BAB III

MEKANISME PEMBULATAN TIMBANGAN DAN BERLIPATNYA TARIF PADA JASA PENGIRIMAN BARANG DI PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) KARIMUN JAWA SURABAYA

A. Gambaran Umum Tentang Perusahaan

1. Lokasi Perusahaan.

   Graha JNE atau PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Surabaya berada pada lokasi yang sangat strategis karena terletak di pusat kota Surabaya. Jika dilihat dari ekonomisnya maka tempat JNE ini sangat mudah dijangkau oleh siapapun karena letaknya di samping jalan raya, pusat bisnis di Kota Surabaya, dekat dengan Surabaya Mall, dekat dengan hotel-hotel, dekat dengan rumah sakit dan dekat dengan Stasiun Gubeng tepatnya di Jalan Karimun Jawa No. 25-27 kav. 1-2 Surabaya.

2. Sejarah PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

   JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir expres dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Yang diresmikan dengan nama TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (TIKI JNE) tetapi oleh masyarakat telah dikenal dengan nama JNE. Nama tersebut diambil dari bahasa sansekerta yang berarti "*Jalur Nugraha Ekakurir*". Perusahaan ini merupakan perusahaan kurir terbesar di Indonesia. Didirikan pertama pada tahun 1990 bertempat di Jakarta oleh H. Soeprapto Suparno bersama Johari Zein pada tanggal 26 Novemver 1990.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perusahaan ini awalnya memulai kegiatannya dengan delapan karyawan dan dengan modal hanya 100 miliyar rupiah. Yang awalnya hanya menangani kegiatan kepabean, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia.

Pada tahun 1991, JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) telah memperluas jaringan international dengan bergabung sebagai anggota di asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hongkong. Kemudian memberikan kesempatan kepada JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh Indonesia.

Karena persaingannya di pasar domestik yang semakin maju. Akhirnya JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) juga memperluas jaringan domestik dengan nama TIKI (Titipan Kilat). Dengan memperluas jaringan dometik maka JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) mendapatkan keuntungan dari persaingan pasar domestik. Kemudian JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) juga memperluas pelayanannya di logistik dan distribusi

Selama bertahun-tahun TIKI (Titipan Kilat) dan JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) berjalan dengan dua perusahaan yang mempunyai arah sendiri-sendiri oleh karena itu kedua perusahaan ini menjadi saingan dan akhirnya terpecahlah sendiri-sendiri, yang JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) didalam naungan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir dan TIKI (Titipan Kilat) didalam naungan PT. Citra Van Titipan Kilat dengan mekanisme yang berbeda.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari terpecahnya dua perusahaan itu maka JNE pada tahun 2000 telah meluncurkan logo JNE. Pada tahun 2002 JNE dapat membeli gedung dan mendirikan JNE Operations Sorting Centers. Dan pada tahun 2004 JNE membeli gedung baru yang merupakan kartor pusat JNE, kedua gedung ini bertempat di Jakarta.

Pengembangan produk dan layanan yang berbeda di JNE antara lain menyediakan jasa kurir, logistic, money remittance hingga jasa kargo. Dengan dipisahkannya dua perusahaan itu maka JNE sangat kesulitan karena tidak boleh beradu harga dan layanan dengan TIKI. Semakin berkembangnya dunia industri dan bisnis, maka JNE tidak perlu berebut pasar. Perlahan-lahan JNE menemukan banyak layanan baru yang sangat berbeda dengan TIKI.

Dengan layanan JNE menjemput bola yang artinya JNE langsung menjemput barang ke rumah konsumen yang ingin mengirim barang, hanya dengan menelepon, kurir akan datang kerumah. Maka pertumbuhan bisnis JNE semakin baik yang setiap tahunnya tumbuh bisa mencapai 20% dibanding dengan industri-industri yang lain hanya sebesar 10%-15% setiap tahunnya.

Dengan pertumbuhan yang pesat itu maka JNE membuka bisnis baru yakni trucking. Ini merupakan layanan pengiriman barang-barang kebutuhan pokok. Layanan trucking ini dilengkapi dengan GPS agar terpantau. JNE juga bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan barang seperti UPS. Dengan UPS konsumen bisa mengirimkan barang ke luar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

negeri lewat UPS. Rencana selanjutnya, JNE berencana terjun ke bisnis surat-menyurat di bawah 500 gram. Bisnis ini sebelumnya dimonopoli PT. Pos Indonesia, dengan pencabutan aturan ini maka membuka peluang bagi JNE dan saat ini JNE tinggal menunggu aturan pemerintahan yang mengatur tentang masalah ini.

