

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil Akun Instagram @barakallahstyle

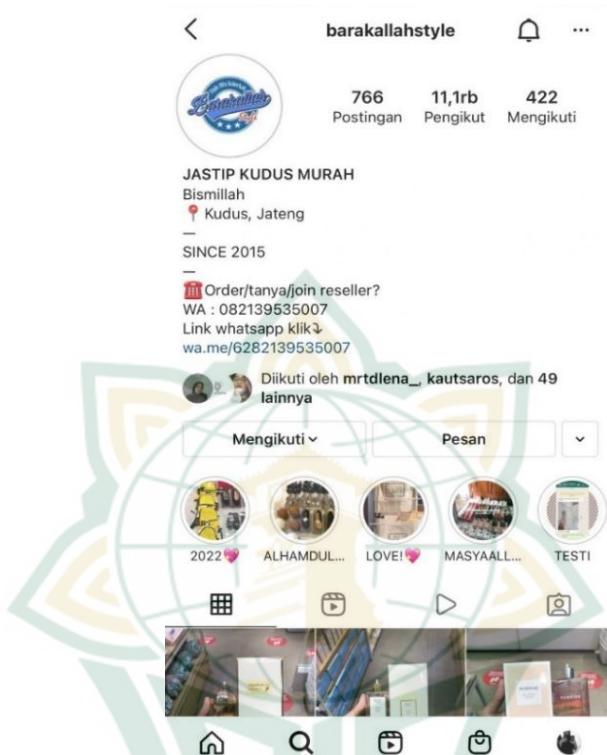
Perkembangan teknologi informasi sekarang ini semakin pesat terlebih ketika layanan internet muncul di masyarakat. Hal ini terjadi karena semakin bertambahnya kebutuhan manusia terhadap teknologi yang mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia. Perkembangan ini juga ditandai dengan munculnya media sosial yang memberikan berbagai kemampuan untuk kebutuhan kemajuan teknologi masa kini. Bermula dari media sosial yang hanya dapat digunakan untuk mengunggah kata, gambar dan video hingga menyediakan fitur live layaknya tayangan televisi.

Media sosial merupakan suatu media online yang digunakan oleh berbagai kalangan untuk saling berbagi serta memungkinkan pengguna untuk dengan mudah berpartisipasi, berkomunikasi, berbagi, dan membuat berbagai konten tanpa dibatasi oleh ruang atau waktu.

Salah satu media sosial yang paling banyak digunakan untuk media periklanan adalah instagram. Instagram adalah aplikasi berbagi foto dan video yang memungkinkan untuk mengambil foto dan gambar bergerak, termasuk filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk milik instagram sendiri.

Pada awalnya instagram hanya digunakan untuk mengunggah foto atau video, atau sebagai media komunikasi dan hiburan untuk menampilkan foto dan video yang diunggah oleh akun instagram lainnya. Namun aplikasi instagram saat ini, tidak hanya digunakan sebagai sarana komunikasi antar pengguna instagram tetapi juga digunakan sebagai sarana periklanan dan perdagangan barang/jasa. Melalui sosial media instagram, para pelaku bisnis online memanfaatkannya menjadi media promosi, begitu pun dengan pemilik akun instagram @barakallahstyle yang secara khusus menggunakan instagram untuk mempromosikan bisnis jasa titip online.

Gambar 4. 1 Profil Akun Instagram @barakallahstyle



Akun instagram @barakallahstyle merupakan salah satu akun instagram yang menyediakan layanan jasa titip online dari sekian banyaknya akun instagram yang menerima layanan jasa titip online. Akun instagram @barakallahstyle dibuat oleh Maylia Martdalena yang biasa dipanggil Maylia. Maylia berkediaman di Desa Mijen RT 01/RW 01 Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus. Maylia merupakan mahasiswa akhir di Fakultas Manajemen Universitas Muria Kudus.

Maylia Martdalena menggeluti bisnis jasa titip online sejak tahun 2015 yang mana beliau masih duduk di bangku Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Sebelum menggeluti bisnis jasa titip online, Maylia sudah memulai bisnis *onlineshop* dengan menjadi *reseller* dari penjual tangan pertama. Berawal hanya iseng berjualan online dengan menawarkan produk *fashion* seperti baju, celana, kerudung,

jam tangan, sandal dan lainnya. Hingga pada akhirnya merambah kepada bisnis jasa titip online yang mulai ramai pada saat itu. Selain menjadi pemilik akun instagram @barakallahstyle beliau pula yang berperan sebagai pengelola yang menjalankan bisnis jasa titip tersebut. Maylia menjalankan bisnis jasa titip ini secara konsisten hingga kini akun instagram @barakallahstyle memiliki 11,2 Ribu pengikut.¹

Awal mula Maylia Martdalena tertarik untuk menjalankan bisnis jasa titip online karena menurutnya bisnis jasa titip merupakan bisnis yang tidak beresiko tinggi akan kerugian. Bisnis jasa titip ini juga dapat dilakukan tanpa harus mengganggu waktu kuliahnya mengingat Maylia masih menjadi seorang mahasiswa. Terkait dengan barang-barang yang ia tawarkan juga tidak perlu melakukan stok barang dengan banyak. Karena ia hanya menyediakan barang yang sudah dititip belikan oleh para konsumen. Modal yang diperlukan untuk melaksanakan bisnis jasa titip juga tidak banyak.²

Beberapa informasi singkat yang tercantum pada profil akun instagram @barakallahstyle mengenai layanan jasa titip online yang ditawarkan, informasi tersebut antara lain:

- a. Akun instagram @barakallahstyle menyatakan bahwa jasa titipnya merupakan jastip murah di Kudus.
- b. Keterangan mengenai domisili akun instagram @barakallahstyle yaitu di Kudus.
- c. Keterangan bahwa akun instagram @barakallahstyle sudah berdiri sejak tahun 2015.
- d. Terdapat nomor *WhatsApp* yang bisa dihubungi apabila konsumen berkeinginan untuk order atau bertanya tentang produk yang ditawarkan. Bahkan akun instagram @barakallahstyle juga membuka peluang untuk konsumennya menjadi *reseller*. Admin juga telah mencantumkan link yang langsung menghubungkan ke nomor *WhastApp*.

¹ Maylia Martdalena, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

² Maylia Martdalena, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

e. Terdapat beberapa testimoni dari konsumen akun instagram @barakallahstyle.

2. Spesifikasi Produk-Produk Jasa Titip Online di Akun Instagram @barakallahstyle

Produk yang ditawarkan oleh akun instagram @barakallahstyle merupakan produk brand yang toko aslinya hanya terdapat di kawasan tertentu. Oleh sebab itu bisnis jasa titip online ini diperuntukkan kepada konsumen yang daerahnya tidak ada toko merek tersebut namun berkeinginan membeli barang dari merek tersebut. Konsumen yang gemar berbelanja barang promo tetapi malas antri bahkan tidak memiliki waktu lebih untuk sekedar belanja sangat diuntungkan dengan adanya layanan jasa titip.

Pengertian bisnis jasa titip online yang ditawarkan akun instagram @barakallahstyle adalah seseorang menyediakan jasa kepada orang-orang yang sibuk, tidak punya waktu dan terkendala dengan lokasi store sehingga meminta penyedia jasa titip untuk membelanjakan barang yang diinginkan melalui pengambilan upah atas jasanya. Pemilik akun instagram @barakallahstyle selaku penyedia jasa titip bekerja dengan keluar masuk mall-mall besar yang ada di kota Semarang dan akan lebih sering mengunjungi mall pada saat toko asli dari produk brand sedang mengadakan promo besar-besaran. Setelah membelanjakan barang pesanan konsumen selanjutnya mengirimkan barang tersebut kepada konsumen. Pusat perbelanjaan yang dikunjungi oleh pemilik akun instagram @barakallahstyle sebagian besar ada di Semarang karena di kota Kudus sendiri belum ada toko asli dari produk brand yang ditawarkan. Pusat perbelanjaan tersebut sebagian besar diambil dari Paragon City Mall Semarang, Mall Ciputra, Java Supermall dan DP Mall Semarang.

