BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

PT. LNP cabang Wlingi atau dikenal sebagai PT. Lintas Nusantara Perdana cabang Wlingi merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi. PT. LNP merupakan sebuah perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman barang antar kota lintas provinsi. Adapun pengiriman barang dilaksanakan melalui jalur darat dengan memanfaatkan sarana transportasi kereta api dan kendaraan penunjang lainnya. Menurut Penanggung jawab PT. LNP, Dadang Novi Prasetyo:

> PT. LNP menggunakan sarana transportasi kereta api logistik dengan memanfaatkan gerbong barang. Pendistribusian barang hanya dilaksanakan antar daerah di Pulau Jawa.[1]

PT. LNP cabang Wlingi berdiri pada tahun 2010 bertempat di Jalan Stasiun, Kelurahan Beru Kecamatan Wlingi Kabupaten Blitar. Kantor ini merupakan cabang dari PT. LNP yang berpusat di Jakarta. Di area Blitar sendiri terdapat dua cabang yaitu PT. LNP cabang Wlingi dan cabang Blitar.

B. Paparan Data dan Temuan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan beberapa hasil penelitian. Hal tersebut adalah sebagaimana penjelasan berikut ini.

[1]Hasil wawancara dengan Dadang Novi Prasetyo, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

1. Praktek Pengelolaan Bisnis Ekspedisi yang dijalankan oleh PT. LNP Cabang Wlingi Blitar

a. Bentuk Usaha

Bentuk usaha dari PT. LNP Wlingi adalah perseroan terbatas dibawah naungan pihak swasta. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang memiliki badan hukum. Menurut Penanggung Jawab PT. LNP, "PT. LNP cabang Wlingi, Blitar merupakan perusahaan penunjang PT. LNP yang tersebar di Pulau Jawa dengan perusahaan berada di beberapa stasiun besar yang menjadi pusat perhentian beberapa jenis kereta api logistik."

PT. LNP Wlingi memiliki beberapa visi dan misi, yaitu:

1) Visi PT. LNP Wlingi

Visi PT. LNP Wlingi adalah sebagai berikut ini:[2]

a) Mewujudkan pelayanan yang terpercaya,
b) Mewujudkan kualitas pelayanan yang berazaskan pada kepuasan pelanggan,
c) Menjadikan PT. LNP Wlingi menjadi sarana penunjang yang maksimal bagi PT. LNP Pusat,
d) Mewujudkan kegiatan ekspedisi PT. LNP yang aman, efektif, dan efisien bagi pelanggan.

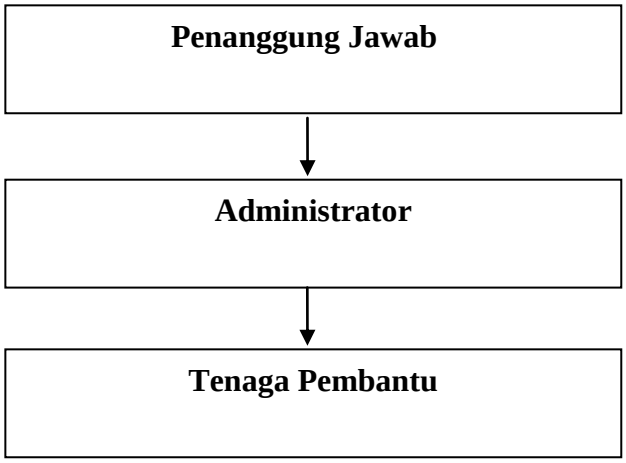
2) Misi

Misi PT. LNP Wlingi adalah sebagai berikut ini:[3]

[2]Hasil wawancara dengan Dadang Novi Prasetyo, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

a) Memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap jasa ekspedisi.
b) Menjadikan PT. LNP Wlingi sebagai partner masyarakat yang terpercaya.
c) Memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan PT. LNP Wlingi.
d) Menghantarkan barang pelanggan hingga tujuan secara aman dan selamat.

PT. LNP Wlingi memiliki struktur organisasi yang diduduki oleh beberapa jabatan. Adapun setruktur organisasi tersebut antara lain adalah sebagaimana gambar 4.1 berikut ini:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. LNP Wlingi

Dalam PT. LNP cabang Wlingi, terdapat beberapa struktur organisasi dengan berbagai *job description*.

Penanggung jawab PT. LNP memiliki fungsi sebagi pengawas kegiatan operasional. Penanggung Jawab PT. LNP cabang Wlingi

[3]Hasil wawancara dengan Dadang Novi Prasetyo, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

adalah Bapak Dadang Novi Prasetyo. Penanggung jawab PT LNP cabang wlingi di dalam hal ini memiliki posisi jabatan tertinggi yang memiliki fungsi dalam memberikan segala perintah dan wewenang terhadap pengoperasian PT. LNP Wlingi.

Pada posisi kedua ada seorang administrator yaitu Clara Wahyu Widyasari yang memiliki tugas dalam membantu penanggung jawab. Tugas seorang administrator di dalam PT. LNP Wlingi sangat vital yaitu sebagai pembantu penanggung jawab dalam kegiatan penyusunan laporan ekspedisi, keuangan, dan melayani pelanggan yang menggunakan Jasa PT. LNP Wlingi.

