

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Mekanisme Proses Pengiriman Barang PT JNE Cab Pinrang

Pengiriman barang JNE kita terlebih dahulu harus tahu layanan paket apa yang kita gunakan. Saat ini JNE menawarkan 3+1 paket populer untuk para pelanggannya antara lain:

Berdasarkan wawancara dengan bapak Syamsuddin Maming mengatakan bahwa :

“ada 4 jenis pengiriman dalam perusahaan JNE diantaranya ada JNE Speed Speed, JNE YES, JNE OKE, dan JNE regular servise tapi konsumen menggunakan JNE OKE saja mungkin karna harganya yang tidak terlalu besar”¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, sudah jelas bahwa di dalam pengiriman barang hanya ada 4 saja, dan yang lebih banyak digunakan yaitu JNE OKE . penjelasannya sebagai berikut:

4.1.1 JNE Super Spedd (SS) adalah pengiriman paket atau dokumen peka waktu yang harus diberangkatkan sesegera mungkin diluar jadwal rutin dan rute tetap JNE. Layanan SS menggunakan moda transportasi udara (direct flight) langsung ke tujuan, sepanjang jadwal penerbangan tersedia. Target waktu pengiriman adalah dalam kurun waktu 24 jam sejak dari penjemputan di tempat pengirim. Pengirim akan menerima SMS berita keberhasilan pengiriman paket.

4.1.2 JNE YES (Yakin Esok Sampai) adalah layanan pengiriman premium dengan target kiriman sampai di tujuan pada keesokan harinya termasuk pada hari

¹ Syamsuddin Maming, *pimpinan* penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir cabang pinrang, 13 mei 2020.

Minggu dan libur nasional. Layanan YES memberikan jaminan biaya kirim kembali apabila kiriman tidak diterima pada keesokan harinya melewati pukul 23:59.

4.1.3 JNE OKE (ekonomi) kiriman anda akan dikirim maksimal 4-7 hari kerja.

(tergantung dari wilayah/daerah pengiriman).

4.1.4 JNE Regular Service (REG) adalah layanan pengiriman cepat, aman, dan handal sampai ke pelosok Indonesia. Jaringan JNE yang luas dan layanan yang profesional telah terbukti menjadi dukungan yang tepat bagi dunia usaha dalam pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing. Layanan Regular disediakan JNE untuk memahami gaya hidup masyarakat modern yang dinamis dan pentingnya nilai-nilai efektif dan efisiensi.

4.1.1 Tidak ada persyaratan khusus dalam melakukan pengiriman barang

Berdasarkan hasil wawancara pada Bapak H. Syamsuddin Maming sebagai kepala bagian marketing JNE cab. Pinrang mengatakan

”tidak diatur syarat khusus mengenai perjanjian pengiriman barang dalam PT. JNE, tetapi perjanjian didasarkan kepada aturan umum. Syarat dalam perjanjian pengiriman barang pada perusahaan kurir JNE adalah dengan cara mengisi AWB (Air Waybill)/Connot, yaitu form pengisian pengiriman barang semua syarat yang ada dalam perusahaan JNE sama saja pada pengiriman pada umumnya”².

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tidak di atur syarat khusus dalam pengiriman barang tetapi harus di isi yang disebut dengan *Air Waybill* yang selanjutnya akan disebut AWB merupakan dokumen penting yang nantinya akan menjadi bukti pengiriman apabila terjadi wanprestasi antara kedua belah pihak.

²Syamsuddin Maming, *pimpinan* penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020.

Air Waybill harus diisi dengan nama dan alamat yang lengkap, jelas, benar dan terbaca agar barang atau dokumen yang akan dikirim bisa sampai ke tempat yang teratur.

4.1.2 Proses pengiriman barang sampai ke tangan penerima terakhir

Jenis layanan selanjutnya flow chart alur proses pengiriman JNE atau info pengiriman JNE dari agen/sub agen/counter sampai ke tangan penerima akhir.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada bapak Syamsuddin Maming mengatakan bahwa :

“Dalam pengiriman barang dalam JNE itu proses pengirimannya pengirim barang akan membawa barangnya ke JNE dan disana pengirim akan mengisi resi atau semacam form pengiriman dan pihak JNE akan menampung semua barang yang akan dikirim ketujuan yang sama”³

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengatakan bahwa pengirim akan mengirimkan barangnya ke JNE dan akan menampung barang sampai banyak hingga mengirimkan ke tempat tujuan yang sama. Penjelasan secara umum dan proses pengirimannya seperti ini:

- a. Konsumen mengantar paket ke agen/sub agen/counter JNE terdekat.
- b. Agen menampung paket konsumen hingga di pick up oleh petugas JNE Cabang setempat.
- c. Status manifested paket tiba di kantor JNE cabang untuk dilakukan sortir alamat tujuan, layanan paket (OKE,REG,YES), packaging, input database AWB (connote) dan pengecekan lainnya.
- d. Status in transit paket tiba di (warehouse) JNE Jakarta untuk di proses update status AWB dan transit untuk selanjutnya di proses ke tujuan JNE

³ Syamsuddin Maming, *pimpinan* penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020

cabang paket tersebut. Media bisa dengan menggunakan pesawat atau kargo darat.



- e. Status received in destination pake tiba di kantor JNE cabang dan dilakukan proses update status AWB. Proses soritr dilakukan kembali berdasarkan alamat tujuan dan layanan paket. Paket distribusikan kea gen dan sub agen JNE.
- f. Status delivered Kurir mengantarkan paket ke alamat penerima. NB: (alamat penerima biasanya harus berada di area antar JNE cabang.
- g. JNE cabang mendistribusikan paket ke seluruh agen/sub agen yang berada di area pengirimannya. NB: (alamat berada di kabupten, kecamatan luar kota)
- h. Status delivered kurir mengantarkan paket ke alamat penerima.

4.1.3 Tahapan-tahapan pengiriman barang tiba di tempat penerima

Terlihat dari proses pengiriman di atas setidaknya ada 6 sampai dengan 8 tahapan proses pengiriman sampai akhirnya barang tiba di alamat penerima. Dari seua tahapan di atas pastilahakan ada keterlambatan (delay) proses tergantung dari kondisi real di lapangan bukan di system JNE.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Syamsuddin Maming mengatakan bahwa:

“memang ada tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses pengiriman barang dalam perusahaan ada 3 tempat atau tahapan yang harus dilalui jika melakukan pengiriman barang. Ada cabang, agen dan sub agen. Dimana disetiap tahap selalu ada pengecekan barang dimna alamat yang akan dituju dan dikirimkan kea gen disetiap kota dan melalui agen disana akan di cek lagi dan dibawa ke sub agen sebagai pengirim terakhir”

Berdasarkan hasil wawancara di atad dapat dikatakan bahwa disetiap tahap aka ada pengecekan barang dan alamat dan akan dikirimkan kea gen setiap kota dan disana akan dikirim ke sub agen masing masing setiap kecamatan. Lebih jelasnya dijelaskan sebagai berikut:

Memahami proses alur dan merasa kenapa pengiriman masih juga lambat mungkin bagi pegirim perlu juga untuk mengetahui tingkatan kantor JNE karena akan mempengaruhi proses lamanya barang tersebut dikirim.