Produk yang ditawarkan oleh akun instagram @barakallahstyle sebagian besar berasal dari brand mall seperti MINISO, USUPSO, H&M, RUBI, UNIQLO, THE EXECUTIVE, HUSH PUPPIES, COLORBOX dan lainnya. Berikut ini adalah daftar singkat informasi mengenai beberapa produk beserta alamat toko yang ditawarkan @barakallahstyle, antara lain:

- a. MINISO adalah jaringan ritel Cina yang menjual berbagai produk dengan harga murah, termasuk kosmetik, alat tulis, mainan, peralatan, dan peralatan dapur. Kantor pusat perusahaannya berada di Guangzhou, Tiongkok. Produk ini penyedia jasa titip mengambilnya dari Paragon Mall, Mall Ciputra, Java Supermall, dan DP Mall Semarang.
- b. USUPSO adalah perusahaan ritel asal Jepang yang memproduksi berbagai produk kreatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memudahkan aktivitas sehari-hari. Produk ini penyedia jasa titip mengambilnya dari Java Supermall.
- c. H&M atau Hennes & Mauritz AB adalah perusahaan multinasional yang memproduksi berbagai busana dari mulai anak kecil hingga dewasa. Kantor pusat perusahaan H&M berada di Stockholm, Swedia. Produk ini penyedia jasa titip mengambilnya dari DP Mall Semarang.
- d. RUBI adalah salah satu perusahaan *fashion* bermerek yang berasal dari Australia yang menjual produk-produk seperti tas, sepatu, sandal, aksesoris dan lainnya. Produk ini penyedia jasa titip mengambilnya dari DP Mall Semarang.
- e. UNIQLO adalah perusahaan pakaian kasual yang berasal dari Jepang yang juga memproduksi pakaian olahraga seperti tenis dan golf. Kantor pusat perusahaan UNIQLO berada di Tokyo. Produk ini penyedia jasa titip mengambilnya dari DP Mall Semarang.
- f. THE EXECUTIVE adalah salah satu merek *fashion* pria dan wanita dari Indonesia di produksi oleh PT. Delami Garment Industries. Produk-produk yang dijual seperti rok, celana panjang, blazer, dress dan lain-lain. Produk ini penyedia jasa titip mengambilnya dari Paragon Mall dan Mall Ciputra.
- g. HUSH PUPPIES adalah salah satu brand *fashion* yang berasal dari Amerika Serikat dengan produk andalannya berupa produk sepatu, selain itu juga memproduksi pakaian, sandal dan *fashion* lainnya. Produk ini penyedia jasa titip mengambilnya dari Paragon Mall Semarang.

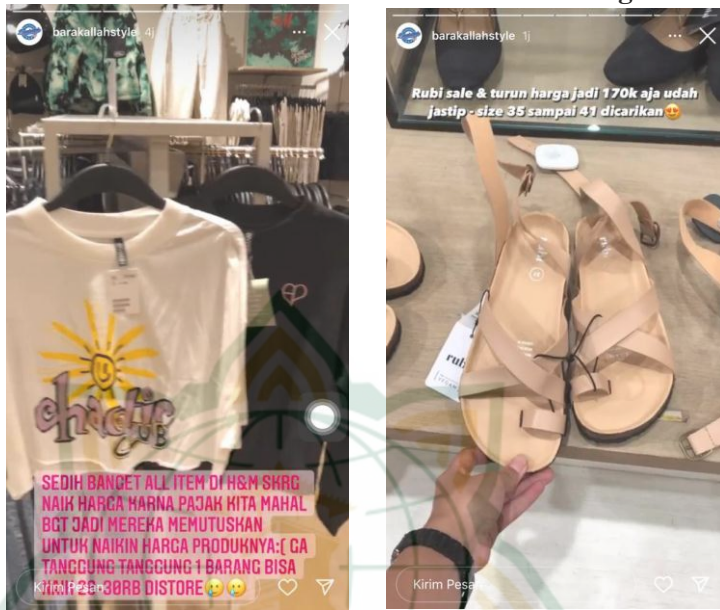
h. COLORBOX adalah salah satu brand berasal dari Indonesia yang menjual berbagai jenis pakaian dan aksesoris seperti baju , celana, jaket, sepatu, topi, gelang, kalung, dan kacamata dengan harga yang relatif terjangkau. Produk ini penyedia jasa titip mengambilnya dari Paragon Mall, Mall Ciputra dan DP Mall Semarang.

Beberapa barang bermerek yang ditawarkan oleh akun instagram @barakallahstyle diatas merupakan produk original berasal dari *store* produk tersebut dijual. Pemilik akun instagram @barakallahstyle hanya mempromosikan produk-produk tersebut dengan mengambil foto atau video detail produk kemudian mengunggahnya di akun instagram sebagai media bisnis jasa titip online. Akun instagram @barakallahstyle tidak hanya menawarkan produk-produk *brand mall* tersebut pada saat harga normal saja namun juga selalu menginformasikan kepada konsumen apabila produk-produk yang ditawarkan sedang ada promo, penurunan harga hingga kenaikan harga.

Gambar 4. 2 Produk Promo



Gambar 4. 3 Kenaikan dan Penurunan Harga



B. Deskripsi Data Penelitian

1. Praktik Jasa Titip Online di Akun Instagram @barakallahstyle

Jasa titip online merupakan salah satu layanan yang menjadi pilihan masyarakat untuk membelikan suatu barang ketika malas dan tidak sempat datang langsung ke toko. Adanya teknologi informasi yang semakin canggih memberikan kemudahan kegiatan manusia sehari-hari sehingga dapat dilakukan kapan saja, dimana saja, tanpa ada hambatan jarak atau waktu. Layanan jasa titip online biasanya ditawarkan oleh seseorang melalui akun instagram dengan tujuan membelanjakan suatu objek tertentu dan ditempat tertentu dengan menetapkan biaya/upah atas layanan yang diberikan. Biasanya layanan jasa titip online dilakukan untuk mereka yang mengenalnya. Namun saat ini layanan jasa titip online ditujukan untuk melayani semua orang, baik itu mereka yang sudah kenal dekat maupun orang luar yang tidak dikenal. Barang yang dititip belikan dapat dikirim melalui jasa ekspedisi dengan pembayaran yang dilakukan dengan transfer antar bank. Sehingga tanpa

bertatap muka antara keduanya, transaksi tersebut tetap dapat dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik akun @barakallahstyle yang menjalankan bisnis jasa titip online diperoleh beberapa informasi. Setiap hari pemilik akun mempromosikan produknya dengan mengunggah foto dan video spesifikasi produk di instagram *story* serta membelanjakan barang titipan konsumen per minggu. Produk yang ditawarkan akun instagram @barakallahstyle adalah produk-produk dari berbagai merek seperti MINISO, USUPSO, UNIQLO, H&M, RUBI, STARDIVARIUS, THE EXECUTIVE, HUSH PUPPIES dan lainnya. Produk-produk tersebut sebagian besar diambilnya dari pusat perbelanjaan besar di Semarang. Terkait dengan foto dan video yang diambil pemilik akun instagram @barakallahstyle sebagai bahan untuk promosi didapatkan dengan seizin pihak toko karena pemilik akun instagram @barakallahstyle sudah banyak diketahui oleh staff toko-toko tersebut jika ia merupakan pelaku bisnis jasa titip.³

Adapun sistem kerja bisnis jasa titip online ini terbilang cukup mudah dan sederhana. Bisnis ini dapat dilakukan melalui media sosial instagram. Pemilik akun instagram @brakallahstyle menawarkan produk untuk dapat dititip belikan oleh konsumen di akun instagramnya. Penawaran dilakukan dengan mengunggah foto atau video produk dari merek yang di MINISO, USUPSO, UNIQLO, H&M, RUBI, STARDIVARIUS, THE EXECUTIVE, HUSH PUPPIES dan lainnya yang memuat deskripsi dan harga barang sudah termasuk biaya jasa titip. Pemilik akun instagram @barakallahstyle lebih banyak merekomendasikan produk-produk yang sedang promo atau diskon.

³ Maylia Martdalena, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

Gambar 4. 4 Produk yang Ditawarkan



Pemilik akun instagram @barakallahstyle memaparkan alur transaksi layanan jasa titip online untuk mempermudah komunikasi dengan calon konsumen. Konsumen yang berminat untuk menip beli produk yang telah ditawarkan akun instagram @barakallahstyle, penitip harus mematuhi prosedur yang berlaku untuk menitip beli barang. Konsumen atau penitip yang ingin menitip beli barang yang ditawarkan dapat menghubungi nomor WhatsApp yang tertera di profil akun instagram @barakallahstyle dengan mengisi format order berikut:

- a. Nama:
- b. Nomor HP:
- c. Alamat:

d. *Screenshot* gambar produk yang diinginkan:

e. Ukuran dan warna produk:

Setelah konsumen mengirimkan format order tersebut, admin akan mengonfirmasi pesan dengan memberitahu total seluruh barang keseluruhan beserta biaya pengiriman sesuai dengan alamat konsumen.