Untuk saat ini JNE didukung oleh lebih dari 1000 karyawan dan tidak kurang 1500 gerai yang sudah tersebar di Indonesia. Untuk di kota Surabaya terdapat sekitar 213 counter yang awal disebar pada tahun 1996. Kehandalan JNE juga telah dibuktikan dengan adanya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikat ISO 9001.2000 atas jasa layanan yang telah diberikan. Sangat wajar kalau JNE puya SDM yang handal. Bahkan departemen HRD mempunyai empat devisi yaitu intelektual (berhubungan dengan pekerjaan), training (bertugas untuk kegiatan outbond dan memberikan training), spiritual (mengatur kegiatan keagamaan), dan fisikal (berhubungan dengan aktivitas kebugaran badan karyawan). Pimpinan perusahaan JNE berkata “setiap masa selalu ada tantangannya, tapi kita tetap harus maju menghadapi tantangan itu”.

3. Visi Misi PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

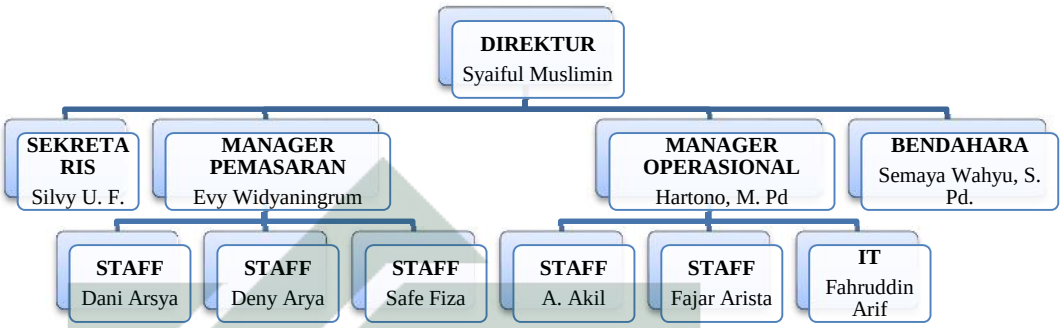
Dalam memiliki perusahaan maka harus mempunyai visi dan misi untuk mencapai tujuan kedepannya. Maka visi dan misi dari PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir yaitu:

Visinya menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan didunia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Misinya memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten.

4. Struktur Organisasi



5. Produk PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Karimun Jawa Surabaya

Layanan yang terdapat dalam JNE terdapat 4 (empat) layanan dengan sistem yang berbeda-beda diantaranya:

a. SS (Spesial Service)

Sering juga dikenal dengan sebutan Spesial Speed. Layanan ini merupakan layanan yang paling cepat yaitu menjanjikan waktu pengiriman barang sampai tujuan pada hari yang sama, hitungannya 13 jam dari pemberangkatan. Layanan ini menggunakan transportasi udara atau darat langsung ke tujuan. Dalam layanan ini tidak semua bisa menggunakan layanan ini hanya kota-kota besar. Apabila dalam 13 jam barang belum sampai ke tujuan maka layanan berganti menjadi layanan YES maka tarif juga menggunakan layanan YES. Sisa uang dari SS menjadi YES maka akan dikembalikan.

b. YES (Yakin Esok Sampai)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam layanan pengiriman ini pihak JNE menjanjikan waktu pengiriman barang sampai tujuan dalam waktu 24 jam atau 1 hari, yang artinya sekarang kirim besok akan sampai pada tujuan. Apabila barang belum sampai keesokan harinya maka pihak JNE membebasakan uang pengiriman maksudnya uang kembali 100% jika itu kesalahan dari JNE, tetapi apabila itu kesalahan dari customer atau pihak pengirim barang maka uang tidak akan kembali sama sekali.