KANTOR	PENGIRIM	PENERIMA
Cabang	<p>Tempat akhir dari semua distribusi barang kiriman yang diperoleh dari perwakilan, sub agen, dan agen. Di kantor inilah barang dipilah-pilah berdasarkan alamat tujuan, jenis layanan, packaging paket. Pengimputan database AWB. OK status manifested siap untuk dikirimkan via udara atau darat.</p>	<p>Tempat akhir barang yang tiba dari seluruh penjuror JNE. Proses pengupdetan AWB. Distribusi barang ke alamat tujuan akhir via agen. OK status received in destination. Barang kiriman siap diantar oleh kurir dalam kota cabang.</p>
Agen	<p>Tempat menampung barang kiriman dari suatu area wilayah tertentu. Disini barang hanya ditumpuk saja menunggu proses pick-up dari petugas JNE kantor cabang. Untuk agen besar proses pick-up bisa dilakukan siang/sore malam hari untuk dibawa ke kantor cabang.</p>	<p>Tempat menampung barang hasil distribusi kantor cabang untuk agen yang berada di luar kota (beda kabupaten). Jika agen besar biasanya ada kurir pengantar barang. Agen kecil barang di ambil sendiri oleh penerima.</p>

Sub agen	Tempat menampung barang kiriman dari area terkecil. Biasanya sub agen hanya memberikan AWB tulisan manual. Proses paling lama jika kita mengirimkan dari sini karena harus	Tempat menampung barang hasil distribusi agen. Sub agen ini biasanya merupakan perwakilan terkecil merupakan perwakilan
	menunggu pick-up agen atau cabang langsung.	terkecil dan berada di kecamatan hanya via telfon atau sms. Tidak ada kurir (mayoritas).

Sumber data: <https://dionbagus/info-lengkap-proses-pengiriman-barang-jne/>

Sebenarnya dari semua itu proses pengiriman dari kantor cabang ke kantor cabang JNE lainnya relatif sangat cepat biasanya sekitar 1 hari barang sudah sampai karena pengiriman menggunakan jasa angkutan udara. Selama ini barang lama dikirimkan karena barang tertahan di kantor cabang. Logikanya adalah jika misalkan ada 3 paket REG yang akan dikirimkan dari kantor cabang ke agen JNE di kabupaten lain dengan jarak 100 km apakah 3 paket tersebut akan dikirimkan juga. Tentunya tidak karena akan menunggu paket lainnya yang satu tujuan dengan agen tersebut untuk menghemat biaya transportasi dan waktu. Itulah dilema untuk alamat di luar kota.

Dipertimbangkan juga dengan loading kerja para karyawan JNE Pusat dan Cabang. Dalam 1 hari kerja saja untuk cabang besar proses *inbound* dan *outbound* kiriman bisa puluhan kali. Bagi sebagian orang, pengiriman paket sampai ke depan

pintu rumah memang harus namun jika keadaan mendesak tidak salahnya kita mendatangi kantor cabang atau agen untuk mengambil sendiri paket tersebut. Karena pada umumnya kebanyakan paket kiriman menumpuk di warehouse (gudang) JNE Cabang.

Pengirim sebelum melakukan komplain harap dilihat jadwal pengiriman barang JNE, apakah kita masuk ke pengiriman pertama atau kedua. Pengiriman pertama biasanya dilakukan pukul 15:00 WIB dimana semua barang yang diterima dibawah jam tersebut akan dikirimkan pada hari itu juga. Pengiriman kedua dilakukan pada pukul 23:00 WIB dimana estimasi barang akan sampai ke tujuan berikutnya pasti esok harinya dan pengiriman kedua ini yang sering di komplain oleh para pelanggan. Itu pengiriman barang (*manifested*) dari kantor cabang dan perhatikan juga jam-jam pickup jika anda mengirimkan dari agen atau sub agen JNE.

Solusi untuk dapat terus melacak status pengiriman kita adalah dengan cek *Airway Bill* (AWB)/Connote kita. Pastikan data terinput benar dan tidak ada Misroute (untuk sebagian kasus antara data di paket kiriman dan AWB online terkadang berbeda). JNE selalu melihat alamat pada paket atau transkrip AWB kita dan tidak selalu data AWB disistem. Untuk lebih jelasnya berikut detail keterangan status pengiriman JNE yang ada di situs online-nya,

Keseluruhan sebenarnya proses pengiriman barang JNE ini sederhana namun didalamnya banyak sekali proses administrasi yang tidak kelihatan dan terkadang malah memperlambat pengiriman itu sendiri. Kita sebagai konsumen memang diharapkan kritis dan selalu mengawasi pergerakan barang kiriman agar tidak menunggu terlalu lama akan tetapi apakah kita sudah melaksanakan proses diatas dengan benar juga Seperti menuliskan alamat tujuang yang jelas, memberikan nomor

telepon penerima, memperhatikan jadwal pengiriman barang dan mengasuransikan barang kita untuk alasan keamanan.

4.1.4 Operasional kantor cabang dan perwakilan jam kerja JNE

Hari dan jam operasional kantor cabang dan perwakilan JNE yang berlaku

Berdasarkan wawancara dengan bapak Syamsuddin Maming mengatakan bahwa:

“tentu tidak, di dalam perusahaan itu ada pembagian dan shif per karyawan dan kami buka setiap hari dengan jam yang tidak sama missal hari senin sampai jum’at sampai jam 8 sampai jam 5 , hari sabtu jam 8 sampai jam 3 dan hari minggu jam 8 sampai jam 4”⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengarahkan bahwa kantor cabang JNE buka setiap hari tapi dengan jam yang berbeda . maka perlu konsumen tahu proses jam kerja kantor dan tidak menghubungi pihak kantor jika bukan jam kerja karyawan. Lebih jelasnya sebagai berikut adalah sebagai berikut :

- a. Hari Senin sampai dengan hari Jum’at mulai jam 08.00 WIB – 17.00 WIB
- b. Hari Sabtu mulai jam 08.00 WIB – 15.00 WIB
- c. Hari Minggu mulai jam 08.00 WIB – 14.00 WIB

Melakukan pengiriman tentu saja perusahaan atau JNE melakukan perjanjian terlebih dahulu, Adapun mekanisme proses perjanjian pengiriman barang JNE yaitu;

Perjanjian yang sah artinya perjanjian yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh undang-undang, sehingga diakui oleh hukum. Suatu perjanjian pengiriman barang dapat dikatakan sah apabila telah memenuhi syarat-syarat perjanjian yang telah ditentukan dari beberapa ketentuan perundang-undangan yang telah dibuat secara khusus untuk mengatur penyelenggaraan pengiriman barang maupun syarat-syarat perjanjian yang telah ditentukan oleh perusahaan penyelenggara jasa pengiriman itu sendiri.