Pembantu operasional merupakan jabatan yang bertempat pada posisi ketiga di dalam PT. LNP cabang Wlingi adalah Gota Hayuantona. Peranan dan fungsi pembantu operasional adalah sebagai sarana penunjang dalam melaksanakan pengiriman.

b. Barang yang Dapat Dikirim Melalui PT. LNP Cabang Wlingi Blitar

Barang-barang yang dapat dikirim melalui jasa ekspedisi PT. LNP cabang Wlingi Blitar antara lain adalah sebagai berikut:[4]

a) Hewan

Hewan yang dapat dikirim melalui PT. LNP cabang Wlingi Blitar adalah barang yang memungkinkan untuk dimuat dalam gerbong kereta dan menjaga kebersihan kereta api. Barang tersebut antara lain adalah ikan hias, reptil yang tidak berbahaya, burung

[4]Hasil wawancara dengan Clara Wahyu Widyasari, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

dan hewan ternak dalam satuan tertentu yang mungkin dimuat oleh kereta.

b) Kerajinan

Kerajinan yang dapat dikirim melalui PT. LNP, cabang Wlingi adalah berbagai perlengkapan atau kerajinan produk rumah tangga. Semua kerajinan yang dimaksud adalah berbagai kerajinan yang tidak bersifat *illegal*.

c) Konveksi

Konveksi yang dapat dikirim melalui PT. LNP, cabang Wlingi meliputi berbagai produk garmen seperti pakaian yang tidak illegal. Selain pakaian produk-produk lain adalah berupa tas, perlengkapan ibadah, dan sebagainya.

d) Sepeda Motor

Sepeda motor yang dapat dikirimkan melalui jasa ekspedisi PT. LNP cabang Wlingi Blitar adalah segala jenis sepeda motor yang dapat dimuat dalam gerbong kereta. PT. LNP tidak mengirimkan sepeda motor dari hasil kegiatan illegal.

e) Barang Pindahan

Barang pindahan yang dapat dikirimkan meliputi perlengkapan rumah tangga yang berupa properti dan dapat dikirim melalui kereta api serta tidak membahayakan keselamatan perjalanan kereta api.

c. Tenaga Sumber Daya Manusia

Tenaga sumber daya manusia di PT. LNP cabang Wlingi meliputi penanggung jawab, administrator, dan tenaga penunjang operasional. Dadang Novi Prasetyo menyatakan:

> Selama ini PT. LNP memperkerjakan tenaga yang sudah terlatih. Mereka harus berkompeten dalam bidang pekerjaan masing-masing. Mereka diajarakan untuk bertransaksi dan berkomunikasi dengan pelanggan. Tenaga administrator di PT. LNP harus mengetahui cara membaca dan menulis yang benar, mengetahui pos-pos tujuan stasiun pengiriman. Tenaga pembantu harus memahami jadwal kedatangan dan pemberangkatan kereta api. Tenaga pembantu juga diajarkan teknik pengemasan agar mereka mampu melaksanakan pengemasan agar barang pelanggan dapat selamat sampai tujuan.[5]

Adapun untuk kualifikasi dan tugas setiap sumber daya manusia adalah sebagai berikut:[6]

1) Penanggung Jawab

Kualifikasi untuk penanggung jawab antara lain adalah sebagai berikut:

a) Memahami tentang bisnis ekspedisi.
b) Memahami tentang standard operational procedure yang dimiliki oleh pihak PT. LNP Pusat.
c) Bertanggung jawab.

Adapun tugas yang harus dilaksanakan oleh pihak penanggung jawab adalah sebagai berikut ini:

---

[5]Hasil wawancara dengan Dadang Novi Prasetyo, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

[6]Hasil wawancara dengan Dadang Novi Prasetyo, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

a) Berkoordinasi dengan pihak PT. LNP Pusat.

b) Menyediakan laporan keuangan kepada pihak PT. LNP Pusat.

c) Melakukan pengawasan terhadap segala kegiatan operasional di LNP cabang Wlingi Blitar.

2) Administrator

Adapun untuk administrator, kualifikasinya adalah sebagai berikut ini:

a) Memahami cara melakukan transaksi.

b) Mampu menghitung dan menulis.

c) Menguasai bahasa komunikasi yang baik.

d) Mampu mengoperasikan komputer.

e) Bertanggung jawab.

Adapun tugas yang harus dilaksanakan oleh bagian administrator adalah sebagaimana berikut ini:

a) Melayani transaksi antara pelanggan dengan PT. LNP cabang Wlingi Blitar.

b) Membuat catatan keuangan pemasukan dan pengeluaran kantor.

c) Melengkapi bagian sarana dan prasarana kantor.

d) Menerima klaim atas keluhan pelanggan.

e) Memberikan informasi kepada pelanggan.

3) Tenaga pembantu operasional

Adapun kualifikasi untuk penunjang operasional adalah sebagai berikut ini:

a) Minimal tamat SMU sederajat.

b) Mampu menggunakan bahasa lisan dan tulis dengan baik.

c) Sanggup menjalani pekerjaan lapangan

d) Beretika baik, sopan, dan bertanggung jawab.

d. Teknik Promosi

PT. LNP cabang Wlingi menggunakan berbagai media dalam mengembangkan bisnis ataupun usaha mereka. Adapun cara yang digunakan oleh PT. LNP adalah sebagaimana penjelasan berikut ini:[7]

a) Media banner

PT. LNP cabang Wlingi Blitar menggunakan pamflet untuk menyebar luaskan informasi tentang pelayanan mereka. Pamflet berisi tentang informasi mengenai produk jasa mereka. Mereka menggunakan sarana setasiun radio yang bekerjasama dengan mereka dengan kesepakatan pihak radio.

b) Online

PT. LNP cabang Wlingi Blitar menggunakan media *website* dan media sosial seperti *Facebook* dan BBM untuk menyebar luaskan informasi mengenai usaha mereka. *Website* berisi tentang berbagai kegiatan PT. LNP, informasi tujuan ekspedisi dan

[7]Hasil wawancara dengan Clara Wahyu Widiasari, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

berbagai hal terkait dengan sarana transportasi dan contact person. Hal tersebut ditujukan agar pelanggan yang akan menggunakan jasa PT. LNP dapat mengetahui secara pasti informasi tentang pelayanan PT. LNP yang akan mereka gunakan.

c) Media Radio

PT. LNP cabang Wlingi menggunakan komunikasi radio yang menjalin kerjasama dengan PT. LNP cabang Wlingi Blitar. Adapun radio yang digunakan adalah Kuala Kencana dan Prapanca FM.

e. Kerjasama

PT. LNP bukanlah sebuah perusahaan yang bekerja secara perorangan dan dalam satu organisasi. PT. LNP cabang Wlingi melakukan kerjasama dengan berbagai pihak dalam mendukung usahanya.