Dalam layanan SS dan YES ini tidak semua kota bisa menggunakan layanan ini hanya kota-kota besar yang mempunyai bandara dan mempunyai penerbangan langsung antara kota pengirim barang dengan kota tujuan barang, jadi walaupun kota mempunyai bandara tetapi tidak mempunyai penerbangan langsung maka tidak bisa menggunakan layanan ini.

c. REG (Reguler)

Layanan ini menjanjikan barang sampai ketujuan antara 2-3 hari dari pengiriman. Dalam layanan ini semua pelosok Indonesia bisa dijangkau untuk pengiriman barangnya.

d. OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)

Layanan ini menawarkan layanan dengan biaya ekonomis. Paling murah dari layanan-layanan yang lain. Layanan ini menfaatkan udara dan darat yang menghubungkan kota-kota besar, ibu kota Propinsi sampai Kabupaten. Dalam layanan ini menjanjikan barang sampai tujuan 5-7 hari setelah pengiriman.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketentuan-ketentuan diatas merupakan pilihan pengiriman yang ditawarkan JNE, customer JNE bisa memilih sesuai kebutuhannya.

Untuk mengetahui tarif-tarif pengiriman yang dituju maka pihak JNE memberikan fasilitas dalam mengecek ongkos kirim secara online agar memudahkan para customernya dengan cara :

1. Membuka website resmi JNE yaitu www.JNE.co.id.

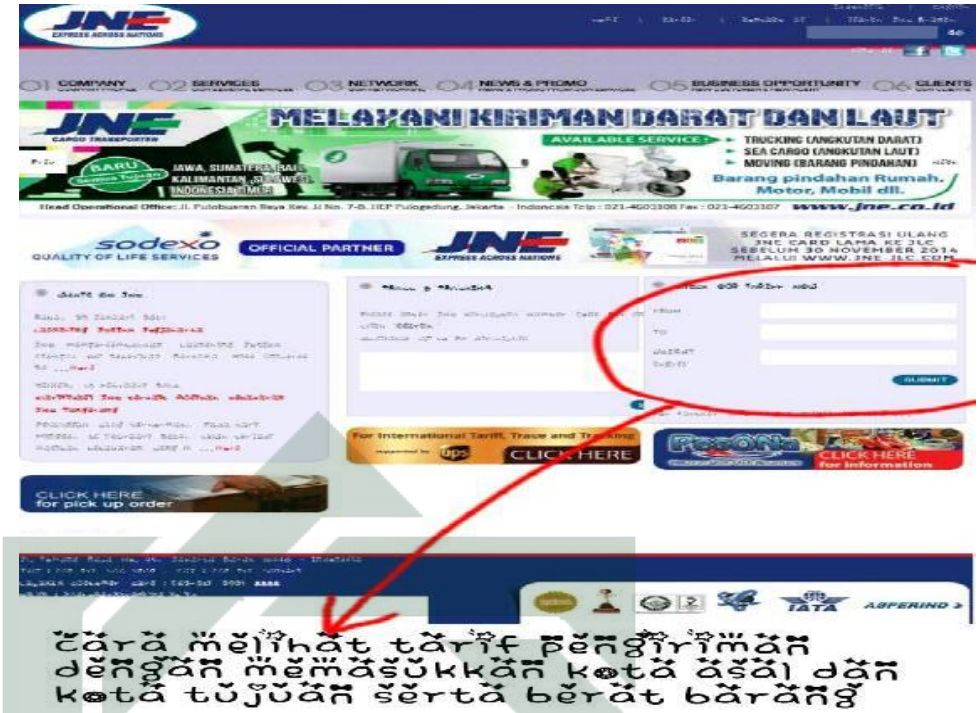
Gambar 3.1
Prosedur membuka web JNE

Sumber foto: Silvi Khaulia Maharani (17 Desember 2014)

2. Memasukkan alamat kota asal dan kota tujuan serta berat barang yang akan dikirim.

Gambar 3.2
Prosedur melihat tarif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Sumber foto: Silvi Khaulia Maharani (17 Desember 2014)

3. Jika sudah memasukkan langkah ke dua maka akan keluar ongkos kirimnya. Seperti contoh di bawah ini jika beratnya 1kg.

   Gambar 3.3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tarif dalam berat 1kg

Nama Layanan	Jenis Kiriman	Tarif	ETD(Estimates Days)
OKE	Dokumen/Paket	Rp. 15.000	3-4 Days
REG	Dokumen/Paket	Rp. 17.000	2-3 Days
SPS	Dokumen/Paket	Rp. 300.000	
YES	Dokumen/Paket	Rp. 28.000	1-1 Days

Sumber foto: Silvi Khaulia Maharani (17 Desember 2014)

Jika beratnya 2kg, maka:

Gambar 3.4
Tarif dalam berat 2 kg

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber foto: Silvi Khaulia Maharani (17 Desember 2014)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jika beratnya 3kg, maka:[68]

Gambar 3.5
Tarif dalam berat 3 kg

Sumber foto: Silvi Khaulia Maharani (17 Desember 2014)

B. Mekanisme Pembulatan Timbangan

Dalam penghitungan berat barang yang akan dikirim untuk menentukan tarif dari barang tersebut, maka pihak PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir terdapat dua sistem yaitu: sistem *progresif* dan sistem *Volumetrik*.