⁴ Syamsuddin Maming, *pimpinan* PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, wawancara oleh penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020.

Perjanjian yang sah menurut Ahmad Azhar Basyir yang menyatakan, untuk sahnya persetujuan-persetujuan diperlukan empat syarat

1. Sepakat mereka yang mengikatkan diri;
2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian;
3. Mengenai suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab (causa) yang halal

Syarat-syarat tersebut dapat digolongkan dalam dua bagian yaitu untuk syarat a dan b disebut dengan syarat subyektif, karena melekat pada diri orang yang menjadi subjek perjanjian, sedangkan untuk syarat c dan d disebut dengan syarat objektif karena mengenai sesuatu yang menjadi objek perjanjian

Air Waybill sendiri memiliki beberapa fungsi yang cukup penting, yaitu:

1. Berfungsi sebagai bukti pengiriman (untuk pengirim),
2. Berfungsi sebagai bukti pembayaran/ kwitansi,
3. Berfungsi sebagai arsip/file,
4. Berfungsi sebagai bukti serah terima (untuk penerima),

Konsumen akan menyerahkan barang/dokumen untuk dikirim atau di transportasikan melalui JNE, para pelanggan dianggap telah menerima dan menyetujui persyaratan dan ketentuan standar yang ditetapkan oleh JNE, mengenai persyaratan pengangkutan atau pengiriman yang selanjutnya disebut SSP (syarat-syarat standar pengiriman), perjanjian seperti ini disebut dengan perjanjian baku seperti yang dikatakan oleh Irma sebagai berikut ;

“pada saat akan mengirimkan barang tentunya harus membawa barang yang akan dikirim ke PT JNE untuk mengkonfirmasi barang yang akan dikirim dan disana akan diberikan resi”⁵

Berdasarkan wawancara di atas bahwa pengirim harus membawa barang yang akan dikirim dan akan diberikan resi pengiriman tersebut sebagai bukti dan sebuah perjanjian . Secara sederhana, perjanjian baku memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh perusahaan yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen;
2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian;
3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal;
4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh kebutuhan.

Prosedur yang ditetapkan oleh JNE dalam perjanjian pengiriman barang

1) Tata Cara Pengangkutan

- a) JNE bukan perusahaan angkutan umum dan hanya mengangkut barang-barang atau dokumen yang mengacu pada persyaratan dan ketentuan yang tersirat dalam SPP. JNE berhak menolak untuk menerima atau mengirim barang-barang atau dokumen tertentu dari perseorangan dan atau perusahaan mengacu pada kebijakan/SOP JNE.
- b) JNE berhak untuk mengirim barang atau dokumen milik konsumen melalui jalur dan ketentuan dengan menggunakan perusahaan jasa angkutan agar supaya pengamanan dan penanganan yang standar, pengangkutan dan pengangkutan yang diarahkan oleh JNE.

⁵ Irma , *konsumen* PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, wawancara oleh penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020.

- c) Pengepakan barang atau dokumen yang akan dikirim menjadi tanggung jawab konsumen, termasuk penempatan dokumen atau barang kedalam wadah / container / box yang disediakan JNE.
- d) JNE tidak bertanggung jawab untuk berbagai/setiap kerusakan atau kehilangan pada barang atau dokumen sebagai akibat dari ketidak sempurnaan pengepakan atau pembungkusan oleh konsumen sendiri.
- e) Konsumen bertanggung jawab dalam menyatakan alamat yang jelas / lengkap agar supaya pengiriman dapat diangkut dengan baik.

2) Pemeriksaan Barang Kiriman

- a) JNE mempunyai aturan, dimana tanpa se izin/permintaan berhak untuk memeriksa dokumen atau barang yang akan dikirim konsumen untuk memastikan bahwa barang dan dokumen tersebut layak dikirim ke Negara tujuan sesuai dengan persyaratan operasional yang baku, proses bea dan cukai serta metode penanganan pengiriman JNE.
- b) Dalam melaksanakan ketentuan / aturan, JNE tidak menjamin atau menyatakan bahwa barang kiriman adalah layak untuk dikirim dan disampaikan tanpa melanggar aturan.
- c) JNE tidak bertanggung jawab terhadap barang kiriman yang isinya tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh konsumen kepada JNE.
- d) JNE tidak bertanggung jawab atas denda kehilangan atau kerusakan selama dalam penahanan Bea Cukai atau petugas yang berwenang lainnya. Konsumen harus memberikan pernyataan bahwa JNE bebas dari kewajiban dan denda atas kehilangan.

3) Larangan Kiriman

- a) JNE tidak menerima barang yang berbahaya yang dapat mudah terbakar dan meledak, obat-obatan terlarang, mas dan perak, uang, debu/cianida, platina, batu mulia atau logam, perangkai, materai, barang curian, cheq, saham atau traveller cheq, surat-surat, barang antik, binatang, dan tanaman hidup lainnya.
- b) Bila konsumen mengirim barang-barang tanpa sepengetahuan JNE, konsumen akan membayar biaya tambahan kepada JNE atas klaim kerusakan, pengeluaran biaya yang mungkin terjadi dan juga berbagai ketentuan lainnya.
- c) JNE berhak untuk mengklaim kerusakan sesegera mungkin, setelah JNE menemukan adanya penyimpangan dari ketentuan, termasuk melaksanakan ketentuan-ketentuan yang dinyatakan dalam klausul.

4) Jaminan Terhadap Pemilik Barang Kiriman

- a) Konsumen dengan ini menjamin bahwa yang bersangkutan adalah pemilik yang sah dan menandatangani bahwa dokumen dan barang yang diserahkan untuk dikirim oleh JNE dan telah menyetujui untuk membuat kesepakatan dengan SPP, tidak hanya atas nama diri konsumen itu sendiri tapi juga selaku agen serta untuk dan atas nama semua pihak yang berkepentingan atas barang atau dokumen.
- b) Konsumen membebaskan JNE dari biaya pelanggaran dan membebaskan JNE dari klaim kerusakan atau pengeluaran biaya lainnya dari jaminan terjadi penyimpangan.

5) Biaya Kirim

- a) JNE akan memungut pembayaran sesuai tarif yang telah tersedia bagi konsumen dari waktu ke waktu untuk pengiriman dokumen atau barang milik konsumen yang telah disepakati antara JNE dan konsumen.