Beberapa pihak yang menjadi partner bagi PT. LNP antara lain adalah sebagai berikut ini:

1) PT. LNP Pusat

Kerjasama PT. LNP cabang Wlingi dan PT. LNP pusat merupakan kerjasama dalam hal pembiayaan perusahaan, manajemen pengiriman, dan dalam hal pertanggung jawaban terhadap keamanan barang. Di dalam hal ini PT. LNP pusat mempunyai wewenang dalam memutuskan kontrak dengan cabangnya, menentukan standar tarif ekspedisi, serta memiliki hak

dalam membuat *standard operational procedure*. Adapun komisi yang dibayarkan oleh PT. LNP pusat terhadap PT. LNP cabang Wlingi Blitar merupakan bagi hasil dengan besar 10% dari hasil pendapatan pengiriman

2) Prapanca FM

Kerjasama antara pihak PT. LNP dengan pihak radio Prapanca FM merupakan kerjasama dalam hal promosi. Kerjasama dengan pihak Prapanca FM dilaksanakan dengan beberapa ketentuan berikut.

a) Pihak LNP berhak menaruh iklan yang bersifat komersial tanpa membayar tagihan bulanan.
b) Pihak LNP memiliki wewenang dalam membantu program yang ada di Radio Prapanca dengan menunjang kegiatan radio Prapanca.
c) Pihak LNP dapat meminta jadwal penayangan iklan sesuai dengan kesepakatan dan persetujuan penanggung jawab radio.
d) Tidak ada sangsi yang ditetapkan apabila terjadi pelanggaran kesepakatan dan tidak ada ganti rugi dalam pelanggaran kesepakatan.
e) Pihak PT. LNP dan Radio Prapanca berhak memutuskan kerjasama berdasarkan musyawarah antara kedua belah pihak.

3) Kuala Kencana FM

Kerjasama antara pihak PT. LNP dengan pihak radio Kuala Kencana FM merupakan kerjasama dalam hal promosi. Kerjasama dengan pihak Kuala Kencana FM dilaksanakan dengan beberapa ketentuan berikut.

a) Pihak PT. LNP menjalin kerjasama dengan Radio Kuala Kencana dalam ruang lingkup periklanan yang bersifat komersial.
b) Pihak PT. LNP membayar biaya senilai Rp. 500. 000 setiap bulan dengan kuota periklanan 8 kali tayang setiap harinya.
c) Apabila terdapat pelanggaran kesepakatan, maka akan diselesaikan secara kekeluargaan antara pihak PT. LNP cabang Wlingi dengan pihak Radio Kuala Kencana.

4) PJKAI

Kerjasama dengan PJKAI merupakan kerjasama dalam hal pengiriman barang.

a) Pembayaran dilaksanakan oleh kantor PT. LNP pusat yang terdapat di Jakarta dan Malang.
b) Biaya angkut untuk kereta dihitung dengan biaya Rp. 1100 untuk setiap satuan kg.
c) Pihak LNP menyediakan penanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan barang.

d) Pihak PT. LNP mempunyai hak bongkar muat barang dengan ketentuan waktu yang diberikan oleh stasiun.

e) Kerusakan barang atau kehilangan barang akibat sistem pengangkutan tidak menjadi tanggung jawab PJKA.

f. Pembiayaan

Pembiayaan PT. LNP cabang Wlingi Blitar berasal dari PT. LNP pusat. Adapun pembiayaan yang ditanggung oleh PT. LNP pusat meliputi pembiayaan ganti rugi terhadap kerusakan dan kehilangan barang serta biaya-biaya operasional perusahaan yang diatur berdasarkan kesepakatan antara pihak PT. LNP pusat dan PT. LNP cabang Wlingi Blitar. Gota Hayuantona menyatakan:

> Sebagai pekerja kami biasanya dapat mengambil gaji sesuai dengan kebutuhan kami. Kami juga dapat meminjam uang dari kantor terlebih dahulu atas persetujuandari penanggung jawab PT. LNP cabang Wlingi, Blitar. Gaji kami memang belum sesuai dengan UMR, namun kami menganggap bahwa gaji tersebut sesuai dengan pekerjaan kami. Untuk fasilitas lain kami biasanya mendapatkan uang makan, karena kami bekerja tidak terpatok pada waktu atau bekerja hanya sesuai dengan jadwal kedatangan kereta dan apabila terdapat barang yang dikirim saja.[8]

Upah tenaga kerja PT. LNP dibayarkan dengan ketentuan sebagai berikut ini:[9]

1) Upah pegawai dibayarkan setiap satu bulan sekali.

---

[8] Hasil wawancara dengan Gota Hayuantona, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

[9]Hasil wawancara dengan Dadang Novi Prasetyo, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

Hasil wawancara dengan Gota Hayuantona, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

2) Upah pegawai dapat diambil dimuka apabila pegawai membutuhkan.
3) Besarnya gaji pegawai dibawah UMR daerah.

g. Sistem Transaksi

Transaksi dalam hal ini dilakukan antara penyelenggara jasa pengiriman (PT. LNP cabang Wlingi) dan pelanggan (pengirim). Adapun tata cara megirim barang melalui jasa PT. LNP cabang Wlingi Blitar dapat dilakukan dengan beberapa hal yaitu datang secara langsung terlebih dahulu atau melakukan negosiasi melalui telepon yang dilanjutkan dengan proses transaksi di kantor PT. LNP cabang Wlingi Blitar. Menurut administrator PT. LNP cabang Wlingi "Sebagian besar pelanggan dari PT. LNP cabang Wlingi Blitar, mendatangi PT. LNP terlebih dahulu sebelum mereka memanfaatkan jasa PT. LNP. Sebagian besar pelanggan juga memanfaatkan via telepon atau SMS melalui HP."

Transaksi meliputi pembiayaan pengiriman barang, tujuan pengiriman barang dan jangka waktu pengiriman barang. Adapun tata cara transaksi adalah sebagaimana berikut ini:[10]

1) Pihak pelanggan datang secara langsung ke kantor PT. LNP cabang Wlingi Blitar.
2) Pihak pengirim membawa langsung barang yang akan dikirimkan.