1. Pembulatan sistem *progresif*

   Yang dimaksud penghitungan *progresif* disini adalah penghitungan berdasarkan berat paket barang jadi makin berat barang tersebut maka ongkos kirimnya akan makin besar. Dalam

[68] http//jne.co.id/.html, diakses pada 17 November 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penghitungannya menurut ibu Evi yang berkedudukan sebagai manager pemasaran bahwa apabila barang yang akan dikirim tersebut ditimbang mencapai 1,35 kg atau lebih, maka akan dibulatkan menjadi 2 kg.[69] Tetapi para karyawan JNE mengatakan bahwa pembulatan timbangan diberlakukan apabila barang yang akan dikirim mencapai 1,4 kg atau lebih, maka akan dibulatkan menjadi 2 kg.[70] Sebenarnya karyawan mengikuti aturan-aturan dari pimpinan karena 1,35 kg dan 1,4 kg apabila dibulatkan pada dasarnya sama.

Tabel 3.1
Nilai pembulatan dalam sistem *progresif*

Berat	**Pembulatan**
> 0,35 kg	1 kg
< 1,35 kg	1 kg
> 1,35 kg	2 kg
< 2,35 kg	2 kg
> 2,35 kg	3 kg

Seperti contoh saat melakukan observasi cara menentukan berat timbangan barang yang akan dikirim menggunakan sistem progresif.

Gambar 3.6

[69] Evi Widyaningrum, Manager, *Wawancara*, Surabaya 10 November 2014.
[70] Tristan Adi Putra, Karyawan, *Wawancara*, Surabaya 18 Desember 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sistem *progresif* belum terjadi pembulatan

Sumber foto: Silvi Khaulia Maharani (17 Desember 2014)

Dari gambar tersebut telah tampak bahwa berat asli dari barang tersebut yaitu 1,20 kg. Karena berat dari barang tersebut 1,20 kg dan kurang dari 1,35 kg maka beratnya dibulatkan menjadi 1 kg.

Gambar 3.7
Sistem *progresif* sudah terjadi pembulatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber foto: Silvi Khaulia Maharani (17 Desember 2014)

Dari gambar tersebut telah tampak bahwa berat asli dari barang tersebut yaitu 1,40 kg. Karena berat dari barang tersebut 1,40 kg dan lebih dari 1,35 kg maka beratnya dibulatkan menjadi 2 kg.

2. Pembulatan sistem *volumetrik*

Yang dimaksud pembulatan sistem *volumetrik* adalah apabila barang tersebut besar tetapi tidak sesuai antara berat dan besarnya maka menggunakan hitungan volume dari barang tersebut, yaitu dengan mengukur ukuran (panjang, lebar dan tingginya) barang yang akan dikirim tersebut dengan rumus $\frac{p\,x\,l\,x\,t}{6000}$ x 1kg[71] dengan hasil pengitungan itu apabila hasilnya kurang dari 3 kg (3 kg ke bawah) maka akan mengikuti sistim *progresif*, tetapi jika hasil pengitungan itu hasilnya lebih dari 3 kg atau (3 kg ke atas) maka akan mengikuti sistem

[71] Dalam rumus $\frac{p\,x\,l\,x\,t}{6000}$ x 1kg (p = cm, l = cm, t = cm dan 6000 merupakan suatu rumus matematika yaitu rumus volume isi)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

volumetrik yaitu dengan menghitung volume barang tersebut. Dari kedua cara penghitungan tersebut masih menggunakan pembulatan jika beratnya mencapai 0,35 sudah masuk pembulatan berikutnya.