- b) Tarif di tentukan oleh JNE termasuk Air Port Tax Local, tapi tidak termasuk pajak pertambahan nilai, pajak import, retribusi export yang dibutuhkan dalam pengurusan.
- 6) Ganti Rugi
- a. JNE hanya bertanggung jawab pada kerusakan dan kehilangan yang di alami oleh konsumen sebagai akibat kerusakan atau kehilangan dalam pengiriman dokumen dan barang oleh JNE sepanjang kehilangan tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih dalam kendali JNE. Dengan kondisi kerusakan tersebut yang disebabkan penundaan oleh pegawai agen JNE.
 - b. JNE tidak bertanggung jawab atas penyebab kerusakan yang timbul dalam pelaksanaan kejadian di antaranya kehilangan yang di katagorikan sebagai tidak terbatas pada perdagangan keuangan atau kehilangan tidak langsung termasuk kehilangan yang disebabkan oleh beberapa hal di bawah kendali JNE atau kehilangan sebagai akibat kerusakan alami atau Force Majeure (kehendak tuhan).
 - c. Kewajiban JNE tertuang dalam persyaratan dan ketentuan yang tercantum pada klausul (8) paragraf 1, di atas merupakan bentuk kompensasi untuk barangbarang dan dokumen yang nilainya tidak melebihi 100 Dolar atau setara per pengiriman untuk pengiriman Internasional dan 10 kali tarif pengiriman per pengiriman Domestik Indonesia. Kewajiban JNE akan di tetapkan dengan mempertimbangkan nilai dari barang dan dokumen yang digantikan pada saat akan mulai pengiriman, tanpa mempertimbangkan nilai komersialnya dan konsekwensi kehilangan seperti tertera pada Klausul.
- 7) Prosedur klaim

Setiap klaim dari konsumen dengan permintaan terhadap kewajiban dan tanggung jawab JNE, harus sudah disampaikan oleh pengirim dalam tulisan dan telah diterima di kantor JNE selambat-lambatnya 14 hari setelah tanggal ketika barang atau dokumen tersebut seharusnya sudah diterima/tiba di tujuan.

Sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan oleh Pihak JNE, terdapat barang/dokumen yang tidak mengacu dengan ketentuan yang berlaku, sehingga Pihak JNE berhak menolak untuk tidak mengirimkan barang/dokumen tersebut. Adapun barang yang dilarang untuk dikirim melalui JNE adalah:

Surat, warkat pos, atau kartu pos, Barang berbahaya yang dapat atau mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri (dapat dikirim dengan handling khusus via kargo), Narkotika atau obat terlarang, Barang cetakan atau benda lainnya yang mengandung pornografi dan menyinggung kesusilaan, Barang cetakan atau rekaman yang isinya dapat mengganggu keamanan dan ketertiban secara stabilitas nasional, Alkohol, minuman keras, dan makanan basah, Tanaman dan hewan (dapat dikirim dengan handling khusus via kargo), Senjata api, pisau dan petasan, Perhiasan batu akik/batu-batu berharga, prangko, money order atau traveller's cek dan uang tunai, Perlengkapan dan peralatan judi.

Konsumen diketahui melanggar ketentuan syarat dan prosedur yang telah ditetapkan oleh JNE, maka pihak JNE tidak akan memproses pengiriman barang yang akan dikirim. JNE akan memproses pengiriman barang/dokumen tersebut apabila konsumen telah sepakat terhadap SSP (syarat standar pengiriman) yang telah diajukan oleh JNE. Sebagaimana yang tercantum dalam SSP merupakan ketentuan pokok yang mengikat dan ditetapkan yang tidak terpisahkan antara JNE dengan konsumen, apakah tertulis atau bentuk agreement/perjanjian lainnya.

Menurut perjanjian pengiriman barang, dengan dibayarnya biaya pengiriman oleh konsumen dan konsumen telah menerima bukti pengiriman yaitu Air Waybill, maka telah terjadi persetujuan kehendak antara konsumen dengan JNE. Konsumen setuju jika barang/dokumennya dikirim atau di transportasikan melalui JNE dan JNE setuju mengantarkan barang/dokumen milik konsumen sampai ketempat yang dituju.

Berdasarkan hasil wawancara pada Bapak H.Syamsuddin Maming sebagai kepala bagian marketing JNE cab. Pinrang mengatakan:

“perjanjian subjektif disini persetujuan bahwa dalam pengiriman barang adanya persetujuan konsumen dan pihak JNE tentang barang dan kecakapan antara konsumen dan JNE”⁶

Seperti yang dikatakan Syahrul Akbar sebagai karyawan JNE cab. pinrang menerangkan bahwa terpenuhinya syarat subjektif disini maksudnya adalah bahwa dalam perjanjian pengiriman barang adanya persetujuan kehendak antara konsumen dengan JNE mengenai pengiriman barang adan kecakapan antara kedua belah pihak.

“Di dalam JNE itu kami tidak menentukan batas umur pada konsumen yang jelas alamat yang lengkap, jelas dan benar dan bisa dibaca agar barangnya dan dokumen bisa sampai ketempat tujuan”⁷

Kecakapan yang dimaksud wawancaradi atas adalah walaupun JNE tidak menentukan batas kedewasaan seorang konsumennya, tetapi konsumen yang belum dewasa dianggap cakap melakukan perjanjian pengiriman barang karena ia dapat diwakili yang bertanggung jawab. Dalam pengiriman barang, yang penting adanya nama dan alamat yang lengkap, jelas, benar dan terbaca agar barang atau dokumen

⁶ Syamsuddin Maming *pimpinan* PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, wawancara oleh penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020.

⁷ Syahrul akbar *karyawan* PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, wawancara oleh penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020.

yang akan dikirim bisa sampai ke tempat yang dituju dengan selamat dan tepat waktu.

Terpenuhinya syarat objektif adalah adanya prestasi yang terpenuhi dalam perjanjian pengiriman barang berupa objek perjanjian yaitu pengiriman barang dan pembayaran biaya pengiriman. Barang atau dokumen yang akan dikirim melalui JNE tidak boleh berupa barang atau dokumen yang dilarang, sehingga tujuan dari perjanjian pengiriman barang menjadi halal karena tidak bertentangan.

Berdasarkan uraian tersebut maka PT Jalur Nugraha Ekakurir menerangkan bahwa persetujuan kehendak yang dimaksud adalah kesepakatan antara pihak konsumen dengan JNE mengenai objek perjanjian dan syarat-syarat perjanjian. Pada saat konsumen menyerahkan barang/dokumen untuk dikirim atau di transportasikan melalui JNE, konsumen dianggap telah menerima dan menyetujui persyaratan dan ketentuan standar yang ditetapkan oleh JNE.

