu, dengan menggunakan sistem berat (*progresif*) dan menggunakan sistem volume atau volumetrik serta mempertimbangkan jarak tempuh. Semakin jauh tempat tujuan pengiriman, maka semakin besar ongkos kirim yang dibayarkan oleh konsumen. Sedangkan sistem penggunaan tarif berat atau *progresif* ini, pihak Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan tidak menggunakan berat sesungguhnya sesuai dengan hasil timbangan paket barang, melainkan menggunakan timbangan per-kilogram, tidak sampai menghitung berat barang dalam satuan ons. Artinya pihak Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan membulatkan berat asli barang dengan hitungan kilogram. Penghitungan pembulatan timbangan Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan ini yaitu, apabila berat barang kurang dari 1 kg, maka akan dibulatkan menjadi 1 kg dan jika melebihi 3 ons dari 1 kg, maka akan dibulatkan menjadi 2 kg.

b. Penghitungan berdasarkan volume atau *volumetrik*

Perhitungan sistem volume atau *volumetrik* merupakan penghitungan berdasarkan volume paket barang yang akan dikirim. Jika barang tersebut besar tetapi tidak sesuai dengan beratnya, maka

penghitungannya menggunakan hitungan *volumetrik* atau penghitungan volume yaitu, dengan cara mencari volume dari barang tersebut dengan cara mengalikan panjang kali lebar dan kali tinggi. Sebagaimana apa yang disampaikan oleh Muhammad Yusdi selaku manager J&T Express. Berikut hasil wawancaranya:

“Perhitungan yang kedua, kami menggunakan sistem volume atau *volumetrik*. Sistem volume atau *volumetrik* merupakan penghitungan berdasarkan volume paket barang yang akan dikirim. Jika barang tersebut besar tetapi tidak sesuai dengan beratnya, maka penghitungannya menggunakan hitungan *volumetrik* atau penghitungan volume yaitu, dengan cara mencari volume dari barang tersebut dengan cara mengalikan panjang kali lebar dan kali tinggi”. (W-1/MG/Ruang Manager/02-04-2021).¹²

Senada dengan pendapat di atas, seperti yang disampaikan oleh Putra Agung Wahyudi selaku karyawan J&T Express. Berikut hasil wawancara:

“Di samping menggunakan sistem berat, di sini juga menggunakan sistem volume, sistem volume di sini maksudnya adalah dengan mengalikan panjang, lebar dan tingginya selanjutnya di bagi dengan 6.000. Kemudian dikalikan 1 kg (harga perkilogramnya disesuaikan dengan harga tempat tujuan), karena terkadang ada kemasan yang sangat besar dan itu juga kami hitung sehingga akan berpengaruh pada harga yang dibayarkan oleh pengirim barang)”. (W-2/KY/Kantor J&T Express/05-04-2021).¹³

Berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Bahrul selaku karyawan J&T Express, beliau menambahkan bahwa penghitungan menggunakan sistem volume atau *volumetrik* digunakan jika volume barang melebihi 3 kg, jika kurang dari 3 kg, maka penghitungannya menggunakan sistem berat. Berikut hasil wawancaranya:

¹² Muhammad Yusdi, Manager, Wawancara (02 April 2021).

¹³ Putra Agung Wahyudi, Karyawan, Wawancara (05 April 2021).

“Sistem penghitungan berat dengan menggunakan sistem volume ini, jika berat barang tidak sesuai dengan besarnya kemasan, maka kita menggunakan rumus, panjang kali lebar kali tinggi dibagi 6.000 dikalikan 1 kg. Apabila hasil perkaliannya melebihi dari 3 kg, maka kita menggunakan sistem volume ini, tetapi jika hasilnya kurang dari 3 kg, maka penghitungannya menggunakan sistem berat”. (W-2/KY/Kantor J&T Express/05-04-2021).¹⁴

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pada hari Senin tanggal 12 April 2021 diketahui bahwa penghitungan menggunakan sistem volume atau *volumetrik* di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan adalah sebagai berikut:

