BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi di segala bidang, sehingga membawa dampak perekonomian yang cukup pesat di Indonesia. Tingkat perkembangan ekonomi dunia ini di tandai dengan arus mobilitas penduduk yang semakin meningkat seiring dengan tingginya lalu lintas uang dan barang dalam arus perdagangan serta semakin pesatnya persaingan bisnis. Disisi lain beban pemerintah semakin berat dikarenakan semakin banyaknya tuntutan untuk kesejahteraan rakyat.

Salah satu kebutuhan dalam kehidupan manusia yang tak kalah penting adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyak penduduk yang saling mnegrimkan barang dari lokasi tertentu ke lokasi lainnya membuat jasa ini seperti tulang dan persendian yang tidak dapat dipisahkan.

Jasa pengiriman barang (ekspedisi), juga memiliki peranan penting dalam menunjang kelancaran perekonomian nasional. Pentingnya jasa ekspedisi tercermin pada sarana dalam menunjang distribusi dan transportasi, sehingga dapat memperlancar arus barang secara efisien dengan kecepatan dan ketepatan dalam kegiatan ekspor dan import di perdagangan nasional maupun internasional. Dalam menghadapi globalisasi dan era perdagangan bebas, perananan perusahaan ekspeditur yang mempunyai nilai lebih dalam jasa logistik & mata rantai distribusi barang (*Logistics and Supply Chain*) semakin lebih penting lagi bagi para industri dan perusahaan yang

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

mempunyai ketergantungan besar terhadap kecepatan dan ketepatan yang diperuntunkan kepada penerima barang. Kenyataan tersebut membuat banyak muncul sejumlah perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman barang, baik milik swasta maupun milik pemerintah.

Perusahaan pengiriman barang yang pertama hadir di Indonesia adalah PT. Pos Indonesia Persero, perusahaan jasa pengiriman ini merupakan perusahaan yang memberikan jasa layanan yang tertua di Indonesia, perusahaan ini bekerja sama dengan angkutan umum darat dan udara untuk menyampaikan barang yang harus mereka kirimkan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Kebutuhan akan pelayanan jasa pengiriman barang yang semakin meningkat menciptakan suatu persaingan bisnis pelayanan jasa yang sangat ketat, karena saat ini PT. Pos Indonesia Persero bukan merupakan satu-satunya perusahaan layanan jasa pengiriman barang yang berperan dalam lalu lintas pengiriman barang di indonesia. Tentu saja konsumen semakin selektif dalam menentukan pilihan, perusahakan manakah yang bisa di percaya untuk menyampaikan kirimannya sesuai dengan apa yang diharapkan. Konsumen tentu lebih mencari jasa pengiriman yang menomor satukan kepuasan konsumen dan betul-betul menjaga layanan pengiriman mereka. Misalnya saja untuk barang yang dikategorikan dokumen, akan dibungkus dengan plastik agar tidak basah. Juga tidak akan ditumpuk dengan barang nondokumen sebab khawatir menjadi rusak.

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 barang yang dikirim merupakan dokumen berharga seperti sertifikat, biasanya dikenakan biaya asuransi. Hal tersebut ditetapkan untuk menghindari kemungkinan dokumen berharga tersebut hilang atau rusak. Jasa pengiriman memang memudahkan kita dalam mengirimkan barang kepada seseorang dengan berbagai jaminan. Namun tetap, kewaspadaan mestilah diprioritaskan. Memilih perusahaan pengiriman yang telah terbukti memiliki pelayanan baik, aman, dan memuaskan menjadi jaminan utama dalam pengiriman barang. Apalagi Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267[1]:

يَاأَيُّهَاالَّذِيْنَ ءَامَنُوآأَنْفِقُوْاْ مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَ مِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ ٱلْأَرْضِ وَلاَ تَيَمَّمُواْالْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِئَا خِذِيْهِ إِلَّآ أَنْتُغْمِضُواْ فِيْهِ وَاعْلَمُوْآ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: “Hai orang–orang yang beriman,nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagiandari hasil usahamu yang baik–baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk–buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya.Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”

Persaingan besar- besaran ini membuat PT. Pos Indonesia perseto harus berinovasi untuk mengeluarkan produk- produk baru yang ditawarkan kepada konsumen demi kepuasan atas kebutuhan yang di harapkan konsumen.

[1] Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya* (Jakarta: Jamunu, 1967). 67.

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

Terutama konsumen yang memiliki kepentingan mengirimkan dokumen atau paket barang yang jaraknya jauh tapi menginginkan agar barang tersebut bisa sampai pada tujuan secepatnya. Melihat peluang ini maka PT. Pos Indonesia Persero mengeluarkan produk unggulannya yang bernama Pos Express.