[10]Hasil wawancara dengan Dadang Novi Prasetyo, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

3) Pihak pengirim memberikan keterangan secara detail mengenai barang yang akan dikirim melalui PT. LNP cabang Wlingi Blitar.
4) Pihak pengirim akan mendapatkan fasilitas pembungkus barang sesuai dengan ketentuan PT. LNP secara gratis kecuali untuk barang-barang tertentu seperti sepeda motor dan barang khusus yang memerlukan perlakuan khusus (contohnya seperti ikan hias dan kerajinan tertentu).

Adapun pembiayaan pengiriman ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:[11]

1) Setiap barang dihitung dengan satuan barang (colli).
2) Setiap barang yang dikirim dalam ukuran 1-10kg akan dikenai biaya Rp. 60.000,00 dan diatas 10kg selanjutnya akan dikenai biaya Rp. 3000,00 untuk setiap kg nya.

Adapun hak yang diperoleh pelanggan yang melakukan pengiriman melalui PT. LNP cabang Wlingi adalah sebagai berikut:[12]

1) Setiap pelanggan berhak mendapatkan hak pengiriminan sampai dengan tempat tujuan (PT. LNP terdekat dari tempat tujuan).
2) Setiap pelanggan yang memiliki tujuan pengiriman dengan jarak kurang dari 5 km dari PT. LNP terdekat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan secara gratis dalam layanan pengantaran sampai ke tempat tujuan (rumah tujuan).

---

[11]Hasil wawancara dengan Dadang Novi Prasetyo, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

[12]Hasil wawancara dengan Clara Wahyu Widyasari, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

3) Setiap pelanggan akan mendapatkan salinan SPB (surat pengantar barang) sebagai tanda bukti pengiriman.

h. Jaminan Keamanan Barang

Di dalam menjamin keamanan barang, PT. LNP melakukan beberapa usaha. Hal tersebut antara lain adalah sebagaimana berikut ini:[13]

1) Melakukan pengamanan terhadap isi barang dengan pengemasan

Pengemasan barang dilakukan dengan berbagai teknik. Barang dikemas berdasarkan isi. Jenis pembungkus barang diperhatikan berdasarkan bahan dari jenis barang. Hal ini dilakukan agar barang terlindung dari goncangan dan kondisi suhu yang dapat mengakibatkan kerusakan. Mauful Ardian sebagai salah seorang yang memanfaatkan jasa PT. LNP menyatakan:

> PT. LNP cukup memberikan kualitas pelayanan terbaik dalam menjamin keamanan barang hingga selamat sampai tujuan. PT. LNP selama ini cukup amanah dan menjaga barang pengiriman cukup baik hingga selamat sampai tujuan.[14]

2) Melakukan himbauan kepada pelanggan terhadap barang khusus

Untuk jenis barang tertentu seperti hewan peliharaan dan hasil kerajinan tangan, PT. LNP melakukan himbauan khusus. Hal ini ditunjukan untuk menghindari kematian dan kerusakan saat proses pengiriman.

---

[13]Hasil wawancara dengan Dadang Novi Prasetyo, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

[14]Hasil wawancara dengan Mauful Ardiyan, pada Tanggal 16 mei 2016 di rumah Mauful Ardyan

3) Menaruh barang pengiriman pada gerbong barang.

Menaruh barang gerbong pada kereta barang adalah untuk menghindari tertukarnya barang kiriman dengan barang penumpang lain. Selain itu hal ini adalah untuk menghindari resiko kehilangan atau rusaknya barang.

4) Menyediakan penjaga pada setiap kegiatan pengiriman.

Agar barang tidak hilang, rusak, dan sampai pada tujuan pengiriman, PT. LNP menyediakan dua orang penjaga di gerbong barang untuk mengawasi keamanan barang. Selain itu penjaga juga memiliki peranan dalam membantu proses bongkar muat barang saat kereta berhenti.

i. Sistem Pengiriman

Sistem pengiriman barang dilaksanakan berdasarkan proses kegiatan berikut ini:[15]

1) Pemilik barang datang ke PT. LNP cabang Wlingi dengan membawa barang kirimanya dan melakukan transaksi dengan menterakan alamat tujuan, jenis barang yang dikirim, dan membayar dengan sejumlah biaya yang ditentukan setelah proses penimbangan barang.

2) Setiap pelanggan akan mendapatkan SPB (surat pengantar barang) sebagai tanda bukti pengiriman yang dapat digunakan sebagai

[15]Hasil wawancara dengan Dadang Novi Prasetyo, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

tanda bukti penggunaan dan berfungsi sebagai tanda klaim apabila terjadi suatu kerugian bagi pelanggan pada proses pengiriman.

3) Pihak PT. LNP cabang Wlingi akan melakukan pengemasan barang sesuai dengan jenis barang yang dikirim.
4) Pihak PT. LNP cabang Wlingi akan melakukan pengiriman melalui kereta berdasarkan alamat tujuan dengan menyertakan SPB.
5) Setiap tujuan yang sudah menerima barang akan menandatangani SPB sebagai tanda bukti bahwa barang yang telah mereka terima dalam keadaan lengkap dan tidak rusak.

j. Ganti Rugi

Kerusakan barang atau kehilangan akan diproses sebagaimana ketentuan berikut:[16]

1) Pelanggan penerima barang datang ke PT. LNP dimana dia menerima barang.
2) PT LNP akan memeriksa barang dan menelusuri sebab kerusakan.
3) Apabila diketahui kerusakan terjadi akibat kelalaian PT. LNP, maka pihak PT. LNP akan menghubungi PT. LNP pusat untuk melaporkan kerusakan.
4) Besar ganti rugi untuk barang yang rusak akan diganti dengan barang.
5) Apabila ada barang yang hilang diganti maksimal 10x biaya pengiriman.