Akun instagram @barakallahstyle memiliki dua sistem layanan jasa titip dalam tahap pemesanan barang titipan. Sistem yang digunakan adalah:

a. Sistem layanan pertama

Sistem layanan pertama yang ada di akun instagram @barakallahstyle meliputi beberapa step diantaranya:

- 1) Penyedia jasa titip mengunjungi mall atau pusat perbelanjaan yang terdapat toko dari produk bermerek yang ditawarkan. Setelah itu, penyedia jasa titip mengambil gambar atau video produk tersebut secara langsung dan mengunggahnya ke akun instagram @barakallahstyle dengan menyertakan spesifikasi barang serta harga barang *include fee* jastip.
- 2) Apabila terdapat konsumen yang tertarik untuk menitip belikan barang tersebut dapat menghubungi penyedia jasa melalui nomor WhatsApp yang tercantum di akun instagram @barakallahstyle dengan menyertakan format order.
- 3) Konsumen memilih metode pembayaran barang secara *Cash On Delivery* (COD) atau Transfer.
- 4) Penyedia jasa titip membelajakan barang titipan konsumen di *store*.
- 5) Penyedia jasa titip melakukan pengemasan barang yang siap dikirim.
- 6) Barang dikirim kepada konsumen melalui *Cash On Delivery* (COD) atau melalui jasa ekspedisi tergantung dengan jarak antara penyedia jasa dan konsumen.

b. Sistem Layanan Kedua

Sistem layanan pertama yang ada di akun instagram @barakallahstyle meliputi beberapa step diantaranya:

- 1) Konsumen diperbolehkan *request* untuk dibelikan barang dengan merek yang ditawarkan oleh akun instagram @barakallahstyle meskipun barang tersebut tidak pernah di unggah di laman akun instagram @barakallahstyle. Penyedia jasa akan mengusahakan untuk mencarikan barang yang dipesan konsumen atau penitip.
- 2) Konsumen memilih metode pembayaran barang secara *Cash On Delivery* (COD) atau Transfer.
- 3) Penyedia jasa titip membelajarkan barang titipan konsumen di *store*.
- 4) Penyedia jasa titip melakukan *packing* barang yang siap dikirim.
- 5) Barang dikirim kepada konsumen melalui *Cash On Delivery* (COD) atau melalui jasa ekspedisi tergantung dengan jarak antara penyedia jasa dan konsumen.

Konsumen yang telah melakukan tahap pemesanan selanjutnya melakukan tahap pembayaran barang yang ditipt belikan. Metode pembayaran yang digunakan akun instagram @barakallahstyle antara lain:

a. *Cash On Delivery* (COD)

Cash On Delivery (COD) adalah metode pembayaran yang membayar langsung secara tunai saat barang yang dipesan sudah di tangan pemesan. Dalam metode ini barang titipan konsumen dibayar menggunakan uang penyedia jasa titip dulu kemudian penitip akan membayar secara langsung setelah menerima barang pesanan. Metode ini biasanya dipilih oleh para konsumen yang jangkauan jaraknya dekat dengan lokasi COD yang sudah ditentukan penyedia jastip. Akun @barakallahstyle telah menentukan tempat dan waktu untuk transaksi COD diantaranya sebagai berikut:

- 1) Tempat : Alfamart Panjang
Pukul : 16.10 – 16.25
- 2) Tempat : Taman Bojana
Pukul : 16.40 – 17.00
- 3) Tempat : UMKU
Pukul : 17.20

Adanya penentuan lokasi dan waktu tersebut konsumen dapat memilih lokasi COD sesuai jarak jangkauan. Jika melebihi waktu yang telah ditentukan konsumen dapat mengikuti COD di lokasi berikutnya.

b. *Full Cash Transfer*

Full Cash Transfer adalah metode pembayaran langsung dimana sejumlah tertentu telah ditransfer terlebih dahulu ke rekening pemilik akun Instagram @barakallahstyle. Setelah transfer, konsumen harus mengirimkan tanda bukti transfer untuk mengkonfirmasi pembayaran. Metode pembayaran ini diterapkan kepada konsumen yang jangkauan jaraknya jauh dari lokasi pemilik akun instagram @barakallahstyle berada dan tidak bisa melakukan COD. Pemilik akun @barakallahstyle biasanya menggunakan ekspedisi J&T Express dalam pengiriman produk ke luar Kudus.

Setelah transaksi pembayaran telah dilakukan konsumen, pemilik akun instagram @barakallahstyle membelanjakan barang titipan ke pusat perbelanjaan yang ada di Semarang. Setelah semua barang didapatkan penyedia jasa titip melakukan *packing* atau pengepakan barang. Kemudian penyedia jasa titip akan mengirimkan barang secara langsung melalui COD bagi konsumen yang berasal dari area Kudus dan sekitarnya. Sedangkan untuk konsumen yang berada di luar Kudus dikirimkan melalui jasa ekspedisi dan ongkos kirim barang ditanggung oleh konsumen. Apabila barang yang dikirimkan telah sampai di tangan konsumen maka konsumen menginformasikan kepada pemilik akun instagram @barakallahstyle.

Gambar 4. 5 Pengiriman Barang Titipan



Selain melakukan wawancara dengan pemilik akun instagram @barakallahstyle, penulis juga melakukan wawancara kepada konsumen layanan jasa titip online dari akun instagram @barakallahstyle. Beberapa konsumen yang penulis wawancara diantaranya:

Tabel 4. 1 Daftar Konsumen yang Pernah Menitip Beli Barang Melalui Layanan Jasa Tiip Online di Akun @barakallahstyle

No .	Nama	Jenis Barang/Merek	Harga (include jastip)	Alamat
1	Himatun Aliyah	Hoodie/Hush Pappies	Rp. 305.000,	Nalumsari

			-	
2	Fitria Wulandari	Totebag/Uniqlo	Rp. 35.000,-	Jebara
3	Nisa Ainur Rohmah	Sepatu/Rubi	Rp. 125.000,-	Kaliwungu
4	Median Noviyanti Rahayu	Headset/Miniso Pengharum Ruangan/Miniso	Rp. 35.000,- Rp. 18.000,-	Rendeng
5	Okvia Choirunnisa	Tas Selempang/Miniso	Rp. 135.000,-	Jati Kulon
6	Salsabila Shofi	Tas Pinggang/Miniso	Rp. 100.000,-	Prambatan Kidul
7	Ana Nurul Hidayah	Sandal/Miniso Jaket/ 3Second	Rp. 35.000,- Rp. 150.000,-	Kudus
8	Ewah Prapti	Dompot Simpel/Miniso	Rp. 35.000,-	Ngembal Kulon
9	Alfina Rahmawati	Sandal/Miniso	Rp. 35.000,-	Nalumsari
10	Marita Indah Meliana	Jaket/Uniqlo Sandal/Miniso Crewneck/Greenlight	Rp. 215.000,- - Rp. 35.000,- Rp. 115.000,- -	Jepang Mejobo

Himatun Aliyah, selaku konsumen atau pengguna jasa titip yang berdomisili di Desa Pringtulis Kecamatan Nalumsari Kabupaten Jepara menyatakan bahwa ia pernah menitip beli barang di @barakallahstyle bahkan sudah

menitip beli hingga lima kali. Hima mengaku memang menyukai belanja online hingga ia menemukan penyedia jasa titip di instagram yaitu akun instagram @barakallahstyle. Setelah melihat setiap produk yang ditawarkan ia pun tertarik untuk membeli *hoodie* (baju hangat dengan penutup kepala) merek Hush Puppies yang pada saat itu sedang promo dan ia dapatkan seharga Rp. 305.000,- sudah termasuk biaya jasa titip. Hima mengaku puas dan diuntungkan dengan adanya layanan jasa titip yang diberikan hingga sudah beberapa kali menitip beli akun instagram @barakallahstyle. Hima biasanya melakukan pembayaran barang secara *Cash On Delivery* (COD) bersamaan dengan diterimanya barang.⁴

Fitria Wulandari, seorang mahasiswi perguruan tinggi di Kudus mengaku suka berbelanja terlebih pada barang-barang promo. Fitria menuturkan bahwa mengenal akun instagram @barakallahstyle dari teman sekelasnya dan mengaku pernah melakukan transaksi layanan jasa titip di @barakallahstyle. Dia merasa dengan adanya *bisnis* jasa titip memudahkannya membeli barang yang diinginkan tanpa pergi jauh karna di Jepara-Kudus tidak ada toko merek tersebut. Pada saat itu barang yang menarik perhatian Fitria adalah produk dari Uniqlo, sebuah tas totebag seharga Rp. 35.000,- sudah termasuk biaya jasa titip. Kemudian dia memesannya dengan menghubungi *owner* @barakallahstyle melalui WhatsApp yang tertera. Setelah barang yang dipesan sudah ada ia mengambilnya ke rumah *owner* dan membayar barang sesuai yang telah disepakati. Fitria mengaku puas dengan barang yang ia pesan karena sesuai dengan apa yang dijelaskan di akun instagram @barakallahstyle.⁵

Nisa Ainur Rohmah, selaku pengguna jasa titip yang berdomisili Desa Karangampel Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus mengaku sudah beberapa kali menitip beli di @barakallahstyle. Ainur tertarik menggunakan layanan jasa titip karena mempermudah untuk membeli yang diinginkan berkenaan ia sibuk kerja dari pagi hingga sore hari. Ketika Ainur ingin membeli barang yang ditawarkan

⁴ Himatun Aliyah, wawancara oleh penulis, 26 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

⁵ Fitria Wulandari, wawancara oleh penulis, 26 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

@barakallahstyle ia melakukan pesanan kepada pemilik jastip dengan mengirimkan format order kemudian melakukan kesepakatan. Pada saat itu dia membeli sepasang sepatu dari merek Rubi dengan harga Rp. 125.000,- sudah termasuk biaya jastip. Setelah pemilik jastip menginformasikan bahwa barang yang dipesan sudah ada Ainur mengambil serta membayar barang tersebut secara langsung ke rumah pemilik jastip karena berdekatan dengan rumahnya.⁶