Pada hari yang sama yaitu tanggal 12 April 2021 tepatnya hari senin, penulis mendatangi lokasi penelitian di J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan untuk mengetahui praktik penimbangan barang dengan menggunakan sistem volume atau *volumetrik*, di mana pada hari itu ada salah satu konsumen membawa barang paket yang volumenya cukup besar, sebagaimana prosedur pengiriman barang di J&T Express, konsumen menemui pihak karyawan dari J&T Express, kemudian karyawan bagian penerimaan menghitung dengan menggunakan sistem penghitungan barang dengan menggunakan sistem volume atau *volumetrik*. Hal itu dilakukan karena berat barang tersebut tidak sesuai dengan kemasannya barang tersebut, penghitungan dimulai dengan mengukur panjang, lebar dan tingginya. Kemudian pihak J&T Express mengalikan panjang, lebar, dan tinggi tersebut, kemudian membaginya dengan 6.000 dan mengalikannya dengan 1 kg. Hasil itu diperlihatkan kepada konsumen dan hasilnya

¹⁴ Bahrul, Karyawan, Wawancara (05 April 2021).

adalah 3,6 kg sehingga pihak J&T membulatkan menjadi 4 kg. Kemudian pihak J&T Express menanyakan alamat lengkap tempat tujuan pengiriman barang. Kemudian konsumen itu memberikan alamat lengkapnya yaitu, barang itu akan dikirim ke Madiun (15.000/kg). Kemudian harga tersebut dikalikan dengan berat barang yaitu 4 kg, sehingga konsumen tersebut membayar sebesar Rp60.000,00 sekaligus pihak J&T Express memberikan resi sebagai bukti transaksi. (O-1/KS/Kantor J&T Express/12-04-2021).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa perhitungan kedua yang diterapkan di J&T Express yaitu menggunakan sistem volume atau *volumetrik*. sistem volume atau *volumetrik* merupakan penghitungan berdasarkan volume paket barang yang akan dikirim. Jika barang tersebut besar tetapi tidak sesuai dengan beratnya, maka penghitungannya menggunakan hitungan *volumetrik* atau penghitungan volume yaitu, dengan cara mencari volume dari barang tersebut dengan cara mengalikan panjang kali lebar dan kali tinggi selanjutnya di bagi dengan 6.000. Kemudian dikalikan dengan 1 kg (harga perkilogramnya disesuaikan dengan harga tempat tujuan pengiriman barang). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rumus di bawah ini:

$$\frac{p \times l \times t}{6.000} \times 1 \text{ kg}$$

Keterangan:

p = panjang paket (cm)

l = lebar paket (cm)

t - tinggi paket (cm)

Contoh: misalkan ada paket dengan panjang 25 cm dan lebarnya 20 cm serta tingginya 40 cm, maka cara penghitungannya adalah:

$$\frac{25 \times 20 \times 40}{6.000} \times 1 \text{ kg} = 3,33 \text{ kg}$$

Jadi berat barang tersebut adalah 3,33 kg, karena beratnya 3 kg lebih dari 3 *ons*, maka berat paket barang dibulatkan menjadi 4 kg. Jika barang tersebut mau dikirim ke Surabaya, sedangkan harga paket ke Surabaya biayanya Rp10.000,00, maka 4 kg dikalikan Rp10.000,00 sehingga konsumen membayar ongkos kirim sebesar Rp40.000,00.

Sistem volume atau *volumetrik* berlaku jika volume paket melebihi dari 3 kg, apabila volume paket kurang dari 3 kg, maka penghitungannya menggunakan sistem *progresif*. Tetapi, tetap mempertimbangkan sistem pembulatan yang ada di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan.

Menggunakan sistem volume atau *volumetrik* ini, digunakan jika besar paket melebihi berat paket yang sebenarnya. oleh karena itu, karyawan yang bertugas selalu menyarankan kepada pihak konsumen atau pengirim agar barang yang menggunakan kemasan atau kardus harus disesuaikan dengan berat atau besarnya barang.