Pos express merupakan produk PT. Pos Indonesia persero yang menawarkan pengiriman dengan sistem satu hari sampai pada tujuan yang telah di tetapkan, dimana jika hari ini dokumen atau paket barang diserahkan kepada PT. Pos Indonesia Persero dengan batas jam yang telah di tentukan maka esok harinya pasti telah sampai pada tujuan, jika paket atau dokumen yang dikirimkan tidak sampai dalam waktu yang telah ditentukan, maka PT. Pos Indonesia Persero akan menjamin untuk mengganti 100% dari biaya kirim tersebut, namun jika hilang akan diganti sesuai dengan harga barang degan maksimal ganti rugi Rp. 5.000.000 (Lima Juta Rupiah), untuk mendapatkan ganti rugi ini, pelanggan produk layanan jasa Pos Express dapa mengajukan klaim kepada PT. Pos Indonesia melalui layanan pelanggan (Cutomer Service) sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Hal ini memang membuat konsumen senang dengan hadirnya Pos Express terebut, tapi dilain sisi masih banyak pula pelanggan pengguna prduk Pos Express yang merasa kecewa, dikarenakan banyak terjadinya keadaan yang tidak sesuai dengan perjanjian yang di tawarkan, yakni tidak sampai di tempat tujuan pada waktu yang ditentukan atau terjadi keterlambatan.[2]

[2] Hasil wawancara dengan Siti Mahfuḍah, Surabaya 17 April 2012.

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 bukan karena suatu hal yang mendesak dan membutuhkan kecepatan dalam hal waktu, kosumen pasti lebih memilih produk lain yang lebih murah, karena untuk bisa memanfaatkan produk Pos Express ini konsumen harus membayar harga yang lebih mahal dari produk- produk lainnya dan juga dengan resiko yang lebih besar misalnya barang yang mereka harap akan sampai tepat pada waktu yang telah mejadi kesepakatan di awal akad, ternyata mengalami keterlambatan atau kendala yang lainnya sehingga menciptakan suatu kerugian bagi mereka, karena memang tidak dapat dipungkiri tentu aja ada kondisi yang di hadapi oleh PT. Pos Indonesia persero yang di luar batas kemampuannya dalam merealisasikan kesepakatan kontrak pada produknya.

Dengan produk Pos Express yang telah mereka rilis, membuat PT. Pos Indonesia harus benar- benar melaksanakan amanah yang telah dijanjikannya, karena jika tidak sesuai dengan kesepakatan akan membuat konsumen mengalami kerugian dan akan menimbulkan hilangnya kepercayaan konsumen terhadap PT. Pos Indonesia Persero.

Hukum perikatan Islam juga telah mengaturnya, produk apapun yang di luncurkan, persaingan bisnis seperti apapun yang dihadapi tetap ada beberapa etika bisnis yang harus di taatinya yaitu: Kebenaran, Amanah, Keikhlasan, Persaudaraan, Ilmu pengetahuan dan Keadilan.

Seperti yang telah dituangkan dalam firman Allah Al- Qur'an surat An-Nisa ayat 29 berikut ini[3]:

[3] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*..., 122.

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

يَاَأَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُواْ لاَ تَأْكُلُوْآ أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ أَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَضٍ مِّنْكُمْ وَلاَ تَقْتُلُوْآ أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Selain itu aktifitas bisnis dapat terjadi bila diantara para pelakunya memiliki sebuah kesepakatan yang mengikat[4], dimana dalam kesepakatan itu terdapat perjanjian- perjanjian yang tertuang dalam klausula baku yang telah diatur dalam Kitab Undang- Undang Hukum Perdata buku ketiga tentang perikatan dan juga dalam hukum perjanjian Islam, yang didalamnnya mengatur bagaimana seharusnya membentuk suatu perjanjian dan melaksanakannya sesuai dengan hak dan kewajiban masing- masing pihak, sehinga tidak ada pihak- pihak yang dirugikan dengan adanya perjanjian yang telah di bentuk, juga sebagai bentuk perlindungan hak bagi masing- masing pelakunya.

Berkaitan dengan Produk pengiriman Pos Expess yang telah diamati oleh penulis, tidak sedikit pelanggan pengguna produk pengiriman barang bergaransi Pos Express ini melakukan klaim pengaduan kepada pihak PT.Pos Indonesia bak atas keterlambatan maupun atas kerugian yang terjadi karena waktu penyampaian barang yang melewati dari batas waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian awal, maka penulis tertarik untuk melakukan

---

[4] Subekti R dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang- Undang Hukum Perdata, Pasal 1313* (Jakarta: Pradya Pramita, 1985), 304.