[16]Hasil wawancara dengan Dadang Novi Prasetyo, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

k. Klaim

Pelanggan PT. LNP dapat memberikan klaim atas ketidak sesuaian proses pengiriman. Keluhan dapat disampaikan melalui beberapa cara. Adapun cara tersebut antara lain adalah sebagai berikut:[17]

1) Pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau klaim dengan datang langsung ke kantor PT. LNP tempat pengiriman atau kantor penerimaan dengan menyampaikan secara langsung lewat administrator.
2) Pelanggan dapat menyampaikan klaim mereka terhadap kerugian atau kerusakan melalui No. HP Kantor.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa masalah yang terdapat pada PT. LNP cabang Wlingi Blitar, yaitu sebagai berikut:

l. Masalah dan kendala dalam pengelolaan

a. Masalah dalam hal ketenaga kerjaan

Masalah yang terdapat di dalam ketenaga kerjaan antara lain adalah sebagai berikut ini:

1) Adanya ketidak sesuaian terhadap besarnya upah pegawai PT. LNP cabang Wlingi dengan besarnya UMR.
2) Kurang adanya antisipasi terhadap perbandingan jumlah barang muatan dengan jumlah tenaga pembantu operasional.

[17]Hasil wawancara dengan Dadang Novi Prasetyo, pada Tanggal 12 mei 2016 di rumah Dadang Novi Prasetyo

3) Tidak adanya jaminan sosial yang diberikan oleh PT. LNP terhadap pegawai sesuai dengan hak pegawai yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang.

b. Masalah pengiriman

Dalam hal pengiriman, terdapat berbagai masalah yang antara lain sebagaimana penjelasan berikut ini:

1) Adanya keterbatasan terhadap kapasitas gerbong KA sehingga barang dalam jumlah besar tidak bisa dikirim dalam satu kali proses pengiriman.
2) Adanya pengiriman yang tidak memahami teknik pengemasan sehingga saat pengiriman memungkinkan terjadi kerusakan terhadap barang.
3) Adanya kekurang waspadaan pengirim terhadap sifat barang yang dikirim sehingga pada proses pengiriman memungkinkan terjadinya kerusakan.

c. Masalah kerjasama

Adapun permasalahan yang terdapat dalam proses kerjasama antara pihak lain dengan PT. LNP cabang Wlingi adalah sebagai berikut ini:

1) Adanya permasalahan pertanggung jawaban PJKA tentang kerusakan barang yang terjadi akibat kecelakaan dan kesalahan pihak PJKI sebagai pihak yang menyediakan jasa pengiriman yang

tidak sesuai dengan biaya barang sehingga PT. LNP akan dirugikan.

2) Adanya kendala terhadap masalah operasional radio yang terkadang mengganggu kegiatan periklanan.

d. Masalah ganti rugi

Adapun permasalahan ganti rugi untuk pengguna jasa dengan PT. LNP cabang Wlingi adalah sebagai berikut ini:

1) Kesalahan dapat terjadi karena kesalahan pengirim sebagai pelanggan atau PT. LNP cabang Wlingi Blitar sebagai penyedia jasa seperti pada aspek teknik pengemasan sehingga dalam hal ini memerlukan kegiatan analisa lebih lanjut yang dapat merugikan salah satu pihak.

2) Biaya ganti rugi terhadap barang yang hilang hanya sebatas 10 kali biaya pengiriman sehingga pengirim memungkinkan mengalami kerugian apabila harga ganti tidak seimbang dengan harga barang.

3) Kesalahan yang terjadi akibat bencana atau kecelakaan bukan menjadi tanggung jawab pihak PT. LNP cabang Wlingi Blitar sehingga dalam hal ini pihak pengirim menjadi pihak yang dirugikan.

2. Analisis Hukum Islam terhadap Pengelolaan PT. LNP Cabang Wlingi Blitar

a. Tinjauan Bentuk Usaha

Pada dasarnya bentuk usaha yang dilakukan oleh PT. LNP adalah menyediakan jasa pengiriman barang. PT. LNP mengirimkan barang dengan memperhatikan sumber barang (apakah barang tersebut *legal* atau *illegal*) dari segi hukum positif. Namun disisi lain berdasarkan keterangan selama ini belum ditemui pelanggan yang menggunakan jasa PT. LNP cabang Wlingi Blitar untuk mengirim barang dengan tujuan *illegal* atau maksiat. PT. LNP cabang Wlingi Blitar mengadakan kerjasama dalam hal pengiriman barang dengan tujuan meringankan beban pelanggan terhadap keterbatasan kemampuan melakukan pengiriman karena letak geografis. Dengan memperhatikan bentuk usaha diatas, maka di dalam hal ini bentuk dan tujuannya bisnis jasa ekspedisi yang dilakukan oleh PT. LNP cabang Wlingi Blitar masih dalam batasan syari'ah. Hal tersebut didukung dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Maidah ayat 2:

.....وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ ٢

"Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa

dan permusuhan”[18]. Dalam hal ini bisnis yang dilakukan oleh PT. LNP Wlingi merupakan bisnis yang diperbolehkan atau halal.

b. Hubungan antara PT. LNP Pusat dengan LNP cabang Wlingi

Di dalam menjalankan bisnisnya PT. LNP cabang Wlingi Blitar menjalin kerjasama dengan berbagai pihak.

Bentuk usaha yang dilakukan oleh PT. LNP cabang Wlingi dengan PT. LNP pusat. Bentuk muamalat yang dilakukan oleh merupakan bisnis yang dilakukan bersama oleh pihak PT. LNP pusat kepada PT. LNP cabang Wlingi Blitar untuk menjalankan bisnis di dalam kegiatan bisnis ekspedisi. Dalam hal ini kegiatan muamalat yang dilakukan oleh pihak PT. LNP cabang Wlingi Blitar, dengan PT. LNP pusat adalah *syirkah*. Bentuk *syirkah* di dalam kegiatan muamalat antara PT. LNP pusat dan PT. LNP cabang adalah *syirkah uhud.* Pengertian *syirkah uhud* menurut Sarwat adalah “akad kerjasama antara dua orang atau lebih yang bersekutu dalam usaha, baik modal maupun keuntungan.”[19] Dalam menjalankan kegiatan usahanya PT. LNP pusat dengan PT. LNP cabang Wlingi Blitar melakukan kegiatan *syirkatul abdan*. Menurut Sarwat:

> *Syirkah* ini adalah kerja sama antara dua pihak atau lebih dalam usaha yang dilakukan oleh tubuh mereka, seperti kerjasama sesama dokter di klinik, atau sesama tukang jahit atau tukang cukur dalam salah satu pekerjaan. Semuanya dibolehkan. Namun Al-Imam Asy-Syafi'i melarangnya. Disebut juga dengan *Syirkah Shanai wat Taqabbul*.[20]

---

[18]Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur’an dan Terjemahannya,* (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur’an, 1979), hlm. 183

[19] Ahmad Sarwat, *Fiqih Muamalah.*, hal 106

[20]*Ibid*, Hal. 76

Dalam rukun *syirkah* terdapat tiga rukun yaitu ada dua belah pihak, ada obyek transaksi, dan adanya pelafalan akad. Di dalam kegiatan ini PT. LNP pusat bertindak sebagai peyandang dana sekaligus terlibat langsung secara aktif didalam kegiatan manajemen ekspedisi sedangkan PT. LNP cabang Wlingi Blitar bertindak sebagai pengelola ekspedisi dalam kawasan wilayah Blitar. Obyek transaksi adalah adanya kerjasama antara PT. LNP pusat dan PT. LNP cabang Wlingi Blitar untuk mengelola kegiatan ekspedisi untuk daerah Wlingi dengan pembagian keuntungan 10%. Perjanjian dilakukan secara tertulis. Di dalam hal ini rukun *syirkah* telah dipenuhi oleh kedua pihak. *Syirkah* semacam ini diperbolehkan didalam agama Islam atau halal.

1) Hubungan Kerjasama Antar PT. LNP cabang Wlingi dengan PJKA

   PT. LNP menggunakan jasa angkutan kereta api yang dikelola PJKA. Penggunaan jasa kereta api oleh PT. LNP cabang Wlingi merupakan bentuk tolong-menolong dalam kebaikan. Bentuk tolong-menolong sudah dijelaskan dalam surat Al-Maidah ayat 2 yang menjelaskan bahwa bentuk tolong menolong sah asalkan berpegang pada prinsip kebaikan dan tidak menyimpang ketentuan *syar'i*.

   Pada praktek kerja sama antara PT. LNP cabang Wlingi dengan PJKA, PJKA memberikan fasilitas berupa gerbong

dengan tarif Rp. 1100/ kg. Disisi lain permasalahan pertanggung jawaban atas kerusakan barang yang diakibatkan oleh kecelakaan, bencana, ataupun kesalahan PJKA harus ditanggung oleh PT. LNP.

Menurut Syamsul Anwar, ada dua macam sebab terjadinya ganti rugi *(dhaman).* Pertama, tidak melaksanakannya akad, dan kedua, alfa dalam melaksanakan akad. [21] Ganti rugi terjadi dikarenakan adanya kerusakan barang. Menurut sebagian ulama', Di dalam prinsip fikih ganti rugi melibatkan unsur *ta'addi* atau *taqshir.* Apabila unsur tersebut tidak ada, maka ganti rugi tidak dapat dibebankan karena mereka tergolong *al-aydi al-amânah* (tangan-tangan amanah).

Antara *ta'addi* (pelanggaran) dengan *dharar* (kerugian) harus memiliki hubungan harus ada hubungan sebab akibat. apabila *dharar* dinisbatkan kepada sebab-sebab lain, bukan perbuatan pelaku *(muta'addi)* sendiri, maka *dhaman* tidak dapat diberlakukan, karena seseorang tidak dapat dibebani tanggung jawab atas akibat yang tidak disebabkan faktor diluar dirinya.

Dalam kasus ini, pihak PJKA tidak memiliki kewajiban mengontrol barang karena penanggung jawab barang merupakan pada pihak PT. LNP. Jadi selama kerugian disebabkan bukan karena pihak PJKA maka pihak PJKA tidak memiliki kewajiban

[21]Marzuki Syuhada, 2013. *Ganti Rugi, diakses dari:* http://blokgurubelajar.blogspot.co.id pada: 30 Mei 2016

ganti rugi. Apabila PJKA berbuat kelalaian dan tidak memberikan ganti rugi maka dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kerjasama antara PT. LNP dan PJKA harus ditinjau ulang dan disesuaikan dengan sistem *syari'ah* karena apabila tidak ada ganti rugi akibat kerusakan atau kehilangan akibat *human error*, maka PT. LNP akan menjadi pihak yang dirugikan. Dari segi aspek kebijakan ganti rugi oleh PJKA kepada PT. LNP masih perlu diperbaiki sesuai dengan hukum Islam karena adanya salah satu pihak yang rugi apabila terjadi *human error*, PT. LNP akan merasa dirugikan dikarenakan tidak ada jaminan ganti rugi.

2) Hubungan Kerjasama Antar PT. LNP cabang Wlingi Radio Kuala Kencana

Kerjasama antara PT. LNP cabang Wlingi Blitar dan Radio Kuala Kencana merupakan hubungan muamalat dalam segi penggunaan jasa promosi. Di dalam hal ini PT. LNP berperan sebagai pengguna jasa dan pihak Radio Kuala Kencana berperan sebagai penyedia jasa. PT. LNP tidak mempromosikan produk jasanya dengan konten berbau *gharar* maupun mengandung unsur-unsur yang dilarang dalam agama. Maka dalam kerjasama ini tidak melanggar *syar'i*. Hal ini sesuai dengan surat Al-Maidah ayat 2 yang disebutkan sebelumnya tentang prinsip tolong-menolong dalam kebaikan. Hubungan semacam ini adalah halal atau diperbolehkan.