3. Bagaimana Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Tentang Praktik Pembulatan Penimbangan di J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan

Praktik pembulatan penimbangan di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan menurut hukum ekonomi syariah telah

memenuhi rukun dari *ijarah* yang terdiri dari *aqid* (orang yang berakad), *ujrah* (imbalan berupa upah), manfaat, dan *sighat* (ijab dan qabulnya). sebagaimana yang disampaikan oleh Muhammad Yusdi selaku manager J&T Express. Berikut hasil wawancaranya:

“Terkait masalah penimbangan barang di J&T Express ini, kami sudah menjelaskan kepada pihak pelanggan bahwa kami menggunakan sistem berat dan sisten volume. Sistem berat di sini jika berat barang 0,1 - 0,99, maka dibulatkan menjadi 1 kg. Jika kurang dari atau sama dengan 1,3 kg, maka dibulatkan ke bawah menjadi 1 kg. Sebaliknya, jika beratnya melebihi 1,3 kg, maka dibulatkan menjadi 2 kg dan seterusnya. Begitu juga dengan menggunakan sistem volume, kami juga sudah menjelaskan kepada konsumen dan itu sudah disepakati oleh pelanggan, ada ijab dan qabul serta proses penimbangan disaksikan oleh pihak pelanggan, tidak ada yang kami sembunyikan, jadi kami rasa itu boleh-boleh saja”. (W-1/MG/Ruang Manager/02-04-2021).¹⁵

Muhammad Yusdi menambahkan bahwa J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan sebagai jasa pengiriman barang telah memberikan manfaat yang cukup besar bagi pelanggan dan di samping itu, juga menjaga barang tetap utuh sampai di tempat tujuan. Berikut hasil wawancaranya:

“Kami sebagai jasa pengiriman barang telah memberikan manfaat yang cukup besar bagi pelanggan untuk mengantarkan barang kirimannya dan di samping itu, juga kami menjaga barang tetap utuh sampai di tempat tujuan yang telah ditentukan oleh pelanggan, saya rasa pemberian manfaat ini, termasuk dari rukun *ijarah* yang sudah kami penuhi sebagai jasa pengiriman barang”. (W-1/MG/Ruang Manager/02-04-2021).¹⁶

Hal senada juga disampaikan oleh Putra Agung Wahyudi selaku karyawan J&T Express. Berikut hasil wawancaranya:

“Menurut saya jasa pengiriman barang di Cabang J&T Express sudah sesuai dengan syariat hukum Islam, kenapa saya katakan demikian karena dalam proses penimbangan juga sudah saksikan

¹⁵ Muhammad Yusdi, Manager, Wawancara (02 April 2021).

¹⁶ Muhammad Yusdi, Manager, Wawancara (02 April 2021).

oleh pelanggan atau *customer* dan saya juga menjelaskan sistem pembulatan timbangan yang berlaku di jasa pengiriman kami, dan pelanggan juga menyetujui sistem penimbangan kami, kami sepakat dan pelanggan tidak merasa keberatan dengan sistem yang ada di J&T Express ini, selain itu kami juga menjaga barang tetap aman dan mengantarkan barang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pelanggan, jadi menurut saya tidak melanggar hukum, karena kami sama-sama mendapatkan manfaat dari transaksi ini”. (W-2/KY/Kantor J&T Express/05-04-2021).¹⁷

Pendapat di atas juga diperkuat oleh Bahrul selaku karyawan J&T Express. Berikut hasil wawancaranya:

“Praktik penimbangan barang di jasa pengiriman kami, saya rasa tidak melanggar hukum Islam, kenapa demikian, karena kami mulai dari proses penimbangan dan aturan-aturan yang ada dalam penimbangan telah kami informasikan kepada pelanggan, jika pelanggan tidak mau dengan sistem yang kita gunakan, maka pelanggan boleh menolak transaksi pengiriman barang tersebut, di sini tidak ada unsur pemaksaan, dan kami juga saling memberikan manfaat, yang terpenting barang yang akan dikirim bukan barang yang dilarang oleh agama, negara, maupun yang dilarang oleh perusahaan jasa pengiriman kami, jika itu termasuk barang yang dilarang, maka itu tidak boleh menurut hukum Islam”. (W-2/KY/Kantor J&T Express/05-04-2021).¹⁸

Untuk memperjelas apa yang disampaikan oleh manager dan karyawan dari J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan terkait proses penimbangan barang, selanjutnya peneliti menemui beberapa konsumen atau pelanggan tetap J&T Express. Seperti yang disampaikan oleh Rizal prayitno selaku konsumen J&T Express beliau mengatakan bahwa merasa dirugikan dengan sistem penimbangan yang ada di J&T Express. Berikut hasil wawancaranya:

“Saya merasa dirugikan dengan proses penimbangan barang yang ada di J&T Express, karena sebelum terjadi transaksi, pihak J&T Express tidak menjelaskan kepada saya sistem penimbangannya, yaitu jika berat 0,1 - 0,99 kg, itu dibulatkan menjadi 1 kg, jika kurang dari atau sama dengan 1,3 kg, maka dibulatkan menjadi 1 kg,

¹⁷ Putra Agung Wahyudi, Karyawan, Wawancara (05 April 2021).

¹⁸ Bahrul, Karyawan, Wawancara (05 April 2021).

jika lebih dari 1,3 kg dibulatkan ke atas menjadi 2 kg begitu juga seterusnya jadi saya sebagai konsumen merasa dirugikan karena harus membayar biaya yang tidak sesuai dengan berat aslinya.”. (W-3/KS/Kantor J&T Express/28-06-2021).¹⁹

Hal senada juga disampaikan oleh Dwi Puji Yanti selaku konsumen atau pelanggan dari J&T Express. Berikut hasil wawancaranya:

“Jujur saja dengan jasa pengiriman barang ini, kami sangat bersyukur sekali, karena dengan adanya jasa pengiriman barang ini sangat membantu kami khususnya dari segi waktu maupun biaya, tetapi dalam proses penimbangan ada pembulatan seperti, 0,1 - 0,99 kg menjadi 1 kg atau dari 1,3 lebih dibulatkan menjadi 2 kg, jujur kami merasa dirugikan dalam sistem penimbangan barang ini”. (W-3/KS/Kantor J&T Express/05-04-2021).²⁰

Hal senada juga disampaikan oleh konsumen lainnya yaitu, oleh Bambang Rudi Hartono selaku pelanggan J&T Express. Berikut hasil wawancaranya:

“Saya pribadi tidak merasa dirugikan, karena ini dilakukan suka sama suka atau mau sama mau, artinya sebelum transaksi itu dimulai, pihak J&T Express menjelaskan terlebih dahulu sistem penimbangan barang, baik sistem berat paket atau sistem menggunakan volume, kalau tidak setuju, pelanggan boleh menggagalkan transaksi tersebut, kalau itu dibilang rugi, saya rasa tidak, bahkan menurut saya itu sangat memberikan manfaat pada saya ataupun masyarakat secara luas, di samping ongkosnya yang sangat murah juga pelayanan dan keamanan barang sangat dijaga oleh pihak J&T Express”. (W-3/KS/Kantor J&T Express/05-04-2021).²¹

Untuk memperjelas apa yang disampaikan oleh pihak manager, karyawan atau konsumen, peneliti melanjutkan dengan studi observasi yaitu, untuk mengetahui apakah di Cabang J&T Express sudah sesuai dengan rukun *ijarah* menurut hukum ekonomi syariah, berikut hasil

¹⁹ Rizal prayitno, Konsumen, Wawancara (05 April 2021).

²⁰ Dwi Puji Yanti, Konsumen, Wawancara (05 April 2021).

²¹ Bambang Rudi Hartono, Konsumen, Wawancara (05 April 2021).

observasi yang dilakukan peneliti di J&T Expres pada hari kamis tanggal 29 April 2021. Berikut hasil observasinya:

Pada hari ini hari kamis tanggal 29 April 2021, peneliti mendatangi lokasi penelitian untuk mengetahui, apakah proses penimbangan barang sampai transaksi selesai sudah memenuhi rukun dari *ijarah*, peneliti langsung mendatangi bagian penerimaan barang, karyawan menanyakan maksud kedatangan pelanggan, pak Agus (konsumen atau pelanggan) langsung menyampaikan bahwa dirinya akan mengiri barang ke Surabaya. Kemudian pihak karyawan mengambil barang tersebut untuk menimbanginya dengan disaksikan oleh kedua belah pihak, dan ternyata beratnya adalah 3,41 kg, sehingga dibulatkan menjadi 4 kg serta sekaligus pihak karyawan menjelaskan sistem dalam penimbangan barang yang berlaku di J&T Express. Kemudian pihak karyawan apakah menanyakan setuju atau tidak setuju dengan hasil penimbangan tersebut. Kemudian pak Agus menyepakati penimbangan barang tersebut. Kemudian pihak J&T Express menghitung jumlah yang harus dibayarkan oleh pelanggan yaitu, sebesar Rp40.000,00, harga ini didapatkan dari hasil perkalian 4 kg dengan ongkos kirim ke Surabaya yaitu sebesar Rp 10.000,00/kg. Kemudian pihak karyawan menanyakan alamat lengkap barang yang akan dikirim dan sekaligus pencetakan resi dari barang tersebut". (O-1/KS/Kantor J&T Express/29-04-2021).