Median Noviyanti Rahayu, seorang mahasiswa Universitas Negeri Semarang yang berdomisili di Desa Rendeng Kabupaten Kudus mengaku sudah lama menjadi pelanggan setia di akun instagram @barakallahstyle. Median sering menitip beli di @barakallahstyle terlebih jika ada produk *sale* besar-besaran dan hal tersebut menjadi daya tarik sehingga ia sering menggunakan jastip untuk membeli barang *brand* dengan harga yang sangat murah tanpa pergi ke mall. Median pernah membeli beberapa produk diantaranya headset Miniso seharga Rp. 35.000,- pengharum ruangan Miniso seharga Rp. 18.000,- *deodorant* dan *cleansing milk* dari merek Brunbrun total Rp. 25.000,- seluruhnya ia beli sudah termasuk biaya jastip. Pada setiap pembelian Median melakukan transaksi dengan melakukan pemesanan terlebih dahulu, setelah barang ada pemilik jastip akan menginformasikan. Biasanya ia menggunakan sistem COD untuk pengambilan barang terkadang juga barang tersebut diantaranya ke rumahnya karena terjangkau dengan lokasi COD pemilik @barakallahstyle dengan konsumen lainnya.⁷

Okvia Choirunnisa, selaku pengguna jasa titip @barakallahstye yang berdomisili di Desa Jati Kulon Kabupaten Kudus mengaku pernah menggunakan layanan jasa titip di akun instagram @barakallahstyle. Okvi pernah membeli sebuah tas selempang dari merek Miniso seharga Rp. 135.000,- dan sudah termasuk biaya jastip. Okvia dan pemilik @barakallahstyle menyetujui untuk penerimaan

⁶ Nisa Ainur Rohmah, wawancara oleh penulis, 26 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

⁷ Median Noviyanti Rahayu, wawancara oleh penulis, 27 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

barang akan diambil kerumah pemilik jastip sekaligus pembayarannya.⁸

Salsabila Shofi merupakan seorang mahasiswa berdomisili di Desa Prambatan Kidul Kabupaten Kudus yang mengaku pernah menggunakan layanan jasa titip online di @barakallahstyle. Salsa mengatakan bahwa ia pernah menitip beli sebuah tas pinggang dari merek Miniso seharga Rp. 100.000,- dan sudah termasuk upah jastipnya. Untuk transaksi pembiyaran dan serah terima barang ia memilih untuk melakukan COD.⁹

Ana Nurul Hidayah, selaku pengikut dari akun instagram @bararakallahstyle yang berdomisili di Kudus menyatakan bahwa pernah menitip beli di @barakallahstyle. Ana tertarik dengan salah satu produk yang ditawarkan sehingga menitip beli sandal Miniso seharga Rp. 35.000,- jaket merek 3Second seharga Rp. 150.000,- yang dibayarkan dengan upah jastip. Kurang dari seminggu barang yang dibeli sudah didapatkan dengan pembayaran secara langsung setelah menerima barang.¹⁰

Ewah Prapti, seorang mahasiswi Politeknik Negeri Semarang yang berdomisili di Desa Ngembal Kabupaten Kudus mengaku pernah melakukan transaksi di akun instagram @barakallahstyle. Ewah merupakan teman baik dari pemilik @barakallahstyle sejak bangku Sekolah Menengah Pertama. Transaksi terakhir yang dilakukan ia menitip beli sebuah dompet simpel dari Miniso seharga Rp. 35.000,- dan sudah termasuk biaya jastipnya. Ia melakukan pembayaran barang melalui COD bersamaan ketika penerimaan barang.¹¹

Alfina Rahmawati, konsumen asal Nalumsari Jepara yang pernah menitip beli barang melalui jasa titip akun instagram @barakallahstyle. Ia menuturkan pernah menitip beli sandal dari merek Miniso dengan harga Rp. 35.000,-

⁸ Okvia Choirunnisa, wawancara oleh penulis, 27 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

⁹ Salsabila Shofi, wawancara oleh penulis, 27 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

¹⁰ Ana Nurul Hidayah, wawancara oleh penulis, 29 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

¹¹ Ewah Prapti, wawancara oleh penulis, 29 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

yang tersebut sudah termasuk dengan upah jasa titip. Pada proses pembayaran ia lakukan ketika pengambilan barang.¹²

Marita Indah Meliana berdomisili di Desa Jepang Kabupaten Kudus mengaku pernah membeli barang akun instagram @barakallahstyle. Marita merupakan salah satu *follower* akun instagram @barakallahstyle dan mengenal baik pemilik @barakallahstyle karena sering menjalin bisnis bersama. Ia memang suka berbelanja apapun apalagi ketika barang tersebut diskon sehingga membuat gelap mata. Ia pernah menitip untuk dibelikan jaket Uniqlo seharga Rp. 215.000,- sandal Miniso seharga Rp. 35.000,- *crewneck* Greenlight seharga Rp. 115.000,- yang seluruhnya ia beli sudah dengan upah/*fee* jastip. Seperti *online shop* pada umumnya jika ingin menitip beli, konsumen mengirimkan format order serta gambar produk yang diinginkan, begitu juga yang dilakukan Marita. Marita mengatakan bahwa ia telah menitip beli beberapa kali di @barakallahstyle. Biasanya ia melakukan pembayaran produk pada saat COD.¹³

Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa pengguna layanan jasa titip akun @barakallahstyle disimpulkan bahwa praktik jasa titip online yang dilakukan dimulai dari konsumen mengisi format order yang telah ditentukan oleh penyedia jasa titip kemudian melakukan pembayaran barang melalui transfer bagi penitip yang berdomisili jauh dari jangkauan pemilik @barakallahstyle. Setelah barang yang dipesan sudah ada, pemilik @barakallahstyle akan mengirimkan barang kepada penitip secara langsung dengan COD sekaligus meminta pembayaran barang pesanan dan mengirimkan barang melalui jasa ekspedisi bagi penitip dari luar Kudus.

Pemilik jasa titip @barakallahstyle berupaya untuk memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen dengan mengutamakan kualitas produk. Strategi pemasaran produk dilakukan akun instagram @barakallahstyle melalui *instastory* dan postingan di Instagram kemudian apabila konsumen tertarik untuk menitip beli produk dapat

¹² Alfina Rahmawati, wawancara oleh penulis, 30 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

¹³ Marita Indah Meliana, wawancara oleh penulis, 31 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

melakukan pemesanan melalui WhatsApp. Pemilik jasa titip @barakallahstyle juga mengunggah foto dan video produk yang ditawarkan melalui fitur status WhatsApp untuk mempermudah konsumen lama mendapatkan informasi terbaru mengenai produk yang ditawarkan. Pemilik jasa titip @barakallahstyle juga menyediakan Grup WhatsApp untuk para konsumen yang bergabung menjadi sebagai *reseller*. Konsumen yang menjadi *reseller* akan mendapatkan harga barang yang berbeda dibanding konsumen biasa.

2. Data Produk-Produk yang Ditawarkan di Akun Instagram @barakallahstyle

Produk yang ditawarkan akun instagram @barakallahstyle berasal dari brand-brand terkenal seperti MINISO, USUPSO, UNIQLO, H&M, RUBI, STARDIVARIUS, THE EXECUTIVE, HUSH PUPPIES dan lainnya. Berikut ini adalah daftar produk yang ditawarkan akun instagram @barakallahstyle.

Tabel 4. 2 Daftar Produk yang Ditawarkan Akun Instagram @barakallahstyle

No	Jenis Barang	Merek	Harga + Biaya Jastip
1	Sepatu Sneakers	Rubi	Rp. 195.000,-
2	Sandal Jepit	Rubi	Rp. 75.000,-
3	Tas <i>totebag</i>	Rubi	Rp. 60.000,-
4	Tas Punggung	Miniso	Rp. 145.000,-
5	Sandal Slop Gesper	Miniso	Rp. 70.000,-
6	Dompot	Miniso	Rp. 125.000,-
7	Celana Pendek	Uniqlo	Rp. 170.000,-
8	Kemeja Wanita	Uniqlo	Rp. 220.000,-
9	Dompot Cowok	Usupso	Rp. 60.000,-

10	Botol Travel	Usupso	Rp. 20.000,-
11	Dompot Kartu	Usupso	Rp. 70.000,-
12	Kaos <i>Croptee</i>	H&M	Rp. 85.000,-
13	<i>Crewneck/Sweatshirt</i>	H&M	Rp. 170.000,-
14	<i>Hoodie</i> Cewek	The Executive	Rp. 195.000,-
15	Kemeja Wanita	The Executive	Rp. 160.000,-
16	<i>Sweatshirt</i> Cewek	Hush Puppies	Rp. 275.000,-
17	Kemeja	Colorbox	Rp. 105.000,-
18	<i>Bucket Hat</i>	Colorbox	Rp. 120.000,-
19	Sepatu Wanita	Colorbox	Rp. 220.000,-
20	Dompot	3Second	Rp. 100.000,-

Dari data diatas terlihat bahwa pemilik layanan jasa titip online @barakallahstyle melakukan promosi terkait produk yang ditawarkan kepada konsumen dengan mengunggah produk tersebut di laman instagram. Produk yang diunggah sudah dicantumkan deskripsi produk, harga produk yang sudah termasuk dengan biaya jasa titip sehingga tidak perlu membayar biaya jasa titip secara terpisah.