Tabel 3.2
Nilai pembulatan dalam sistem *volumetrik*

Volume	**Pembulatan**
< 3,35	3 kg
> 3,35	4 kg
< 4,35	4 kg
> 4,35	5 kg
< 5,35	5 kg

Dengan adanya dua sistem tersebut maka banyak customer yang keberatan dengan adanya sistem *volumetrik* tersebut bahkan banyak customer yang protes apabila diberlakukan sistem *volumetrik* ini, karena ia merasa harus membayar lebih mahal.

Oleh karena itu karyawan JNE yang bertugas sebagai penimbang barang sering sekali menyarankan kepada pihak pengirim barang agar:

1. Menggunakan kemasan atau kardus yang sesuai dengan berat barangnya. Jangan memakai kemasan atau kardus yang terlalu besar dan longgar, kecuali apabila kemasan, kardus atau paking kayu itu bertujuan untuk melindungi paket agar tidak mudah rusak karena adanya benturan.
2. Usahakan agar barang yang akan dikirim tersebut bisa diringkas agar tidak memakan tempat.

Seperti contoh saat melakukan observasi cara menentukan berat timbangan barang yang akan dikirim menggunakan sistem *volumetrik* :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.8
Sistem *Volumetrik* belum terjadi pembulatan

Sumber foto: Silvi Khaulia Maharani (17 Desember 2014)

Dari gambar tersebut telah tampak bahwa panjang barang = 30cm, lebar = 26cm dan tinggi = 22cm. Jika dihitung dengan sistem *volumetrik*, maka menggunakan rumus $\frac{p\,x\,l\,x\,t}{6000}$ x 1kg = $\frac{30\,cm\,x\,26\,cm\,x\,22\,cm}{6000}$ x 1kg = 2,86 kg. Karena hasil dari penghitungan tersebut 2,86 kg dan kurang dari 3 kg, maka untuk menentukan ukurannya dihitung dengan sistem penghitungan *progresif* .

Gambar 3.9
Sistem *Volumetrik* sudah terjadi pembulatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber foto: Silvi Khaulia Maharani (17 Desember 2014)

Dari gambar tersebut telah tampak bahwa panjang barang = 33cm, lebar = 28cm dan tinggi = 25cm. Jika dihitung dengan sistem *volumetrik*, maka menggunakan rumus $\frac{p\,x\,l\,x\,t}{6000}$ x 1kg = $\frac{33\,x\,cm\,28\,cm\,x\,25\,cm}{6000}$ x 1kg = 3.85 kg. Karena hasil dari penghitungan tersebut 3.85 kg dan lebih dari 3 kg, maka untuk menentukan ukurannya menjadi 4kg meskipun berat dari barang tersebut kurang dari 4kg karena termasuk penghitungan *volumetrik.*

Dengan adanya pembulatan ini sebelumnya pihak JNE mempunyai tujuan yaitu manager mengatakan pembulatan ini terjadi karena:

1. Memudahkan dalam menentukan tarif, artinya jika JNE memakai timbangan per ons maka JNE sangat kesulitan menenrukan tarifnya misalnya, 1,2 kg ada tarif tersendiri, 1,3 kg ditentukan tarif tersendiri.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Maka JNE kesulitan karena kota yang ada di Indonesia sangatlah banyak. Oleh karena itu JNE memakai patokan timbangan per 1 kg.

2. Terbatasnya uang receh, artinya apabila timbangan ditentukan harganya sendiri misalnya, 1 kg dengan tarif 8000, 1,1 kg dengan tarif 8400, dan 1,2 kg dengan tarif 8900. Dengan ini maka menyulitkan bagi karyawan dan konsumen untuk mencari pecahan uang receh. Karena dalam kehidupan saat ini peredaran uang receh sangat sulit lambat laun uang receh mulai hilang dan uang yang banyak beradar saat ini yaitu uang kertas yang nilai nominalnya tinggi.
3. PPN sudah ditanggung oleh pihak JNE, artinya konsumen tidak perlu lagi tertipu dengan tarif yang sudah ada.

C. Sistem Berlipatnya Tarif

Dengan penghitungan pembulatan diatas sangat berpengaruh sekali dalam menentukan tarif barang yang akan dikirim. Dalam sistem JNE dalam menentukan tarif pengiriman barang ditentukan dari beberapa faktor diantaranya:

1. Berat paket yaitu makin berat paket maka tarif akan makin mahal.
2. Jarak pengiriman yaitu makin jauh tujuan paket maka tarif akan makin mahal.
3. Jenis layanan yang digunakan yaitu terdapat 4 (empat) pilihan layanan pengiriman diantaranya SS, YES, REG dan OKE. Dalam keempat paket

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut sangat berbeda sistemnya, yang bedakan yaitu jangka waktu sampainya barang dan murah mahalnya tarif tersebut.