- a. JNE berhak memperoleh keterangan yang lengkap mengenai keadaan dan sifat barang;
- b. JNE berhak menolak permintaan pengiriman barang terlarang atau tidak sah, misalnya barang yang mudah meledak atau terbakar, obat-obatan terlarang, perhiasan, alkohol dan hewan;
- c. JNE berhak menerima atau menagih biaya pengiriman dan biaya-biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang Kewajiban Perusahaan/JNE adalah:
 - a. JNE berkewajiban mempersiapkan barang atau dokumen yang akan dikirim dengan baik dan rapi;
 - b. JNE berkewajiban mengantarkan barang atau dokumen sampai ke tempat yang dituju;

- c. JNE berkewajiban melindungi, menjaga keselamatan barang atau dokumen yang akan dikirim agar tidak rusak dan hilang;

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nasril selaku karyawan PT JNE Cab Pinrang, pada tanggal 13 Mei 2020, diperoleh informasi mengenai hak dan kewajiban pengirim/konsumen sebagai berikut:

“kewajiban para pihak dalam melakukan perjanjian pengiriman barang tentu saja ada peraturan-peraturan atau perjanjian sebagai tanda bukti seperti pengirim berhak meminta bukti penerimaan barang dari perusahaan JNE, konsumen juga dapat menuntut agar barang sampai dengan tepat waktu, dan pastinya kami akan ganti rugi jika melakukan kesalahan yang fatal”⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dari itu kita bisa melihat dan simpulkan jika memang ada Hak Pengirim/konsumen jika melakukan pengiriman barang yaitu, Pengirim barang berhak meminta atau mendapatkan tanda bukti pengiriman yang digunakan untuk penerimaan atau penyerahan barang/dokumen dari perusahaan pengiriman/JNE, Pengirim barang berhak menuntut agar barang/dokumen yang akan dikirim oleh perusahaan pengiriman/JNE sampai pada penerima tepat pada waktunya, pengirim barang berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang/dokumen yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman/JNE atau yang mewakilinya.

Pengirim barang berkewajiban membungkus barang/dokumen yang akan dikirim dengan baik, pengirim barang berkewajiban memberikan keterangan mengenai keadaan dan sifat barang, pengirim barang berkewajiban membayar biaya angkutan dan biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang;

⁸ Nasril *Karyawan* PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, wawancara oleh penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020.

Mengenai hak dan kewajiban para pihak dalam pengiriman barang, sudah jelas diterangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan maupun perjanjian pengiriman barang yang dibuat kedua belah pihak. Setiap kesepakatan yang terjadi diantara kedua belah pihak, segala hal yang menjadi hak dan kewajiban salah satu pihak akan diimbangi dengan hak dan kewajiban bagi pihak lainnya. Apa saja yang menjadi hak bagi perusahaan akan menjadi kewajiban bagi konsumen, demikian pula sebaliknya. Hak dan kewajiban antara pihak adalah segala hal yang harus dipenuhi ataupun yang harus diterima oleh kedua belah pihak yang timbul akibat perjanjian yang telah dibuat secara sah.

4.2 Tanggung Jawab PT. JNE Apabila Terjadi Wanprestasi

Tanggung jawab adalah keadaan wajib yang menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa, boleh dituntut, dipermasalahakan, diperkarakan dan sebagainya, yaitu berkewajiban menanggung, memikul, bertanggung atas segala sesuatu yang sudah diperjanjikan sebelumnya.

4.2.1 Memenuhi prestasi tapi tidak tepat waktu

Seperti yang dikatakan kepada Irma tentang bagaimana dengan tangganpannya dengan perusahaan JNE yang telah menjadi korban terjadinya wanprestasi⁹ pada perusahaan sebagai berikut.

“saya pernah kehilangan barang pada saat mengirim barang saya , tapi setelah beberapa hari pihak JNE mengkonfirmasi barang tersebut ketinggalan dan kelupaan . dan Alhamdulillah barang tersebut sudah sampai tapi saya sangat kecewa pada saat itu”¹⁰

⁹ Anita Kolopaking, *Asas itikad baik dalam penyelesaian sengketa kontrak melalui arbitrase*, (Bandung, PT Alumni, 2013). h.86

¹⁰ Irma konsumen PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, wawancara oleh penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020.

Berdasarkan wawancara di atas bahwa JNE sudah melakukan tanggung jawabnya dengan baik karena barang tersebut di berikan kepada konsumen walaupun sangat terlambat dengan sesuai dengan waktu dalam perjanjian.

Hal ini sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh Akbar Syam selaku staff yang mengatakan bahwa:

“memang sudah ada konsumen yang mengalami keterlambatan barang tapi pihak kami sudah menggantikan dan lebih teliti lagi dalam melakukan tanggung jawab”¹¹

Berdasarkan hasil penelitian kepada bapak akbar syam di JNE memang sudah ada konsumen yang mengalami keterlambatan barang tetapi pihak JNE sudah menganangi dengan baik dan sudah melakukan tanggung jawab dengan menggantikan barang, disinilah letak tanggung jawab JNE kepada konsumen.

Terkadang suatu perusahaan pengiriman barang itu mengalami yang namanya keterlambatan barang atau hilang seperti yang di alami oleh Febi Rahmadani hasil wawancara sebagai berikut:

“saya pernah kehilangan barang dan termasuk barang saya tidak sampai dan kepada pihak JNE mengatakan mungkin tercecer bersama barang yang belum sampai, tapi pihak JNE berusaha mencari barang saya dan selang beberapa hari pihak JNE menghubungi saya dan akhirnya barang saya datang tapi tidak tepat waktu”¹²

4.2.2 Memenuhi prestasi tapi keliru

Menurut keterangan Febi Rahmadani selaku konsumen wanprestasi pada perusahaan barang yang sudah dititipkan dan dikirimkan ke pihak JNE barangnya belum sampai pada saat Febi Rahmadani mengecek ke perusahaan.

¹¹ Akbar syam, *karyawan* PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, wawancara oleh penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020.

¹² Febi Rahmadani *konsumen* perusahaan PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang wawancara penulis pada tgl 17 juni 2020.

Seperti yang dikatakan oleh Wawancara dengan Irma sebagai bentuk tanggung jawab JNE sebagai berikut:

“pihak JNE tidak menemukan barang saya yang hilang dan pihak JNE akan memberikan saya gratis pengiriman sesuai dengan kualitas barang dan maksimal 2 kali pengiriman saja, tapi itu sudah membuat saya sudah sangat puas ”¹³ Berdasarkan hasil wawancara di atas sebagai gantinya pihak perusahaan akan memberikan pengiriman barang secara gratis kepada Febi Rahmdani sebagai rasa tanggung jawab perusahaan, tentu saja sesuai dengan kualitas barang tersebut maksimal hanya dua kali pengiriman saja. Saran Febi Rahmadani selaku konsumen semoga JNE semakin bertanggung jawab bagaimana menjaga kepercayaan konsumen terhadap barang yang akan dikirim semoga tidak terjadi lagi hal-hal yang tidak diinginkan. Dan sampai sekarang ini jne sangat sudah bertanggung jawab atas barang konsumen.

4.2.3 Sudah memenuhi prestasi

Perusahaan JNE tidak selalu melakukan kesalahan pada saat pengiriman seperti yang dikatakan oleh Rini selaku konsumen sebagai berikut:

“sistem pengiriman di jne sangat aman dan tepat waktu selama ibu rini menggunakan jasa pengiriman barang kepada pihak jne sangat aman tidak pernah mengalami kerusakan barang dan keterlambatan kedatangan barang saya sangat puas dengan kurir di perusahaan JNE cab pinrang”¹⁴

Hasil wawancara dengan ibu Rini , sangat puas dengan hasil jasa pengiriman barang PT JNE cab pinrang karena selama ibu rini mengirim barang kepada perusahaan tersebut tidak pernah mengalami kerusakan barang dan barang tersebut tiba sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Ibu rini sangat puas dengan menggunakan jasa pengiriman barang kepada perusahaan pt jne cab pinrang.