3. Upah Jasa Titip Online di Akun Instagram @barakallahstyle

Penyedia layanan jasa titip online memiliki sistem penetapan upah masing-masing atas jasa yang telah diberikan. Beberapa penyedia layanan jasa titip menentukan pengambilan upah untuk layanan jasa titipnya dengan menjelaskan berapa besaran upah/fee dari setiap barang. Besaran upah/fee tersebut dihitung secara terpisah dari harga pokok barang. Misalnya ketika penyedia layanan jasa titip online menawarkan produk di sosial media sebuah Kemeja Wanita seharga Rp. 110.000,- dan ditambah biaya jasa titip

sebesar Rp. 15.000,- sehingga jumlah yang harus dibayarkan oleh konsumen sebesar Rp. 125.000,- untuk transaksi tersebut. Namun, beberapa penyedia layanan jasa titip online yang tidak menjelaskan besaran upah/fee yang dikenakan setiap barang. Penyedia layanan jasa titip online yang menganut sistem penetapan upah ini menggabungkan secara langsung jumlah upah/fee jasa titip ke harga barang yang biasa disebut sebagai *include fee*.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemilik akun instagram @barakallahstyle mengenai sistem penetapan upah, beliau menuturkan bahwa sistem penetapan upah yang digunakan oleh pemilik akun instagram @barakallahstyle adalah *include fee*. Artinya besaran upah/fee layanan jasa titip yang harus dibayar oleh konsumen sudah dimasukkan secara langsung ke dalam harga barang. Misalnya ketika pemilik akun instagram @barakallahstyle mengunggah produk sepatu dari brand Rubi dicantumkan spesifikasi dan harga barang sebesar Rp. 170.000,- (Seratus Tujuh Puluh Ribu Rupiah). Pada keterangan harga produk yang disebutkan sudah termasuk upah/fee jastip meskipun tidak dijelaskan berapa harga pokok barang tersebut.¹⁴

Gambar 4. 6 Unggahan Produk dengan Penjelasan Harga Termasuk Upah



¹⁴ Maylia Martdalena, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

Pemilik akun instagram @barakallahstyle mengaku memilih menggunakan sistem *include fee* karena terlihat lebih praktis dan tidak terkesan mahal karena konsumen harus membayar harga barang dan biaya jasa titip. Namun ketika ada konsumen yang ingin mengetahui berapa biaya jasa titip setiap barang maka pemilik @barakallahstyle akan menjelaskan pada awal transaksi. Penjelasan tersebut sesuai dengan penuturan Maylia Martdalena selaku pemilik akun instagram @barakallahstyle. “*Karena menurut saya biar lebih praktis dan tidak terkesan mahal karena biaya jasa titip terpisah dengan harga barangnya. Memang sistem jasa titip seperti itu, jadi saya menjual jasa bukan barang. Ketika ada konsumen yang ingin memesan barang, saya akan menyebutkan harga barang tersebut beserta tambahan biaya jastipnya*”.¹⁵

Selain melakukan wawancara kepada pemilik akun instagram @barakallahstyle penulis juga melakukan wawancara kepada beberapa pengguna jasa titip terkait sistem penetapan upah yang diterapkan di @barakallahstyle.

Sebagian besar pengguna layanan jasa titip online tidak mengetahui secara rinci berapa upah/fee yang diambil oleh @barakallahstyle dan konsumen tidak keberatan terkait penetapan *include fee* tersebut. Begitupun yang dituturkan Hima selaku pengguna jasa dari @barakallahstyle. “*Aku nggak masalah sama sistem upahnya digabung sama harga barang. Aku manut aja soale dia selalu pake harga promo jadi menurutku murah pol*”. Hima tidak mempermasalahkan berapa besaran upah/fee karena menurutnya barang yang ia beli sudah murah dan terjangkau.¹⁶

Ainur juga menuturkan bahwa ia tidak masalah terkait *include fee* karena menganggap harga barang tersebut masih wajar dan sesuai dengan jasa yang sudah ditawarkan. “*Ya nggak masalah mbak. Soalnya menurutku meskipun aku*

¹⁵ Maylia Martdalena, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

¹⁶ Himatun Aliyah, wawancara oleh penulis, 26 Januari, 2022, wawancara I, transkrip.

nggak tau berapa biaya jastipnya harga barang sudah sesuai dengan jasa yang ditawarkan”.¹⁷

Fitria pun menuturkan hal sama dengan kedua konsumen sebelumnya *“Tanggapan saya mengenai include fee jastip tidak masalah karena disini penjual dan pembeli sama-sama merasa diuntungkan”*. Fitria berpendapat bahwa sistem *include fee* yang diterapkan oleh @barakallahstyle tidak masalah baginya. Hal tersebut dirasanya wajar selama penjual dan pembeli sama-sama diuntungkan.¹⁸

Berbeda dengan Ewah Prapti yang menyarankan pemilik akun instagram @barakallahstyle untuk menerapkan sistem penepatan upah yang jelas seperti yang dilakukan pada praktik Bank Syariah.

“Menurut saya selagi harga masih dalam standar di pasaran tidak ada salahnya bila di include kan secara langsung dengan harga produk. Namun bila ada informasi mengenai harga pokok dan fee jastipnya secara terpisah sepertinya juga akan lebih keren, seperti mengadopsi dari akad murabahah yang diterapkan di bank syariah”. Ujar Ewah Prapti.¹⁹

Secara umum penetapan upah dengan sistem *include fee* (menggabungkan besaran upah dengan harga barang) yang digunakan oleh @barakallahstyle tidak dianggap suatu masalah oleh para konsumen. Daya minat masyarakat tetap tinggi dan tidak berpengaruh dengan tidak jelasnya besaran upah/*fee* meskipun hal tersebut sedikit rancu. Sebab yang terpenting bagi konsumen, harga produk yang ditawarkan masih batas wajar dari harga asli di toko. Konsumen juga merasa diuntungkan dari adanya layanan jasa titip online tidak mengapa harga mahal sedikit yang penting tidak repot mengunjungi toko. Hal ini dibuktikan dengan jumlah barang titipan konsumen yang diterima @barakallahstyle selalu

¹⁷ Nisa Ainur Rohmah, wawancara oleh penulis, 26 Januari, 2022, wawancara I, transkrip.

¹⁸ Fitria Wulandari, wawancara oleh penulis, 26 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

¹⁹ Ewah Prapti, wawancara oleh penulis, 29 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

meningkat setiap minggunya. Terlihat dari unggahan video di *instastory* akun instagram @barakallahstyle.

Gambar 4. 7 Testimoni Jasa Titip



4. Kendala yang Dihadapi pada Pelaksanaan Jasa Titip Online di Akun Instagram @barakallahstyle

Bisnis jasa titip online sekarang ini dianggap sebagai bisnis yang menjanjikan. Potensi keuntungan yang diperoleh dari bisnis jasa titip online cukup menggiurkan, karena tidak memerlukan modal yang besar, target pemasarannya luas dan minim resiko. Namun dari kelebihan tersebut tentu dalam pelaksanaan bisnis jasa titip online ini terdapat kendala-kendala yang harus dihadapi.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemilik akun instagram @barakallahstyle bahwa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan bisnis jasa titip online tersebut luas tidak hanya dari diri pelaku bisnis tetapi juga dari konsumen, pihak toko bahkan pemerintah sekalipun.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan jasa titip online di akun instagram @barakallahstyle diantaranya:

a. Resiko Tertipu

Sama seperti bisnis online pada umumnya, bisnis jasa titip online juga berpotensi terkena penipuan. Pelaku bisnis jasa titip online biasanya rawan terkena penipuan transfer palsu sehingga perlu adanya pengecekan setiap transaksi dari konsumen.

b. Ketersediaan Barang

Pelaku bisnis jasa titip online tidak bisa memastikan ketersediaan barang yang dipesan oleh konsumen. Hal ini berada di luar kendali pelaku bisnis jasa titip online yang hanya menjadi perantara untuk membelikan barang titipan konsumen.

c. Harga barang

Ketidakstabilan harga barang juga menjadi kendala pelaku bisnis jasa titip online. Kenaikan dan penurunan harga barang yang secara tiba-tiba menjadikan pelaku bisnis jasa titip ini untuk sigap menginformasikan kepada konsumen. Apalagi jika terjadi kenaikan harga sehingga membuat konsumen kebaratan dan membatalkan pesanan.

d. Peraturan Pemerintah

Peraturan pemerintah juga menjadi kendala dalam pelaksanaan bisnis jasa titip online. Terlebih di masa pandemi Covid-19 dua tahun belakangan ini menjadikan bisnis jasa titip menjadi terhambat. Adanya pembatasan aktivitas masyarakat menjadikan pelaku bisnis susah untuk keluar masuk mall.

e. Menghadapi Ulah Konsumen

Setiap konsumen tentunya memiliki kesabaran yang berbeda-beda. Sebagai pelaku bisnis jasa titip online harus memiliki kesabaran yang ekstra untuk menghadapi setiap konsumen. Apalagi jika konsumen tersebut memiliki banyak permintaan bahkan tidak jadi membeli produk.