4. Jenis transportasi yang digunakan barang yang dikirim apabila menggunakan transportasi udara lebih mahal tarifnya daripada barang menggunakan transportasi darat.

Dalam penentuan tarif JNE juga menggunakan pembulatan, pembulatan yang dimaksud disini yaitu apabila kota tujaannya ke malang dan beratnya 1 kg maka tarifnya 8.000 (delapan ribu rupiah) apabila berat barangnya 2 kg maka tarif itu berlipat menjadi 16.000 (enam belas ribu rupiah) jadi makin bertambah berat barang tersebut maka tarif akan berlipat menjadi 8.000 (delapan ribu rupiah) seterusnya.

Dengan adanya pembulatan timbangan tersebut para pengguna jasa pengiriman barang JNE merasa dirugikan yang dinyatakan dalam wawancara oleh beberapa konsumen, bahwa:

> **"Saya sebagai distributor pakaian yang bergerak dibidang *online shop* sangat sering menggunakan jasa layanan JNE untuk mengirim barang pesanan pelangggan. Saya merasa sangat dirugikan dengan adanya pembulatan timbangan karena barang-barang yang saya kirim tidak selalu pas 1 kg atau 2 kg, pasti barang-barang yang akan saya kirim timbangannya banyak yang kurang dari 1 kg atau 2 kg, tetapi pihak JNE membulatkannya. Pembulatan yang digunakan JNE yaitu menggunakan pembulatan patokan per kg. Hal ini sangat berpengaruh karena tarif menjadi berlipat, apalagi barang yang akan saya kirim lebih dari satu barang. Jika satu barang tersebut terjadi pembulatan, otomatis barang yang lain akan dibulatkan dan tarif yang saya berikan jadi berlipat. Saya sangat dirugikan dalam hal ini. Disisi lain saya sering mengalami bahwa karyawan yang menjadi kasir tidak memperlakukan peraturan pembulatan, sering saya menjumpai**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berat barang masih 1,2 kg sudah dibulatkan menjadi 2 kg. Hal ini sangat berpengaruh kepada bisnis saya."[72]

Bukan hanya saudari Ayu, saudari Risa mengalami hal yang sama, bahwa:

"Saya sebagai pelanggan yang sering menggunakan layanan JNE mengenai pembulatan timbangan menurut saya seharusnya patokannya per ½ kg. Jadi misalnya barang yang akan dikirim beratnya 1,4 kg dibulatkan menjadi 1,5 kg tidak langsung 1,4 kg menjadi 2 kg karena perbedaannya sangat jauh. Jika 1,6 kg atau 1,7 kg atau 1,8 kg dibulatkan jadi 2 kg itu benar. Tetapi kalau 1,4 kg dibulatkan menjadi 2 kg itu tidak adil bagi konsumen."[73]

Dari hasil yang telah dikemukakan oleh beberapa konsumen tersebut cukup mewakili bahwa pelanggan telah merasa dirugikan dengan adanya pembulatan timbangan tersebut.

Akan tetapi menurut hasil wawancara peneliti dengan pihak JNE tentang adanya pembulatan timbangan bahwa:

"Dengan adanya pembulatan timbangan itu untuk mempermudah dalam bertransaksi saja, seperti mempermudah untuk menentukan harga, PPN sudah ditanggung oleh JNE dan menghindari uang receh yang mana konsumen dan para karyawan kasir tidak dibingungkan lagi untuk mencari uang receh karena antrian di JNE selalu panjang."[74]

Jadi menurut pihak JNE dengan menghindari uang receh dan PPN sudah ditanggung oleh JNE itu sangat memudahkan bertransaksi, apalagi untuk saat ini jasa pengiriman barang JNE sangat populer dipergunakan oleh masyarakat yang bertujuan untuk menghindari antrian yang sangat panjang.

---

[72] Ayu, *Wawancara*, Sidoarjo, 23 November 2014.
[73] Risa, *Wawancara*, Surabaya, 24 November 2014.
[74] Evi Widyaningrum, *Wawancara*, Surabaya 10 November 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id