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

penelitian atas produk tersebut dengan judul “ Tinjaun hukum Islam terhadap pengiriman barang bergaransi Pos Express di PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos 60000 Surabaya”.

B. Identifikasi dan batasan Masalah.

Dengan latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka dapat di temukan beberapa permasalahan:

1. Bentuk bisnis jasa pengirman
2. Cara perusahaan jasa menarik customer untuk memakai jasanya yang mereka tawarkan
3. Kerjasama antara perusahaan jasa pengiriman dengan perusahaan armada angkutan baik darat, udara, maupun laut
4. Resiko yang mungkin terjadi dengan memanfaatkan produk jasa pengiriman
5. Bentuk perlindungan hak bagi masing- masing pihak menurut Hukum positif indonesia
6. Tujuan masyarakat menggunakan jasa pengiriman barang
7. Mekanisme produk pengiriman barang bergaransi pos express di PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos 60000 Surabaya
8. Tinjauan hukum Islam terhadap produk pengiriman barang bergaransi pos express di PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos 60000 Surabaya

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

Berawal dari uraian yang telah dipaparkan di atas, melihat luasnya pembahasan mengenai produk jasa pengiriman barang, maka penulis memberikan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Mekanisme produk pengiriman barang bergaransi pos express di PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos 60000 Surabaya
2. Tinjauan hukum Islam terhadap produk pengiriman barang bergaransi pos express di PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos 60000 Surabaya

C. Rumusan Masalah.

Dari serangkaian masalah yang telah dikemukakan pada identifikasi masalah di atas, maka dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme produk pengiriman barang bergaransi pos express di PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos 60000 Surabaya?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap produk pengiriman barang bergaransi pos express di PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos 60000 Surabaya?

D. Kajian pustaka

Tujuan dari dilakukannya pengkajian pustaka ini adalah untuk memperoleh suatu perbandingan antara suatu pernasalahan terdahulu yang berhubungan dengan inti permasalahan yang saat ini penulis teliti, sebagai bukti keaslian penelitian tersebut dan Untuk menghindari penelitian terhadap

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

objek yang sama atau pengulangan terhadap suatu penelitian yang sama, serta menghindari anggapan plagiasi terhadap karya tertentu.

Penulis berhasil mendapatkan sejumlah penelitian yang berhubungan dengan topic yang penulis bahas saat ini yaitu tentang jasa pengiriman barang oleh suatu perusahaan jasa PT. Pos Indonesia (persero). Akan tetapi belum ada sama sekali yang membahas secara spesifik tentang tinjauan hukum Islam suatu produk yang bernama pos express di PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos Surabaya.

Berikut adalah beberapa tulisan yang membahas tentang jasa pengiriman barang khususnya di perusahaan jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia (persero):

Pertama, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Ganti Rugi Barang Kiriman Hilang (Study Kasus di PT. Pos Indonesia Cabang Jemursari Surabaya)[5]. Skripsi ini menitik beratkan bahasannya kepada bagaimanakah konsep ganti rugi yang di berikan oleh perusahaan jasa pengiriman PT. Pos Indonesia cabang jemursari Surabaya kepada konsumen, jika barang yang telah diserahkan oleh konsumen kepada pihak perusahaan dengan sistem titipan tersebut hilang. Apakah sesuai dengan konsep ganti rugi menurut Islam ataukah tidak demikian. Penulis berpendapat bahwa perlindungan untuk konsumen sangatlah lemah, sehingga perlu diterapkan tanggung jawab penuh *(stick liability)* kepada produsen. Dalam skripsi ini penulis menggunakan konsep *wadiah* untuk mengupas permasalahan yang penulis kemukakan.

---

[5] Handik Nurul Cholifah. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Ganti Rugi Barang Kiriman Hilang, (Study Kasus di PT. Pos Indonesia Cabang Jemursari Surabaya),* 2007.

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

Kedua, Tinjauan Hukum Islam tentang Pemberian Ganti Rugi terhadap Pemilik Barang oleh Pengusaha Angkutan di PT. Pos Indonesia (persero) Kantor Pos 60000 Surabaya[6]. Dalam skripsinya ini, penulis membahas tentang ganti rugi terhadap pemilik barang atas kelalaian PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos 60000 surabaya, baik kelalaian berupa kehilangan maupun keterlambatan, yang menurut penulis gantirugi yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia kurang sesuai dengan konsep ganti rugi menurut Islam. Dalam skripsi ini, penulis juga menggunakan teori wadiah untuk membahas permasalahan yang ditemukannya.