Selain kendala dari pihak pemilik bisnis jasa titip online, adapun kendala yang dihadapi oleh konsumen akun instagram @barakallahstyle dalam pelaksanaan bisnis jasa titip online diantaranya adalah:

- a. Ukuran Barang
Tidak sesuai ukuran barang yang konsumen beli menjadi kendala dalam belanja online. Meskipun sebelum pemesanan telah dilakukan pengukuran tetap saja barang tersebut bisa kekecilan atau kebesaran. Barang tersebut juga tidak dapat ditukar ataupun dikembalikan.
- b. Barang yang Diinginkan Tidak Ada
Ketika konsumen memesan sebuah barang tentunya tidak sabar untuk mendapatkannya. Namun hal ini dapat menjadikan konsumen kecewa apabila barang yang diinginkan tidak ada. Sehingga konsumen tidak bisa mendapatkan barang yang diinginkan.
- c. Estimasi Pengiriman Barang
Konsumen yang berada di luar kota proses pengiriman barang dilakukan melalui jasa ekspedisi. Biasanya pelaku bisnis jasa titip online akan menginformasikan kepada konsumen jika pengiriman telah dilakukan dan akan diberi No. Resi agar konsumen dapat memantau lokasi barang tersebut. Pelaku bisnis juga memberi tahu estimasi penerimaan barang kepada konsumen. Namun tetap saja estimasi pengiriman barang bisa tidak sesuai prediksi atau lebih lama.

5. Solusi yang Digunakan pada Pelaksanaan Jasa Titip Online di Akun Instagram @barakallahstyle

Kendala yang terjadi pada suatu bisnis pastinya mengharuskan pelaku bisnis tersebut memikirkan solusi yang tepat dan efektif. Begitupun yang dilakukan oleh pemilik bisnis jasa titip online akun @barakallahstyle. Pemilik bisnis jasa titip @barakallahstyle memiliki solusi tersendiri yang digunakan untuk mengatasi kendala-kendala yang terjadi.

Kendala-kendala yang terjadi pada pelaksanaan jasa titip online di akun instagram @barakallahstyle dapat ditangani dengan baik oleh pemilik akun instagram @barakallahstyle. Apabila terjadi suatu kendala pemilik akun instagram @barakallahstyle biasanya akan langsung mengomunikasikan dengan konsumen melalui pesan pribadi WhatsApp untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi

sehingga permasalahan tersebut terselesaikan dengan cepat. Solusi yang biasanya digunakan adalah:

- a. Ketika terjadi kekeliruan terkait barang yang dikirim konsumen dapat melakukan pengembalian barang dan @barakallahstyle akan mengganti sesuai pesanan yang benar.
- b. Ketika konsumen protes karena *chat*-nya tidak mendapatkan balasan dalam jangka lama maka pemilik @barakallahstyle akan mengkomunikasikan secara baik dengan konsumen mengingat pemilik @barakallahstyle memiliki kesibukan kuliah.
- c. Ketika ada konsumen yang tidak bertanggung jawab dan menghilang sebelum transaksi selesai maka pemilik @barakallahstyle akan memblokir konsumen tersebut sehingga tidak dapat melakukan titip beli lagi. Untuk barang yang dipesan, pemilik @barakallahstyle akan menawarkan barang tersebut ke konsumen lain.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Pelaksanaan Akad Wakalah Bil Ujrah Terhadap Bisnis Jasa Titip Online dalam Akun Instagram @barakallahstyle

Dimulainya akad bisnis jasa titip online antara pelaku bisnis jasa titip online dan konsumen adalah ketika pelaku bisnis jasa titip online mempromosikan produk maka akan menarik perhatian konsumen untuk menitip beli. Hingga sampai dengan kesediaan pelaku bisnis untuk membelanjakan produk yang dimaksud oleh konsumen dan tahap pembayaran barang sesuai dengan kesepakatan maka terjadilah perikatan antara keduanya.

Transaksi yang mengikat pun terjadi dalam praktik jasa titip online yang dilakukan oleh akun instagram @barakallahstyle. Praktik jasa titip online yang dilakukan oleh akun instagram @barakallahstyle melalui alur sebagai berikut:

Pertama, pemilik akun instagram @barakallahstyle mengunjungi pusat perbelanjaan yang menjadi lokasi toko brand berada. Kemudian mengambil foto bahkan video dari produk yang akan ditawarkan kepada konsumen. Tindakan pengambilan foto barang di toko tersebut dilakukan dengan

pemberian ijin dari pihak toko sehingga mempermudah pemilik jasa titip online dalam melakukan promosi produk.

Kedua, pemilik akun instagram @barakallahstyle melakukan penawaran produk kepada konsumen melalui akun instagramnya dengan mengunggah foto atau video produk tersebut yang memuat deskripsi dan harga barang yang telah ditambahkan dengan biaya jasa titip tersebut.

Ketiga, apabila terdapat konsumen yang tertarik untuk menitip beli produk yang telah ditawarkan oleh @barakallahstyle di instagram maka konsumen dapat menghubungi pemilik akun instagram @barakallahstyle melalui pesan WhatsApp dengan mengirimkan format order yang berisi data diri, foto produk yang diinginkan, serta spesifikasi produk seperti ukuran, warna dan lainnya.

Keempat, pemilik akun instagram @barakallahstyle akan mengonfirmasi pesanan kemudian membelanjakan barang titipan konsumen ke pusat perbelanjaan barang tersebut berada.

Kelima, setelah produk pesanan konsumen sudah di tangan pemilik @barakallahstyle selanjutnya akan dilakukan pengemasan produk untuk diantarkan kepada konsumen melalui COD atau dengan pengiriman melalui jasa ekspedisi.

Keenam, konsumen melakukan pembayaran di tempat serah terima barang bagi konsumen yang berasal dari Kudus dan sekitarnya. Sedangkan bagi konsumen dari luar Kudus, pembayaran produk dilakukan pada awal pemesanan melalui transfer bank.

Suatu transaksi muamalah tidak pernah jauh dari akad karena hal tersebut sangat penting. Transaksi yang dilakukan oleh umat Islam harus berdasarkan akad yang jelas. Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan hukum tertentu.²⁰ Akad adalah segala sesuatu yang diniatkan seseorang untuk dikerjakan, baik terwujud karena satu kehendak, seperti wakaf, pembebasan, talah dan sumpah, ataupun yang memerlukan dua kehendak untuk

²⁰ Pusat Pengkajian Hukum Ekonomi Syariah (PPHIM), *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2019), 11.

mewujudkannya, seperti jual beli, sewa menyewa, pemberian kuasa, dan gadai.²¹

Bisnis jasa titip online merupakan seorang konsumen mewakilkan kepada pelaku bisnis jasa titip online untuk membelikan suatu barang yang kemudian memberikan upah atau biaya imbalan atas jasanya tersebut. Praktik transaksi yang terjadi pada bisnis jasa titip online merupakan akad perwakilan dengan upah atau disebut akad wakalah bil ujah menurut hukum Islam. Wakalah adalah akad yang digunakan seseorang ketika mereka membutuhkan seseorang untuk melakukan sesuatu yang tidak dapat dilakukan sendiri, dan meminta orang lain untuk melakukannya.²²

Dalam penerapan bisnis jasa titip online terdapat kodifikasi akad wakalah yang menjadi konsep terjadinya wakalah bil ujah yaitu akad wakalah (perwakilan) dengan ujah (upah). Maksud dari perwakilan dengan upah adalah ketika seorang konsumen sebagai pihak penitip atau pembeli ingin menitip beli barang yang ditawarkan oleh pelaku bisnis jasa titip online dengan kata lain meminta tolong pelaku bisnis jasa titip online untuk membelanjakan barang yang diinginkan konsumen. Setelah akad wakalah (perwakilan) terjadi pelaku bisnis jasa titip online selaku pihak yang menyediakan barang akan meminta imbalan atas jasanya atau disebut ujah (upah) kepada konsumen selaku pihak yang diwakilkan oleh pelaku bisnis jasa titip online. Ketentuan akad wakalah yang terjadi pada kegiatan tersebut disebut dengan akad wakalah bil ujah.

Kegiatan muamalah pada bisnis jasa titip online tersebut juga sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No. 113/DSN-MUI/IX/2017 tentang Wakalah Bil Ujah. Akad wakalah bil Ujah merupakan akad wakalah yang disertai dengan imbalan berupa ujah (*fee*).²³

Berdasarkan hasil penelitian lapangan dari pelaksanaan bisnis jasa titip online yang dilakukan oleh akun instagram @barakallahstyle bahwa transaksi yang dilakukan

²¹ Darmawan dan Muhammad Iqbal Fasa, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: UNY Press, 2020), 31.

²² Nuhyatia, Penerapan dan Aplikasi Akad Wakalah Pada Produk Bank Syariah, 96.

²³ Fatwa DSN-MUI No. 113/DSN-MUI/IX/2017 tentang Wakalah Bil Ujah

pemilik akun instagram @barakallahstyle dengan konsumen merupakan implementasi dari akad wakalah bil ujah. Hal tersebut dibuktikan dengan penerimaan suatu perwakilan oleh pemilik akun instagram @barakallahstyle dari konsumen untuk membelikan barang yang diinginkan dan pemilik akun instagram @barakallahstyle berhak untuk menerima imbalan dari konsumen atas jasanya tersebut.