Berdasarkan hasil wawancara dan studi observasi, penulis dapat menyimpulkan bahwa praktik penimbangan pada jasa pengiriman barang di J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan dilihat dari hukum

ekonomi syariah yaitu, proses penimbangannya sudah memenuhi rukun dari *ijarah* seperti, pihak J&T Express dalam menimbang barang sudah disaksikan oleh kedua belah pihak, sistem penimbangan barang juga sudah dijelaskan kepada pihak pelanggan, baik sistem berat maupun sistenm volume, jika pelanggan tidak setuju dengan sistem tersebut, pelanggan boleh menolak transaksi tersebut, walaupun harganya tidak sesuai dengan timbangan aslinya, tetapi pelanggan tidak merasa dirugikan bahkan pelanggan mengatakan bahwa jasa pengiriman barang tersebut sangat memberikan manfaat yang sangat besar. Di samping efektif juga efisiensi terutama dari segi waktu maupun biaya.

C. Pembahasan

1. Bagaimana Standar Operasional Jasa Pengiriman Barang di Cabang J & T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan

Berdasarkan hasil wawancara dan studi observasi di dapatkan bahwa standar operasional prosedur pada jasa pengiriman barang di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan yaitu, setelah kurir (*sprinter*) mendapatkan perintah pengiriman (*pickup*) barang paket kepada pelanggan, maka kurir menghubungi *customer* (pelanggan) dengan menanyakan alamat lengkap pelanggan, kemudian kurir mengecek melalui *handphone* apakah pelanggan berada pada cakupan area (*coverage area*) atau tidak, jika pelanggan tidak berada di *coverage area*, maka kurir boleh menolak pengiriman barang atau menawarkan solusi kepada pelanggan apakah pelanggan bersedia mengambil barang di *droppoint* atau tidak. Jika pelanggan tidak setuju mengambil barang di *droppoint*, maka kurir

menolak pengiriman barang tersebut secara sopan kepada pelanggan serta melaporkan kepada *call center* alasan penolakannya. Tetapi, jika pelanggan berada di *coverage area*, maka kurir wajib menanyakan jenis barang, apakah barang bisa dikirim atau tidak, jumlah barang yang akan dikirim serta ongkos yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Jika sepakat antara kurir dengan pelanggan, maka kurir menjadwalkan pengiriman barang kepada pelanggan. Selain itu, kurir wajib mengecek dan memeriksa barang khawatir ada yang rusak serta mengecek jumlah barang sesuai dengan resi yang ada. Jika ada barang yang rusak, maka kurir menghubungi pelanggan dan memberitahukan kondisi kerusakan barang, pelanggan boleh menerima atau menolak barang tersebut.

Menurut hemat penulis, standar operasional prosedur yang diterapkan oleh J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan itu sudah sesuai dengan standar operasional prosedur *sprinter* (kurir) dan prosedur penanganan *pickup* (pengiriman) bermasalah yang berlaku di Perusahaan Jasa Ekspedisi PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express). Adapun prosedur *sprinter* dan prosedur penanganan *pickup* bermasalah dapat dilihat pada penjelasan di bawah ini:

a. Prosedur *Sprinter* (kurir)

Setelah *sprinter* menerima perintah pengiriman, kurir wajib menghubungi pelanggan dengan menanyakan alamat tujuan, setelah kurir memeriksa melalui *handphone*, apakah alamat penerima berada pada *coverage area* perusahaan atau meminta penanggungjawab *droppoint* untuk mengecek. Apabila tidak berada pada cakupan area,

kurir dapat menolak pengiriman atau kurir menawarkan ke pelanggan menjemput paket di *droppoint*. Apabila pelanggan tidak setuju, maka kurir menolak pengiriman dengan bahasa yang sopan. Jika perintah pengiriman itu datang dari *call center*, maka kurir menjelaskan alasan penolakan barang kepada *call center*.