3) Hubungan Kerjasama Antar PT. LNP cabang Wlingi dengan Radio Prapanca FM

Kerjasama antara PT. LNP cabang Wlingi Blitar dan Radio Prapanca FM merupakan hubungan muamalat dalam segi penggunaan jasa promosi dan pengembangan radio. Di dalam hal ini PT. LNP dan radio Prapanca bekerjasama dan tolong-menolong dalam pengembangan usaha mereka. PT. LNP tidak mempromosikan produk jasanya dengan konten berbau *gharar* maupun mengandung unsur-unsur yang dilarang dalam agama melalui radio prapanca dan PT. LNP membantu program radio yang tidak melanggar ketentuan agama juga. Maka dalam kerjasama ini kedua pihak tidak melanggar *syari'ah*. Hal ini sesuai dengan surat Al-Maidah ayat 2 yang disebutkan sebelumnya tentang prinsip tolong-menolong dalam kebaikan. Di dalam hubungan muamalah semacam ini hukumnya adalah halal.

c. Tinjauan dari Segi Ketenagakerjaan

PT. LNP cabang Wlingi menggunakan dua karyawan yang bertugas dalam fungsi tenaga administrator dan tenaga pembantu operasional. Semua karyawan telah disesuaikan berdasarkan kemampuannya di dalam mengelola pekerjaan. Maka dalam hal ini kualifikasi untuk pengelola sudah sesuai dengan hukum Islam karena keahlian untuk mengelola tugas masing-masing sudah memenuhi syarat.

PT. LNP cabang Wlingi menggunakan dua karyawan yang bertugas dalam fungsi tenaga administrator dan tenaga pembantu operasional. Di dalam kegiatan tersebut dua karyawan diberikan upah dipertimbangkan pada jenis pekerjaan mereka. Menurut karyawan PT. LNP cabang Wlingi, upah yang mereka dapatkan memang tidak sesuai dengan UMR, namun hal tersebut adil dan sesuai dengan pekerjaan mereka. Mereka juga mendapatkan fasilitas makan dan minum saat bekerja.

Prinsip adil dalam pengupahan adalah adanya kejelasan atau aqad (perjanjian) antara *musta'jir* dan *ajir*. Seorang *musta'jir* harus memberikan (upah) seorang *ajir* ia telah mengerjakan kewajibannya (pekerjaannya) terlebih dahulu. Prinsip keadilan dalam memberikan upah juga dijelaskan dalam hadts riwayat Abu Daud.

> Telah menceritakan kepada Kami Muhammad bin Katsir, telah mengabarkan kepada Kami Sufyan, telah menceritakan kepada Kami Abu Ishaq dari Wahb bin Jabir Al Khaiwani dari Abdullah bin 'Amr, ia berkata; Rasulullah shallAllahu wa'alaihi wa sallam bersabda: "Cukuplah dosa bagi seseorang dengan ia menyianyiakan orang yang ia tanggung."(H.R. Abu Daud)[22]

PT. LNP cabang Wlingi Blitar membayar upah karyawan mereka sesuai dengan waktu yang ditentukan setiap bulannya. Prinsip ini sesuai dengan hadist yang diriwayatkan oleh Al-Baihaqi*:* *"*Berikanlah gaji kepada pekerja sebelum kering keringatnya, dan beritahukan ketentuan gajinya, terhadap apa yang dikerjakan." (HR.

[22]Eef Saefullah. *Kumpulan Hadits Ekonomi* (Cirebon: IAIN Syech Nurjati, 2015), Hal. 63

Al-Baihaqi)[23] Dalam pemberian upah karyawan, PT. LNP cabang Wlingi, Blitar sudah sesuai dengan prinsip *syari'ah*.

d. Tinjauan dari segi jaminan keamanan barang dan ganti rugi

Dari segi kemanan barang, PT. LNP berusaha bekerja sebaik dan seamanah mungkin untuk. PT. LNP melakukan tindakan pengemasan untuk melindungi barang pengirim. PT. LNP menempatkan sejumlah penanggung jawab pengangkutan barang di dalam gerbong kereta barang.

Barang yang hilang atau rusak akibat kesalahan PT. LNP akan digantikan maksimal sebesar 10 kali harga biaya pengiriman. Hal ini sah apabila harga barang sebesar yang dimuat mempunyai nilai dibawah harga muatan. Untuk kasus barang yang bernilai diatas biaya ganti rugi secara otomatis pihak pelanggan akan dirugikan. Dalam hal ini biaya ganti rugi yang dikeluarkan oleh PT. LNP tidak sebanding dengan harga barang pengiriman. Hal ini tidak sesuai dengan *syari'ah* atau dilarang karena ada salah satu pihak yang dirugikan yaitu konsumen. Maka kebijakan dalam memberikan ganti rugi harus disesuaikan dengan biaya kerugian agar terjadi keadilan antara keduanya.

[23]Eef Saefullah, hal. 57

C. Pembahasan Temuan Penelitian

1. Praktek Pengelolaan Bisnis Ekspedisi Yang Dijalankan Oleh PT. LNP Cabang Wlingi Blitar

PT. LNP cabang Wlingi Blitar dikelola dibawah naungan swasta yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang melalui jalur transportasi darat dengan memanfaatkan jasa angkut kereta api logistik. Pengelolaan PT. LNP cabang Wlingi Blitar selama ini bekerjasama dengan PT. LNP pusat dan beberapa pihak lain seperti PJKA, stasiun radio Prapanca FM dan Kuala Kencana FM.

PT. LNP cabang Wlingi Blitar melakukan kegiatan promosi usaha melalui beberapa media. PT. LNP Wlingi melakukan kerjasama dengan pihak stasiun radio yaitu Kuala Kencana FM dan Prapanca FM dalam mempromosikan usahanya melalui website dan juga melalui banner untuk menyebar luaskan usahanya.

PT. LNP cabang Wlingi Blitar memanfaatkan tenaga administrator dengan kualifikasi yang memenuhi syarat dalam melaksanakan tugasnya khususnya dalam bertransaksi dengan pelanggan serta menanggapi keluhan pelanggan. Selain itu perusahaan ini juga menggunakan tenaga pembantu operasional yang membantu dalam proses bongkar muat barang di kereta dan pengiriman barang. Semua karyawan digaji dengan berdasarkan pekerjaannya yang tidak terpaut dengan UMR dan tidak dengan sistem kontrak.