Bentuk implementasi akad wakalah bil ujah dalam bisnis jasa titip online pada akun instagram @barakallahstyle tidak hanya terjadi pada saat pembelian barang saja tetapi juga pada saat tahap pengiriman barang. Pada tahap pengiriman barang akun instagram @barakallahstyle menyediakan dua pilihan, yaitu secara *Cash On Delivery* (COD) atau kirim paket. Pengiriman barang melalui kirim paket menimbulkan keterlibatan pihak ketiga yaitu jasa ekspedisi. Sehingga konsumen harus membayar biaya tambahan berupa ongkos kirim atas pengiriman barang tersebut. Pada tahap ini, konsumen meminta tolong kepada pihak ekspedisi untuk melakukan serah terima barang dengan penyedia jasa titip. Pihak ekspedisi berlaku sebagai pihak wakil yang akan melakukan serah terima barang dengan penyedia jasa titip. Kemudian setelah barang sudah ditangan pihak ekspedisi maka selanjutnya dilakukan pengiriman barang kepada konsumen. Atas jasanya tersebut, konsumen wajib membayarkan upah atas jasa dari pihak ekspedisi yaitu ongkos kirim. Besaran upah (ongkos kirim) yang harus dibayarkan oleh konsumen sesuai ketentuan yang telah diberikan oleh pihak ekspedisi. Karena besar kecilnya ongkos kirim tergantung dengan jarak yang ditempuh.

Akad wakalah bil ujah yang terjadi pada layanan jasa titip online @barakallahstyle akan dianggap sah jika terpenuhi rukun dan syarat dari akad tersebut. Oleh karena itu, untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan akad wakalah bil ujah pada akun instagram @barakallahstyle perlu ditinjau dari kelengkapan rukun dan syarat akad wakalah bil ujah pada praktik jasa titip online tersebut.

Ditinjau dari kelengkapan rukun dan syarat akad wakalah bil ujah pada akun instagram @barakallahstyle adalah sebagai berikut:

- a. *Al-aqidain* atau para pihak yang berakad. *Muwakkil* (orang yang mewakilkan) adalah konsumen, penitip, pengguna layanan jasa titip online @barakallahstyle. Sedangkan *wakil* (orang yang mewakili) adalah pemilik akun instagram @barakallahstyle sebagai pelaku bisnis jasa titip online.
- b. *Muwakkal fih* atau sesuatu yang diwakilkan. Objek akad wakalah bil ujah pada bisnis jasa titip online pada akun instgaram @barakallahstyle adalah produk-produk dari *brand* MINISO, USUPSO, H&M, RUBI, UNIQLO, THE EXECUTIVE, HUSH PUPPIES, COLORBOX dan lainnya.
- c. *Sighat* atau lafaz ijab dan qabul. Bentuk ijab pada praktik jasa titip online ini adalah ketika konsumen yang menentukan pilihan barang yang ingin dititip belikan, kemudian mengirimkan data diri kepada pemilik akun @barakallahstyle. Sedangkan qabul pada praktik jasa titip online ini adalah penerimaan perwakilan oleh pemilik akun @barakallahstyle untuk membelikan barang yang diinginkan konsumen dengan mengkonfirmasi kesediaan untuk mewakilkan.

Terkait rukun akad wakalah bil ujah diatas adapun syarat rukun *aqid* atau pihak-pihak yang berakad. Pelaku bisnis jasa titip online pada akun instagram @barakallahstyle adalah perorangan bukan badan hukum. Pemilik akun instagram @barakallahstyle merupakan seorang wakil dalam pelaksanaan akad wakalah bil ujah. Pemilik akun @barakallahstyle adalah seorang yang berakal, telah cakap hukum dan mampu mengerjakan sesuatu yang diwakilkan kepadanya. Pemilik akun instagram telah mengetahui perihal yang harus dilakukan sehingga dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan para konsumen secara baik dan benar. Begitupun dengan konsumen merupakan *muwakkil* yang akan memberikan tugas kepada pemilik akun instagram @barakallahstyle. Konsumen dari @barakallahstyle adalah perseorangan yang memiliki latar belakang mahasiswa, pegawai dan lainnya. Konsumen tersebut tentunya mengerti atas tindakan apa yang harus dilakukan dapat transaksi jasa titip online dan harus memenuhi kewajiban untuk

memberikan imbalan berupa upah kepada pemilik akun instagram @barakallahstyle.

Pemilik akun instagram @barakallahstyle dalam wawancara menjamin bahwa barang-barang yang menjadi objek perwakilan merupakan sesuatu yang tidak bertentangan dengan syariat Islam, bernilai jual, bermanfaat, jelas dan telah diketahui oleh pemilik akun instagram @barakallahstyle. Pada saat membelanjakan barang titipan konsumen pemilik @barakallahstyle akan mengusahakan untuk selalu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen selama kesediaan barang di toko masih ada dan sesuai spesifikasi yang telah diketahui konsumen. Apabila barang yang dicari tidak ditemukan atau habis maka pemilik @barakallahstyle akan menginformasikan kepada konsumen untuk dicarikan pengganti barang serupa atau dibatalkan transaksi tersebut. Namun hal tersebut hampir tidak pernah terjadi pada pelaksanaan jasa titip online di akun instagram @barakallahstyle.

Shigat atau lafaz ijab qabul pada praktik jasa titip online berbeda dengan ijab qabul pada transaksi perdagangan pada umumnya. Pelaku bisnis jasa titip online melakukan transaksi menggunakan media sosial seperti WhatsApp, Facebook, Instagram, dan lainnya. Ijab qabul dilakukan oleh konsumen secara online dengan menghubungi pemilik @barakallahstyle melalui nomor WhatsApp yang telah tertera di profil instagram @barakallahstyle. Konsumen yang berminat dengan produk yang ditawarkan akun instagram @barakallahstyle akan mengirimkan gambar dengan mencantumkan data diri sampai dengan pemilik @barakallahstyle mengonfirmasi pesanan dan timbul kesepakatan antara keduanya. Konsumen juga harus menyampaikan kejelasan mengenai produk yang diinginkan, ukuran produk, warna produk, jumlah produk yang dibutuhkan, dan lainnya agar pemilik @barakallahstyle mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga akad berlarut tanpa adanya kesalahpahaman. Suatu kesepakatan yang dilakukan secara online seperti yang dilakukan oleh pemilik @barakallahstyle dengan konsumen diperbolehkan dalam Islam. Hal itu sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No. 113/DSN-MUI/IX/2017 tentang Wakalah Bil Ujrah.

Dikatakan bahwa akad boleh dilakukan secara lisan, tertulis, isyarat dan perbuatan/tindakan, serta dapat dilakukan secara elektronik sesuai dengan syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁴

Berdasarkan analisis akad wakalah bil ujah di akun instagram @barakallahstyle diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan jasa titip online tersebut diperbolehkan karena merupakan bentuk dari jual beli jasa. Layaknya seorang yang berprofesi sebagai tukang cukur, dokter, ojek, advokat yang menjual jasa mereka untuk mendapatkan imbalan berupa ujah (upah). Rukun dan syarat akad wakalah bil ujah terpenuhi dengan baik pada praktik jasa titip online dalam akun instagram @barakallahstyle.

2. Analisis Sistem Penetapan Upah pada Akad Bisnis Jasa Titip Online dalam Akun Instagram @barakallahstyle

Upah dapat diartikan sebagai pembayaran atas uang jasa atau tenaga yang dikeluarkan untuk melakukan sesuatu.²⁵ Upah adalah pembalasan atas jasa yang diberikan sebagai imbalan atas manfaat suatu pekerjaan tertentu. Upah yang diberikan oleh konsumen kepada pelaku bisnis jasa titip online berupa uang. Upah tersebut merupakan suatu yang bernilai karena uang merupakan alat tukar yang sah.

Besarnya imbalan atau upah yang diberikan juga harus jelas sehingga diketahui baik pelaku bisnis jasa titip online dan konsumen. Ketentuan ujah (upah) tersebut sesuai Fatwa DSN-MUI No. 113/DSN-MUI/IX/2017 tentang Wakalah Bil Ujah bahwa kuantitas dan/atau kualitas ujah harus jelas, baik berupa angka nominal, presentase tertentu, atau rumus yang disepakati dan diketahui oleh para pihak yang melakukan akad.²⁶

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, setiap pelaku bisnis jasa titip online memiliki sistem penetapan upah atas jasanya tersebut. Sistem penetapan upah tersebut tidak pernah dipermasalahakan oleh konsumen pengguna jasa titip online. Konsumen beranggapan bahwa

²⁴ Fatwa DSN-MUI No. 113/DSN-MUI/IX/2017 tentang Wakalah Bil Ujah

²⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia

²⁶ Fatwa DSN-MUI No. 113/DSN-MUI/IX/2017 tentang Wakalah Bil Ujah

upah yang ditetapkan oleh penyedia jasa adalah hal wajar. Namun sistem penetapan upah yang ditetapkan oleh pelaku bisnis jasa titip online tidak semuanya mematok sistem yang sama. Beberapa pelaku bisnis jasa titip online yang penetapan upahnya mematok besaran upah per barang. Sehingga pada transaksi pembayaran konsumen diharuskan membayar harga pokok barang dan biaya upah jasanya sendiri. Dalam penentuan upah ini biasanya pelaku bisnis jasa titip online akan mematok pengambilan upah sebesar Rp. 5.000,- hingga Rp. 20.000,- pada setiap barang.