Adapun penelitian ini yang akan saya bahas adalah secara spesifik tentang salah satu dari sekian banyaknya produk PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos 60000 surabaya yaitu poss express, tentang bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap produk tersebut berkenaan dengan resiko dan kendala yang melekat di dalamnya.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan diatas, maka penelitian bertujuan untuk:

1. Untuk memahami mekanisme produk pengiriman barang bergaransi pos express di PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos 60000 Surabaya

[6] Muthiatul Khoiroh. *Tinjauan Hukum Islam tentang Pemberian Ganti Rugi terhadap Pemilik Barang oleh Penguasaha Angkutan di PT. Pos Indonesia (persero) Kantor Pos 60000 Surabaya.* 2009.

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

2. Untuk memahami tinjauan hukum Islam terhadap produk pengiriman barang bergaransi pos express di PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos 60000 Surabaya

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian di atas adalah mepunyai beberapa kegunaan, di antaranya adalah:

1. Secara teoretis, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan muamalah pada umumnya, khususnya menyangkut jasa pengiriman barang, dan juga untuk menguatkan, mempertegas bagaimanakah bisnis pengiriman barang itu menurut konsep Islam.
2. Secara praktis, memberikan informasi kepada perusahaan tentang produk yang mereka miliki, juga sebagai pembelajaran dan salah satu bahan pertimbangan dalam menyelesaikan masalah, khususnya pada masalah yang terjadi pada produk pos express

G. Definisi operasional.

Agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami maksud dari skripsi yang berjudul " Tinjauan Hukum Islam Terhadap Produk Pengiriman Barang Bergaransi Pos Express Di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos 60000 Surabaya" maka penulis menjelaskan definisi operasional dari judul diatas, untuk membantu pembaca memahami arti sebenarnya dari yang dimaksud oleh penulis.

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

1. Hukum Islam: yaitu ilmu hukum tetang wakalah bil ujrah, berdasarkan pada Al-Qur'an dan hadiṡ, dan juga berdasarkan fiqih Muamalah.
2. Produk Pengiriman barang bergaransi pos express: suatu produk unggulan layanan jasa pengiriman yang dimiliki oleh PT. Pos Indonesia (Persero) kantor pos 60000 Surabaya, diamana produk tersebut menawarkan pengiriman barang yang sampai ke tujuan hanya dalam waktu sehari semalam (one day service) atau di hari yang sama (same day service).
3. PT. Pos Indonesia kantor pos 60000 Surabaya: perusahaan jasa yang melayani pengiriman barang dan dokumen ke wilayah- wilayah tertentu baik domestik maupun luar negeri, dan beralamat di Surabaya

H. Metode penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan *(field research*), yaitu terjun secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan data hasil pengamatan lapangan atau informasi dari responden, meneliti dan melihat langsung proses dan kegiatan yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) kantor Pos 60000 Surabaya. Berikut adalah tahapan- tahapannya:

1. Data yang dikumpulkan.

   Data yang dapat dikumpulkan untuk permasalahan diatas adalah sebagai berikut:

   a. Data tentang mekanisme produk pos express, yang meliputi:
      - penerimaan barang
      - pengumpulan barang

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

- pemilahan barang sesuai dengan tujuan masing- masing
- penyampaian paket kiriman kepada alamat yang dituju
- klaim tentang keterlambatan penyampaian barang.

2. Sumber data

Sumber data yang digunakan untuk memperoleh data yang konkrit serta ada kaitannya dengan masalah yang dikaji meliputi data primer dan data sekunder yaitu:

a. Sumber data primer

Yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari narasumber yang berwenang dalam memberikan informasi tersebut.[7] Selain itu juga berasal dari pelanggan pengguna produk pos express, kemudian peraturan dan ketentuan yang berkaitan dengan produk pengiriman barang bergaransi pos express, semua data tersebut didapatkan di PT. Pos Indonesia (Persero) kantor pos 60000 Surabaya.

b. Sumber data skunder

[7] Saifuddin Azwar, *Metode penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), 91.

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 data sekunder adalah sumber data yang berfungsi sebagai pelengkap terhadap sumber data utama[8]. Adapun sumber data sekundernya adalah data yang diperoleh dari bahan pustaka atau buku literatur yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini, yang meliputi:

1) Wahbah az-Zuhāyly, Al-Fiqh al-Islam wa Adallatuhu, Juz 5.
2) Sayyid Sabiq, Fiqh as-Sunnah.
3) Syekh Muhammad Yusuf Qarḍawi, Halal dan Haram dalam Islam.
4) Abdul Aziz Muhammad Azzam, Fiqh Muamalah.
5) Abdul Rahman Gazali, Fiqh Muamalah.
6) Ismail Nawawi, Hukum Perjanjian dalam Perspektif Islam.
7) Haris Faulidi Asnawi, Transaksi Bisnis Perspektif Islam.
8) Asy- Syekh Muhammad bin Qasim Al-Ghazali, Fathul Qarib.