Pihak yang mengusahakan proses pengiriman barang, PT. Jalur Nugraha Ekakurir memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan proses pengiriman dan

¹³ Irma, *Konsumen* PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang Wawancara Oleh Penulis Di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020

¹⁴ Rini *Konsumen* Perusahaan Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, wawancara penulis Pada Tgl 17 Juni 2020.

menjaga keselamatan atas barang-barang yang akan dikirim. Sebagaimana yang dikatakan oleh karyawan Akbar Syam PT JNE cab pinrang yakni :

“Apabila dalam proses pengangkutannya terjadi hal-hal di luar dugaan atau di luar kendali dari pihak pengirim yang di timbulkan selama proses penyelenggaraan pengiriman tersebut, maka JNE terikat untuk bertanggung jawab atas segala kerugian dari kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengiriman yang dilakukannya, sehingga jika pihak JNE dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah maka ia dapat dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti kerugian yang dibebankan kepadanya, yang dimaksud tidak bersalah adalah karena hal-hal yang terjadi di luar kemampuannya, seperti karena adanya bencana alam atau dikarenakan sifat dari barang-barang yang dikirimnya”¹⁵

Hasil wawancara dengan dapat diketahui bahwa dalam proses pengirimannya jika terjadi hal tidak terduga pada pihak pengiriman yang ditimbulkan selama proses penyelenggara pengiriman tersebut, maka jne akan bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan.

Pendapat wahbah al-Zuhayli, mengenai Ta'widh dalam Bahasa adalah ganti rugi, kompensasi. Secara istilah definisi Ta'widh yang dikemukakan oleh ulama kontenporer wahbah al-Zuhayli.

الْخَطُّ أَوْ وَالتَّعَدِّي لَوَاقِعِ الضَّرَرِ
تَعَطُّيَةٌ هُوَ: لَتَعَوِّضُ

Terjemahannya:

"Ta'widh (ganti rugi) adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan"

صَحَّ يَحَا الْمَكْسُورِ كَاعَادَةِ لِإِمْكَانٍ أَوْ عِنْدَ كَمَا صَحِيحًا وَإِعَادَتُهُ الْمُنْتَلِفِ
جَبْرٌ أَوْ قَدِيٌّ أَوْ الْمُنْتَلِفِ تَعَوِّضٌ ضَرْبٌ وَجَبَ ذَلِكَ تَعَوِّضٌ
فَإِنْ

Terjemahannya;

¹⁵ Akbar Syam, *karyawan* PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, wawancara oleh penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020.

“Memperbaiki benda yang dirusak menjadi utuh kembali seperti semula selama dimungkinkan, seperti mengembalikan benda yang dipecahkan menjadi utuh kembali. Apabila hal tersebut sulit dilakukan, maka wajib menggantinya dengan benda yang sama (sejenis) atau dengan uang”

Tapi jika pihak JNE dapat membuktikan bahwa itu tidak bersalah maka dibebaskan dari tanggung jawab atau dibebaskan dari kewajiban mengganti kerugian.

Proses pengirimannya terjadi klaim atau tuntutan dari pihak pengirim barang yang di akibatkan oleh rusaknya atau hilangnya barang-barang milik konsumen/pengirim, pihak JNE harus bertanggung jawab kepada pihak konsumen/pengirim.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Akbar Syam , sebagai kepala bagian marketing JNE cab. Pinrang menerangkan bahwa tanggung jawab dalam hal terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang adalah bilamana terjadi kerusakan atau kehilangan atas barang titipan, maka pihak JNE bertanggung jawab untuk kerugian dengan penggantian maksimum 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman. Barang yang masuk dalam kategori bernilai tinggi, pihak JNE akan menyarankan konsumen/pengirim untuk mengansurasikannya. Untuk pengiriman barang yang diasuransikan, penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/dicantumkan dalam polis asuransi atau penggantian kerugian dibayar dengan barang yang sama. Premi asuransi dibayar sendiri oleh pengirim ketika barang yang bernilai tinggi tersebut setuju untuk diasuransikan dan dikirim melalui jasa JNE.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir dapat membuktikan secara benar dan jelas bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir, melainkan akibat kelalaian dan kesalahan dari pihak pengirim barang atau karena terdapat keadaan memaksa (*force majeure*) yang mengakibatkan barang muatan tersebut tidak

sampai di tangan pihak penerima barang, hal inilah yang membebaskan PT. Jalur Nugraha Ekakurir dari tuntutan yang diajukan oleh pihak pengirim barang.

Pihak pengangkut dianggap bertanggung jawab secara praduga (*Presumptions Liability*) atas segala kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengangkutan, tetapi apabila perusahaan berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari tanggung jawab. Yang dimaksud dengan "tidak bersalah" adalah tidak melakukan kelalaian dan telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dihindari. Beban pembuktian ada pada pihak JNE dan bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan cukup menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengiriman barang yang diselenggarakan oleh JNE.

4.3 Perspektif Hukum Ekonomi Islam Terhadap Perilaku Wanprestasi Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir

Menurut prinsip syariah, setiap kegiatan harus dilandasi dengan semangat beribadah kepada tuhan sang maha pencipta, berusaha semaksimal mungkin untuk kesejahteraan bersama, bukan untuk kepentingan golongan apalagi kepentingan sendiri.

Islam agama yang sangat luar biasa. Islam agama yang lengkap, yang berarti mengurus semua hal dalam hidup manusia. Islam agama yang minallah (hubungan dengan Allah) dan hablum minannas (hubungan dengan manusia). Ajaran islam lengkap karena agama islam agama terakhir sehingga harus mampu memecahkan berbagai masalah besar manusia.⁶⁹ Kelalaian dalam hukum Islam untuk memenuhi kewajiban memberikan hak orang lain tergolong perbuatan yang dilarang, dimana

sebelumnya telah diketahui adanya suatu perjanjian diantara mereka, maka selanjutnya

mereka yang melakukan pelanggaran janji karena tidak melakukan prestasinya, maka dikenakan sanksi kepadanya berupa pembayaran ganti rugi kepada pihak debitur.

Hukum Islam memiliki ketentuan yang mendasar dalam masalah perikatan dan perjanjian yaitu dengan memberi kebebasan kepada pihak-pihak yang terlibat untuk mengambil bentuk dari macam-macam akad yang dipilihnya. Untuk ini segala macam cara yang menunjukkan adanya ijab dan qabul sudah dapat dianggap akad, dan akad ini memiliki pengaruh selama diselenggarakan oleh mereka dan memenuhi persyaratan penyelenggaraannya. Ketentuan inilah yang merupakan pokok-pokok syariat Islam yaitu suatu kaidah bahwa, akad-akad dapat dengan cara apa saja baik berupa perkataan maupun perbuatan yang menunjukkan maksud akad-akad tersebut.