Sedangkan, apabila alamatnya pelanggan berada di cakupan area atau pelanggan bersedia menjemput barang di *droppoint*, maka kurir menanyakan jenis paket, jumlah paket, berat paket dan menginformasikan biaya ongkos kirim kepada pelanggan. Jika pelanggan sudah sepakat, maka kurir menjadwalkan pengiriman barang tersebut

b. Prosedur Penanganan *pickup* (pengiriman bermasalah)

1) Kehilangan

Pada saat melakukan pengiriman dan kurir menyadari ada barang yang hilang, kurir harus segera melaporkan ke *droppoint*. Kemudian segera mengecek balik ke jalan yang sebelumnya dilalui oleh kurir untuk memastikan apakah barang itu terjatuh di jalan.

2) Kerusakan

a) Semua barang harus dikemas dengan baik dan rapi sewaktu berada di pengiriman, ketika barang dikirim ke *droppoint* ditemukan ada barang yang hilang atau ada barang yang kemasannya rusak, maka hal yang dilakukan adalah mengecek barang di daerah yang terpantau CCTV. Kemudian dilakukan

penghitungan kembali, baik dari kualitas barang maupun dari jumlah barang dan disesuaikan dengan resi yang ada.

- b) Apabila setelah melakukan pengecekan ternyata ada barang yang rusak, maka segera melakukan konfirmasi kepada pelanggan dan menyampaikan bahwa paket barang yang akan dikirim mengalami kerusakan serta meminta persetujuan pelanggan apakah paketnya tetap dikirim atau membatalkan pengiriman barang.

2. Bagaimana Praktik Pembulatan Penimbangan di J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa praktik pembulatan penimbangan di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan menggunakan dua cara yaitu, dengan menggunakan sistem berat (progresif) dan menggunakan sistem volume atau volumetrik serta mempertimbangkan jarak tempuh. Semakin jauh tempat tujuan pengiriman, maka semakin besar ongkos kirim yang dibayarkan oleh konsumen. Sedangkan sistem penggunaan tarif berat atau progresif ini, pihak Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan tidak menggunakan berat sesungguhnya sesuai dengan hasil timbangan paket barang, melainkan menggunakan timbangan per-kilogram, tidak sampai menghitung berat barang dalam satuan ons. Artinya pihak Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan membulatkan berat asli barang dengan hitungan kilogram. Penghitungan pembulatan timbangan Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten

Pamekasan ini yaitu, apabila berat barang kurang dari 1 kg, maka akan dibulatkan menjadi 1 kg dan jika melebihi 3 ons dari 1 kg, maka akan dibulatkan menjadi 2 kg. Sedangkan untuk penghitungan menggunakan sistem volume atau volumetrik. merupakan penghitungan berdasarkan volume paket barang yang akan dikirim. Jika barang tersebut besar tetapi tidak sesuai dengan beratnya, maka penghitungannya menggunakan hitungan volumetrik atau penghitungan volume yaitu, dengan cara mencari volume dari barang tersebut dengan cara mengalikan panjang kali lebar dan kali tinggi selanjutnya di bagi dengan 6.000. Kemudian dikalikan dengan 1 kg (harga perkilogramnya disesuaikan dengan harga tempat tujuan pengiriman barang).