Pelanggan PT. LNP cabang Wlingi Blitar dapat datang secara langsung ketika mereka ingin menggunakan jasa PT. LNP Wlingi. Transaksi biaya angkut didasarkan pada satuan colli dan besarnya dihitung dengan kisaran Rp. 60.000,00 pada ukuran 1-10 kg pertama yang selanjutnya dihitung dengan kisaran Rp. 3000,00/kg untuk ukuran selanjutnya. Pelanggan akan menerima SPB yang digunakan sebagai tanda bukti pengiriman. SPB akan ditanda tangani oleh penerima barang di tempat tujuan sebagai tanda bukti bahwa barang sudah diterima dengan lengkap dan utuh.

Proses pengiriman barang meliputi proses pengemasan yang dibebankan kepada PT. LNP cabang Wlingi apabila pengemasan tidak memerlukan perlakuan khusus. PT. LNP juga menyampaikan himbauan kepada pengirim atas barang yang dikirim dengan memerlukan perlakuan khusus untuk proses pengemasan dan pengiriman demi mencegah kerusakan barang. Barang yang dikirim akan didistribusikan dengan kereta api logistik dengan sistem membayar PJKA dengan biaya Rp. 1100,00/ kg. PT. LNP menyediakan dua orang penanggung jawab di kereta barang demi mencegah kerusakan barang dan kehilangan barang.

Di dalam hal ganti rugi PT. LNP hanya mengganti biaya ganti rugi yang diakibatkan kesalahan PT. LNP yang didapatkan dari klaim pengirim. Besarnya ganti rugi dihitung maksimal 10 kali biaya pengiriman. Dalam hal ganti rugi, terdapat kesamaan antara hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nasrullah tentang Pertanggung

Jawaban di PT. POS mentaraman bahwa pihak ekspedisi memberikan ganti rugi namun nilai maksimal dari ganti rugi tersebut terkadang tidak sesuai dengan harga barang yang hilang atau rusak. Dalam hal ganti rugi, terdapat perbedaan dengan hasil penelitian Melyna di PT. Pos Mentaraman yang menyatakan bahwa dalam hal kerusakan dan kehilangan barang, konsumen akan diberkan ganti rugi sebesar nilai maksimal barang.

2. Tinjauan Hukum Islam terhadap Pengelolaan PT. LNP Cabang Wlingi Blitar

Tinjauan pengelolaan PT. LNP cabang Wlingi Blitar dari hukum Islam meliputi aspek bentuk usaha, hubungan kerjasama, ketanaga kerjaan, dan ganti rugi. Hal tersebut dijelaskan sebagaimana berikut ini.

1) Bentuk Usaha

Bentuk usaha PT. LNP ditinjau dari hukum Islam telah mentaati hukum Islam. PT. LNP merupakan perusahaan ekspedisi yang melayani jasa pengiriman barang dalam bentuk dokumen, hewan, properti, kendaraan, kerajinan. Didalam menjalankan usahanya PT. LNP tidak pernah melayani pengiriman barang yang bersifat *illegal*. Maka dalam hal ini secara hukum Islam bentuk usaha PT. LNP diperbolehkan.

2) Hubungan Kerjasama

Dari segi *syirkah* atau kerjasama, PT. LNP cabang Wlingi, Blitar menjalin kerjasama dengan PT. LNP pusat yang ada di Jakarta. PT. LNP pusat merupakan penyandang dana dan PT. LNP cabang

Wlingi, Blitar merupakan pengelola dana dengan bagi hasil sebesar 10% dari hasil usaha di PT.LNP Wlingi. Bentuk usaha ini dalam Islam disebut *syirkah uhud* dan diperbolehkan.

Selain dengan PT. LNP Pusat, PT. LNP mengadakan kerjasama dengan stasiun radio Prapanca FM dan Kuala Kencana FM dalam mempromosikan usahanya. Didalam hal kerjasama ini tidak ada unsur yang melanggar hukum Islam karena tidak ada unsur kegiatan yang bersifat maksiat. Kerjasama dalam hal ini dalam Islam diperbolehkan.

Di dalam melakukan pengiriman barang, PT. LNP cabang Wlingi menjalin kerjasama dengan PJKA dengan memanfaatkan gerbong barang dan dengan membayar sejumlah tarif yang telah disepakati. Kerjasama antara PT. LNP cabang Wlingi dan PJKA merupakan bentuk tolong menolong dalam kebaikan dan diperbolehkan.

3) Ketenaga Kerjaan

Dari segi ketenaga kerjaan, tenaga SDM dari PT. LNP cabang Wlingi, Blitar menggunakan *manager* kantor cabang, tenaga administrator dan pembantu lapangan (*helper*). Kemampuan mereka sudah memenuhi kualifikasi sebagai ahli dalam bidang masing-masing. Secara hukum Islam melimpahkan pekerjaan di tangan ahli yang sudah menguasai pekerjaan merupakan hal yang diperbolehkan. Sistem pembayaran upah kariawan di dalam PT. LNP cabang Wlingi Blitar disesuaikan dengan perjanjian kerja antara manager dan

kariawan dengan pembayaran setiap bulan. Hal ini sudah sesuai dengan hukum Islam karena adanya kesepakatan yang disetujui oleh pihak pihak pemberi pekerjaan dan pekerja.

4) Ganti Rugi Kerusakan Barang

Dari segi ganti rugi atas kerusakan barang baik dari pihak PJKA terhadap PT. LNP masih belum sesuai. Hal ini dikarenakan tidak ada ganti rugi yang diberikan pihak PJKA apabila terjadi kerusakan barang akibat kesalahan dari PJKA. Ganti rugi PT. LNP kepada konsumen atas kerusakan barang akibat kesalahan PT. LNP juga masih belum sesuai dikarenakan besarnya ganti maksimal hanya sepuluh kali dari biaya pengiriman. Hal ini tidak sesuai jika besarnya kerugian yang diterima tidak sepadan dengan nilai barang.