Pengarahan dan bimbingan yang berguna bagi mereka yang mengadakan akad/perjanjian yang berbentuk ijab dan qabul, Maka selanjutnya hukum Islam menganjurkan agar perjanjian itu dikuatkan dengan tulisan dan saksi dengan tujuan agar hak masing-masing dapat terjamin setiap perjanjian wajib dilakukan dengan baik dan jujur serta bersih dari unsur penipuan, pemalsuan, dan pelanggaran. Sehingga praktek muamalah dalam Islam menjadi jalan terang yang jauh dari hal yang cacat setelah dibuatnya suatu perjanjian.

Seseorang melakukan yang demikian itu setelah dibuatnya suatu perjanjian, bisa dikatakan mereka telah melakukan wanprestasi yaitu mereka tidak melakukan prestasi yang seharusnya dilakukan atau ada unsur lalai dalam prestasinya setelah dilakukannya suatu perjanjian atau akad. Kelalaian Hukum Islam dalam memenuhi kewajiban untuk memberikan hak orang lain tergolong perbuatan yang dilarang,

dimana sebelumnya telah diketahui adanya suatu perjanjian diantara mereka, maka selanjutnya bagi mereka yang melakukan pelanggaran/cidera janji karena tidak melakukan prestasinya, maka dikenakan sanksi kepadanya berupa pembayaran ganti rugi kepada pihak kreditur, dan atau penahanan yang menjadi hak miliknya sebagai suatu jaminan dari sejumlah yang dijanjikannya.

Masalah muamalah dengan sesama manusia hukum Islam menekankan kepada adanya keseriusan dalam memenuhi perjanjian-perjanjian yang telah mereka buat, sehingga bagi mereka yang lalai atau melanggar perjanjian-perjanjian tersebut dikategorikan kepada sifat orang yang tidak baik apabila berbicara ia berdusta, apabila berjanji ia mengingkari, dan apabila dipercaya ia berkhianat. Dapat difahami bahwa mereka yang melakukan wanprestasi dengan ada unsur sengaja, maka baginya diberikan predikat sebagai seseorang yang tidak baik dan tidak bertanggung jawab, yaitu bahwa mereka ini tidak melakukan atau tidak memenuhi amanat yang dibebankan kepada demikianlah ketentuan yang mendasar yang dapat dipetik dari hukum ekonomi islam tentang wanprestasi, dimana peristiwa hukum semacam ini merupakan suatu bentuk pelanggaran jika memang dilakukan dengan unsur kesengajaan. Akan tetapi dalam masalah-masalah yang dilakukan kealpaan akibat *overmacht* (keadaan memaksa).

Hukum Islam bagi mereka yang melakukan wanprestasi dengan ada unsur sengaja, maka baginya diberikan predikat sebagai seseorang yang munafiq, yaitu bahwa mereka ini tidak melakukan atau tidak memenuhi amanat yang dibebankan kepadanya. Demikianlah ketentuan yang mendasar yang dapat dipetik dari Hukum Islam tentang wanprestasi, dimana peristiwa hukum semacam ini merupakan suatu bentuk pelanggaran jika memang dilakukan dengan unsur kesengajaan. Akan tetapi

dalam masalah-masalah yang dilakukan kealpaan akibat *overmacht* (keadaan memaksa).

Uraian di atas ditinjau hukum ekonomi islam, walaupun PT JNE terkadang secara tidak sengaja melakukan wanprestasi, namun ternyata PT JNE melakukan tanggung jawabnya dan bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan karena ada unsur tidak sengaja di dalamnya. Dan pihak PT JNE Cab. Pinrang sangat adil dalam melakukan tugasnya tak lupa pula juga pihak PT JNE Cab. Pinrang karakteristik dalam pengiriman barang yang islami yang diterapkan dalam PT JNE:

1. Ketuhanan

Tuhan ialah sesuatu yang dipentingkan, oleh manusia merelakan dirinya dikuasai olehnya. Perkataan dipentingkan hendaklah diartikan secara luas. Tercakup di dalamnya yang dipuja, dicintai, diagungkan, diharap-harapkan dapat memberikan kemaslahatan atau kegembiraan, dan termasuk pula sesuatu yang ditakuti akan mendatangkan bahaya atau kerugian.

Ibnu taimiyah memberikan definisi *al-ilah* sebagai yang di puja dengan penuh kecintaan hati, tunduk kepadanya, merendahkan diri di hadapannya, takut, dan mengharapkannya, kepadanya tempat berpasrah ketika berada dalam kesulitan, berdoa, dan bertawakkal kepadanya untuk kemaslahatan diri, meminta perlindungan dari padanya, dan menimbulkan ketengan di saat mengingatnya dan terpaut cinta kepadanya.

Tuhan dalam Islam tidak hanya maha agung dan maha kuasa, namun juga tuhan yang personal. Dia lebih dekat dari manusia daripada urat nadi manusia. Dia menjawab bagi yang membutuhkan pertolongan jika mereka berdoa pada-Nya. Di atas itu semua, dia memandu manusia pada jalan yang lurus. Begitu juga ketika

menjalankan pekerjaan atau suatu bisnis dalam perusahaan setiap langkah harus dilandasi dengan mengingat tuhan agar diridhai.

Syamsuddin Maming selaku pimpinan PT JNE Cab. Pinrang memberi penjelasan kepada peneliti sebagai berikut:

“PT JNE Cab. Pinrang dalam menjalankan usahanya memiliki karakteristik yang islami, yaitu tidak hanya melihat segi ke dunia saja, tapi juga kita selalu ingat pada tuhan bahwa setiap orang yang menjalankan usahanya sah-sah saja tapi harus selalu di ingat bahwa peraturan Allah SWT tidak boleh di abaikan”.¹⁶ Keterangan bapak udin menunjukkan bahwa ketuhanan atau *rabbaniyah* adalah suatu keyakinan yang bulat, bahwa semua gerak-gerik manusia selalu berada di bawah pengawasan Allah SWT. Oleh sebab itu, semua insan harus berperilaku sebaik mungkin, tidak berperilaku licik, suka menipu, mencuri milik orang lain dengan jalan yang bathil dan sebagainya. Kondisi tersebut sangat diyakini oleh umat islam, sehingga menjadi pasangan hidup, tidak tergoyahkan. Nilai *Rabbaniyah* tersebut melekat tau menjadi darah daging dalam pribadi setiap muslim, sehingga dapat mengerem perbuatan-perbuatan tercela dalam dunia bisnis.

2. Etis (akhlak)

Akhlak menunjukan sejumlah sifat tabiat asli pada manusia dan sejumlah sifat yang diushakan hingga seolah-olah fitrah akhlak ini memiliki dua bentuk, pertama bersifat batiniyah (kejiwaan) dan yang kedua adalah bersifat zahiriyah yang terwujud dalam perilaku. Inilah pengertian akhlak secara garis besar sebagaimana tersebut dalam beberapa kamus.