Menurut hemat penulis, langkah yang diambil oleh pihak J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan sudah sangat tepat karena hal itu sudah sesuai dengan standar operasional yang ada di J&T Express bahwa cara perhitungan berat paket yaitu dengan menggunakan dua cara yaitu dengan menggunakan perhitungan berat barang dan dengan menggunakan berat *volumetrik* (KG). Berat barang di bawah 1 kg dikonversikan menjadi 1 kg. Sedangkan di bawah 1,3 kg akan dihitung menjadi 1 kg. Di atas 1,3 kg akan dihitung 2 kg. Contoh 5,3 kg akan dihitung 5 kg. Jika 5,4 kg akan dihitung 6 kg. Sedangkan untuk perhitungan dengan menggunakan sistem *volumetrik*. Sistem *volumetrik* dikhususkan untuk pengiriman barang yang ringan tetapi memakan tempat yang besar, maka menggunakan *volumetrik* sesuai dengan rumus perhitungan berat *volumetrik* untuk pengiriman yaitu, panjang (cm) x lebar

$(\text{cm}) \times \text{tinggi} (\text{cm}) / 6.000 \times 1 \text{ kg} = \text{berat } \textit{volumetrik} (\text{cm})$. perhitungan berat dihitung berdasarkan berat yang lebih besar antara berat aktual atau berat *volumetrik*.

3. Bagaimana Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Tentang Praktik Pembulatan Penimbangan di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan

Berdasarkan hasil wawancara dan studi observasi, penulis dapat menyimpulkan bahwa praktik penimbangan pada jasa pengiriman barang di J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan dilihat dari hukum ekonomi syariah yaitu, proses penimbangannya sudah memenuhi rukun dari *ijarah* seperti, pihak J&T Express dalam menimbang barang sudah disaksikan oleh kedua belah pihak, sistem penimbangan barang juga sudah dijelaskan kepada pihak pelanggan, baik sistem berat maupun sistenm volume, jika pelanggan tidak setuju dengan sistem tersebut, pelanggan boleh menolak transaksi tersebut, walaupun harganya tidak sesuai dengan timbangan aslinya, pelanggan ada yang merasa dirugikan dari pembulatan penimbangan tersebut dan ada yang merasa tidak dirugikan bahkan pelanggan mengatakan bahwa jasa pengiriman barang tersebut sangat memberikan manfaat yang sangat besar. Di samping efektif juga efisiensi terutama dari segi waktu maupun biaya.

Menurut hemat penulis, tinjauan hukum menurut ekonomi Islam dalam praktik pembulatan penimbangan di Cabang J&T Express Desa Buddagan Kabupaten Pamekasan Menurut hukum Islam transaksi sewa-menyewa atau *ijarah* diperbolehkan dalam hukum Islam, seperti yang

dijelaskan dalam *al-Qur'an* Surah al-Thalaq ayat 6 yang artinya: “...kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak) mu maka berikanlah imbalannya kepada mereka” dan juga telah memenuhi rukun dari *ijarah* yaitu, yang terdiri dari *aqid* (orang yang berakad), *ujrah* (imbalan berupa upah), manfaat, dan *sighat* (ijab dan qabulnya).

a. *Aqid* (orang yang akad)

Dalam praktik penimbangan barang di J&T Express sudah disaksikan oleh kedua belah pihak antara pihak J&T Express dengan pihak pelanggan. Tidak ada yang disembunyikan dalam proses penimbangan barang tersebut.

b. *Sighat* akad (isi perjanjian)

Pihak J&T Express menjelaskan kepada pelanggan sistem yang diterapkan dalam penimbangan barang, baik menggunakan sistem berat maupun menggunakan sistem volume. Pelanggan berhak menerima atau menolak transaksi, jika tidak mau dengan sistem yang diterapkan dalam penimbangan barang tersebut.

c. *Ujroh* (upah)

Pihak pelanggan memberikan upah sesuai dengan berat barang dan jarak tempuh tujuan pengiriman barang.

d. Manfaat

Di dalam transaksi ini, baik pihak J&T Express dan pihak pelanggan sama-sama mendapatkan manfaat dari transaksi tersebut. Pihak J&T Express mendapatkan upah. Sedangkan pelanggan

barangnya dijaga dengan baik serta diantarkan ke tempat tujuan pengiriman.

e. *Sighat* (ijab dan qabul)

Dalam transaksi ini terdapat ijab dan qabul antara pihak J&T Express dengan pihak pelanggan yang dibuktikan dengan dicetaknya resi pengiriman. Walaupun dalam penimbangan barang tidak sesuai dengan berat aslinya, pelanggan tidak merasa dirugikan dengan sistem penimbangan barang tersebut.