3. Lokasi penelitian

Subyek penelitian adalah PT. Pos Indonesia (Persero) kantor pos 60000 Surabaya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan berbagai data adalah sebagai berikut:

[8] *Ibid.*

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

a. *Interview* (wawancara)

Teknik ini adalah teknik yang dilakukan penulis untuk mendapatkan data, dengan bertemu dan berinteraksi secara langsung[9]. Penulis mengambil informasi yang tersirat melalui percakapan- percakapan yang dilakukan dengan Pihak PT. Pos Indonesia (Persero) kantor pos 60000 Surabaya maupun dengan pengguna jasa perusahaan tersebut. Diantranya adalah:

- Ibu Neneng Ariyati selaku *customer service* PT. Pos Indonesia persero
- Bapak Andre selaku karyawan bidang SDI
- Bapak Tri selaku *customer service* PT. Pos Indonesia Persero
- Saudari Indahyani selaku pengguna jasa PT. Pos Indonesia
- Saudari Siti Mahfudhoh selaku pengguna jasa PT. Pos Indonesia
- Bapak Ahmad Mulyadi selaku pengguna jasa PT. Pos Indonesia

b. Studi dokumen[10]

Teknik ini adalah dengan mengkaji semua yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, seperti: resi pengiriman, ketentuan tentang produk pos express, laporan klaim, catatan dan hasil

[9] Linclon dan Guba dalam Imron Arifin (Ed), *Teknik Pengumpulan dan Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif* (Malang:Kalimasahada, 1994), 63.
[10] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta,1998), 236.

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

penelitian dan memahami dengan membaca literatur atau undang-undang yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.

5. Teknik Pengolahan Data

Setelah seluruh data terkumpul dari segi lapangan maupun hasil pustaka, maka dilakukan analisa data secara kualitatif dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

a. *Editing* yaitu pemeriksaan kembali data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapan, kejelasan makna, keserasian dan keselarasan antara yang satu dengan yang lainnya, relevansi dan keseragamannya baik satuan maupun kelompok.
b. *Coding* yaitu usaha untuk mengkategorikan dan memeriksa data yang relevan dengan tema riset ini agar lebih fungsional.[11]
c. *Organizing* yaitu menyusun dan mensistematiskan data yang diperoleh dalam kerangka uraian yang telah direncanakan.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.[12]

---

[11] M. Suparmoko, *Metode Penelitian Praktis untuk Ilmu sosial, Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFE, 2007), 68.
[12] *Ibid.*,103.

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

Adapun metode yang digunakan dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan teknik deskriptif analitis, yaitu menggambarkan secara jelas tentang data yang berhubungan dengan pokok masalah untuk memudahkan dalam memahami hukum produk pengiriman barang bergaransi pos express.

I. Sistematika pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang lebih luas tentang skripsi ini. Penyusun mencoba untuk menggunakan isi uraian pembahasan sebagai berikut :

Yang pertama yaitu pendahuluan, pendahuluan merupakan desain penelitian yang terdiri dari sub bab latar belakang masalah, identifikasi dan pembatasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan Penelitian, kegunaan Hasil Penelitian, Definisi operasional, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan. Yang kedua yakni landasan teori, yaitu penjelasan tentang konsep *Wakalah bil Ujrah*, terkait dengan pengertian, dasar hukum, rukun dan syarat *Wakalah bil Ujrah.*

Selanjutnya Merupakan hasil penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) kantor pos 60000 Surabaya, terkait tentang produk pos express yang terbagi menjadi beberapa sub bab, yaitu gambaran umum tentang perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) kantor pos 60000 Surabaya, sejarah munculnya produk bergaransi pos express, mekanisme produk pengiriman barang bergaransi pos express dan tata cara klaim berkaitan dengan penggunaan produk pos express.

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

Kemudian pada bab selanjutnya ini penulis membahas tentang analisis hukum Islam terhadap produk pengiriman barang bergaransi Pos Express di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos 60000 Surabaya

Dan yang terakhir merupakan penutup dari pembahasan skripsi ini yang didalamnya memuat kesimpulan akhir. Analisis penyusun terhadap permasalahan-permasalahan yang dirumuskan dalam skripsi ini kemudian dilanjutkan dengan sasran-saran dari penyusun.

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