Memandang sifat akhlak cukup dengan mendefinisikan Islam sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan As-sunnah. Maka dapatlah dikatakan bahwa

¹⁶ Syamsuddin Maming *pimpinan* PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, wawancara oleh penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020.

akhlak ialah sejumlah *mabda'* (prinsip) dan nilai yang mengatur perilaku seorang muslim, yang dibatasi wahyu untuk mengatur kehidupan manusia dan menetapkan pedoman baginya demi merealisasikan tujuan keberadaannya di muka bumi.

Berdasarkan Syamsul Abu Bakar selaku staf pada PT JNE memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Didirikannya PT JNE semoga bermanfaat, bagi saya pribadi dan segenap karyawan di sini harus menanamkan nilai-nilai akhlak alkarimah. Kuncinya adalah untuk menyempurnakan akhlak. Nah semoga PT JNE dapat menerikan sumbangsi akhlak.”¹⁷

Penuturan bapak syamsul abu bakar mangisyaratkan, etis atau *akhlaqiah* artinya semua perilaku perjalan di atas norma etika yang berlaku umum. Etika adalah kata hati, dan kata hati ini dalah kata yang sebenarnya, “*the will of god*”, tidak bias dibohongi, seorang penipu yang mengoplos barang, menimbun barang, mengambil harta orang lain dan tidak bertanggung jawab dengan jalan yang bathil pasti hati kecilnya berkata lain, tapi karna rayuan setan maka ia tergoda berbuat curang, ini artinya ia melanggar etika, ia tidak menuruti apa kata hati sebenarnya. Oleh sebab itu, hal ini menjadi panduan dalam berhubungan bisnis dengan siapa saja, konsumen, penyalur, perusahaan, pemasok ataupun saingannya.

3. Realistis

Realistis atau *Al-waqqiyah* yang artinya sesuai dengan kenyataan, jangan mengada-ada apalagi yang menjurus kepada kebohongan. Semua transaksi yang dilakukan harus dengan berlandasan pada realita, tidak menbeda-bedakan, orang, suku, warna kulit. Semua tindakan penuh dengan kejujuran. Bahkan ajaran

¹⁷ Syamsul Abu Bakar *karyawan* PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang. wawancara oleh penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020.

rasulullah saw tentang sifat realistis ini. Jangan sekali-kali mengelabui orang, dan ingkar janji dan lalai dalam tanggung jawab sesuai ajaran nabi Muhammad saw. Begitupun yang dilakukan PT JNE Cab Pinrang dalam hal realistis terhadap konsumen demi menjaga kepercayaan dan tanggung jawab masing-masing.

Peneliti dalam hal ini juga mewawancarai bapak Nasrul, selaku kurir pada PT JNE Cab. Pinrang sebagai berikut:

“dalam hal meningkatkan minta konsumen PT JNE Cab. Pinrang selalu realistis tanpa mengada-ada dalam hal melakukan perjanjian dan tanggung jawabnya, selalu mengutamakan keramahan, kejujuran dan tanggung jawab penuh demi kenyamanan konsumen dan rasa kepercayaan mereka terhadap kami”.¹⁸

Sebagaimana yang di jelaskan kepada bapak di atas Semua transaksi yang dilakukan harus dengan berlandasan pada realita, tidak menbeda-bedakan, orang, suku, warna kulit. Semua tindakan penuh dengan kejujuran. Bahkan ajaran rasulullah saw tentang sifat realistis ini. Jangan sekali-kali mengelabui orang, dan ingkar janji dan lalai dalam tanggung jawab sesuai ajaran nabi Muhammad saw. Begitupun yang dilakukan PT JNE Cab Pinrang dalam hal realistis terhadap konsumen demi menjaga kepercayaan dan tanggung jawab masing-masing dan kepercayaan kepada konsumen.

4. Humanitis

Menurut pandangan islam humanitis ditegakkan berdasarkan kemanusiaan yang suci dan diajarkan di dalam Al-Qur'an. Islam mengajarkan bahwa Allah SWT menciptakan sesuatu tanpa ada artinya dan manfaatnya. Begitupun dengan manusia, Allah SWT menciptkannya tidak dengan sia-sia. Hal tersebut menjadikan manusia maupun makhluk ciptaan Allah yang memiliki bentuk sebaik-baiknya dan sempurna lahir batinnya. Islam pun tidak pernah mengajarkan untuk mendewakan manusia

¹⁸ Nasrul *karyawan* PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, wawancara oleh penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020.

maupun merendahnya. Sesama manusia tidak ada tingkatan yang lebih tinggi ataupun rendah semua sama dimata Allah. Saling menghormati satu sama lain. Begitupun di dalam JNE harus saling menghormati antara sesama karyawan dan sesama konsumen.

Hasil wawancara dengan bapak akbar syam, sebagai berikut:

“pimpinan, karyawan dan seluruh staf yang ada di PT JNE Cab Pinrang harus berpegang teguh pada humanitis atau *al-insyaniah* yang artinya berperikemanusiaan, hormat menghormati sesama, terlebih lagi dengan konsumen harus dilayani dengan baik.”¹⁹

Penjelasan bapak udin mengandung arti bahwa humanitis atau *al-insaniyah* yang artinya berperikemanusiaan, hormat menghormati sesama. Pengiriman barang yang adil dan bertanggung jawab berusaha membuat kehidupan menjadi lebih baik. Jangan sampai kegiatan pengiriman barang yang tidak adil malah sebaliknya merusak tatanan hidup di masyarakat, menjadikan kehidupan masyarakat terganggu, seperti hidupnya gerpmbolan hewan, tidak ada aturan dan yang kuat yang berkuasa. Dari segi pengirim sendiri, jangan sampai menjadi manusia serakah dan tidak adil, mau menguasai segalanya dan berperilaku curang terhadap orang lain, menindas dan merugikan orang lain. Apa yang telah diutarakan di atas menunjukkan bahwa PT JNE telah menerapkan karakteristik pengiriman barang yang adil dan bertanggung jawab sesuai hukum islam terdiri dari pertama, Ketuhanan; kedua, etis (akhlas); ketiga, realistik, keempat humanitis.

Hal ini sesuai dengan teori kertajaya yang dikutip oleh bukhari Alma dan Donni Juni Priansa bahwa karakteristik hukum ekonomi islam terdiri beberapa unsur yaitu, ketuhanna, etis, realistik, dan humanitis. Kedua, etika bisnis islam yang diterapkan PT JNE. Tanggung jawab pada PT JNE berlandaskan pada bisnis islami. Sangat

¹⁹ Akbar syam *karyawan* PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, wawancara oleh penulis di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cab Pinrang, 13 Mei 2020.

mengedepankan adanya konsep rahmat dan ridha, baik dari pengirim dan konsumen, sampai dari Allah swt. Dengan demikian, aktifitas pengiriman barang harus didasari pada etika. Etika tanggung jawab dalam pengiriman barang dalam hubungannya dengan perjanjian yang sah, adil bagi konsumen , dan memuaskan masyarakat konsumen.