Adapun pelaku bisnis jasa titip online yang tidak mematok besarnya upah secara jelas tetapi upah tersebut telah ditambahkan pada harga barang yang ditawarkan. Pelaku bisnis jasa titip online yang menerapkan sistem ini biasanya mencantumkan harga produk yang ditawarkan pada media sosial sudah termasuk dengan upah atas jasanya atau disebut *include fee*. Sistem penetapan upah ini merupakan sistem yang digunakan oleh akun instagram @barakallahstyle dalam menawarkan produk kepada para konsumen. Seperti ketika pemilik @barakallahstyle menawarkan sebuah produk sepatu dari merek Rubi dicantumkan keterangan pada unggahan tersebut berupa deskripsi dan harga barang sebesar Rp. 175.000,- (Seratus Tujuh Puluh Lima Ribu). Pada keterangan harga produk yang disebutkan sudah termasuk upah/*fee* jastip meskipun tidak dijelaskan berapa harga pokok barang tersebut. Dalam hal ini konsumen tidak mengetahui berapa harga pokok barang dan berapa besaran upah/biaya jastipnya. Walaupun konsumen tidak dianggap suatu masalah namun hal ini sebenarnya rancu dan dapat menimbulkan kesalahpahaman jika salah satu pihak tidak rela.

Menurut Hasbi Ash-Shiddieqy yang mengutip definisi Al-Sunhury tentang akad, akad adalah perikatan ijab dan qabul yang dibenarkan syara' yang menetapkan kerelaan kedua belah pihak.²⁷ Suatu transaksi akan dianggap sah jika didasarkan kepada kerelaan antara kedua belah pihak. Transaksi tersebut akan dianggap tidak sah apabila ada

²⁷ Abdul Rahman Ghazali dkk, *Fiqh Muamalat*, 51.

paksaan, ada ancaman atau salah satu pihak ditakut-takuti sehingga hilangnya unsur kerelaan tersebut.

Dalam praktik jasa titip online pada akun instagram @barakallahstyle terkait kerelaan dari konsumen sesungguhnya tidak berdasarkan kejelasan serta kesesuaian akad yang dilakukan, tetapi kerelaan tersebut terjadi atas dasar pemenuhan kebutuhan dan keuntungan yang didapatkan dari pelaksanaan layanan jasa titip online ini. Seperti yang telah dituturkan Fitria Wulandari selaku konsumen dari akun instagram @barakallahstyle bahwa ia tertarik menggunakan layanan jasa titip dengan alasan *“Karena mengingat kurangnya gerai brand mall di sekitar Jepara-Kudus dengan adanya jastip @barakallahstyle ini bisa memudahkan bagi saya yang berkeinginan membeli produk tersebut”*.²⁸ Dapat lihat bahwa akad yang dilakukan terjadi berdasarkan pemenuhan kebutuhan terlepas dari sah tidaknya pelaksanaan akad tersebut menurut syariat. Fitria juga tidak masalah dengan penetapan upah secara *include fee* yang diterapkan @barakallahstyle seperti yang dituturkannya: *“Tanggapan saya mengenai include fee jastip tidak masalah karena disini penjual dan pembeli sama-sama merasa diuntungkan”*. Tampak juga bahwa akad tersebut hanya berdasarkan keuntungan yang didapat kedua belah pihak. Pemilik akun instagram @barakallahstyle mendapat keuntungan berupa upah/*fee* yang didapatkan dari konsumen, sedangkan keuntungan konsumen berupa membeli barang yang diinginkan tanpa mengeluarkan ongkos lebih untuk mendapatkan barang tersebut.

Upah yang diberikan atas suatu jasa dapat diberikan dengan memperhatikan beberapa syarat, yaitu:

- a. Upah harus dilakukan dengan cara musyawarah dan terbuka
- b. Upah harus dinyatakan dengan jelas
- c. Upah harus berbeda dengan objek akad
- d. Upah dalam perjanjian sewa-menyewa tidak berupa manfaat yang sama dari objek perjanjian
- e. Upah harus berupa harta tetap yang dapat diketahui

²⁸ Fitria Wulandari, wawancara oleh penulis, 26 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

Penerimaan imbalan/upah pada praktik jasa titip online @barakallahstyle dapat diberikan berupa uang secara fisik ataupun dengan sistem tranfer bank. Perbedaan sistem penerimaan upah tersebut dikarenakan adanya kesepakatan penggunaan transaksi pembayaran melalui sistem *Cash On Delivery* (COD) atau transfer antar bank. Sistem penerimaan upah layanan jasa titip online pada dasarnya merupakan ketentuan dari pemilik akun instagram @barakallahstyle dan tidak berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak. Namun ketentuan tersebut mendapatkan kesepakatan dan diterima oleh konsumen dengan baik. Sehingga dalam hal ini pemberian upah pada praktik jasa titip online tidak sesuai dengan syarat yang pertama. Meskipun tanpa musyawarah sebelumnya upah yang ditentukan tepat diterima dan sah karena termasuk dalam pemberian upah berdasarkan pada adat kebiasaan. Besaran upah/*fee* yang diambil oleh pemilik akun instagram @barakallahstyle juga tidak diketahui secara jelas oleh konsumen. Hal ini juga tidak sesuai syarat yang kedua terkait pemberian upah.

Berdasarkan analisa lapangan terkait penetapan upah pada akun instagram @barakallahstyle di atas dapat dilihat bahwa penetapan upah yang digunakan sudah memenuhi sebagian besar unsur upah menurut Fatwa DSN-MUI No. 113/DSN-MUI/IX/2017. Namun, ada unsur yang tidak terpenuhi seperti kejelasan upah karena kuantitas dan/atau kualitas ujah harus jelas, baik berupa angka nominal, presentase tertentu, atau rumus yang disepakati dan diketahui oleh para pihak yang melakukan akad. Pada praktiknya, akun instagram @barakallahstyle tidak menjelaskan secara transparan upah yang diterapkan atas jasanya. Akun instagram @barakallahstyle menggabungkan harga pokok barang dengan upah/*fee* jasa titip menjadi satu kesatuan harga, sehingga menimbulkan unsur ketidakpastian terhadap berapa harga pokok barang dan berapa upah/*fee* yang diambil dari setiap barang. Oleh karena itu, praktik jasa titip online perlu dibenahi agar muamalah berjalan dengan lancar dan setiap tindakannya jauh dari kerusakan yang tidak dibenarkan.

3. Analisis Kendala yang Dihadapi dan Solusi pada Pelaksanaan Jasa Titip Online di Akun Instagram @barakallahstyle

Sebuah bisnis tentu akan mengalami kendala ketika menjalankannya. Hal tersebut juga berlaku pada pelaksanaan bisnis jasa titip online. Berikut adalah beberapa kendala yang terjadi berdasarkan pemilik akun instagram @barakallahstyle dan berdasarkan konsumen jasa titip online.

a. Kendala pemilik akun instagram @barakallahstyle

Kendala yang dihadapi oleh pemilik akun instagram @barakallahstyle pada pelaksanaan jasa titip online diantaranya:

1) Resiko Tertipu

Sama seperti bisnis online pada umumnya, bisnis jasa titip online juga berpotensi terkena penipuan. Pelaku bisnis jasa titip online biasanya rawan terkena penipuan transfer palsu sehingga perlu adanya pengecekan setiap transaksi dari konsumen.

Menurut penulis bisnis online memang berpotensi terkena penipuan lebih besar dibandingkan bisnis *offline* terutama pada proses pembayaran melalui transfer bank. Untuk menghindari terkena penipuan transfer palsu, pelaku bisnis jasa titip online sebaiknya tidak memproses pesanan sebelum ada informasi transfer masuk dari konsumen.

2) Ketersediaan Barang

Pelaku bisnis jasa titip online tidak bisa memastikan ketersediaan barang yang dipesan oleh konsumen. Hal ini berada di luar kendali pelaku bisnis jasa titip online yang hanya menjadi perantara untuk membelikan barang titipan konsumen.

Menurut penulis terkait ketersediaan barang pelaku bisnis jasa titip online tidak bisa memastikan berapa banyak yang tersedia di toko. Apabila terjadi kendala terhadap ketersediaan barang, pelaku bisnis jasa titip online memiliki dua opsi yaitu mengembalikan uang konsumen atau mencari barang pesanan di toko lain.

3) Harga barang

Ketidakstabilan harga barang juga menjadi kendala pelaku bisnis jasa titip online. Kenaikan dan penurunan harga barang yang secara tiba-tiba menjadikan pelaku bisnis jastip ini untuk sigap menginformasikan kepada konsumen. Apalagi jika terjadi kenaikan harga sehingga membuat konsumen kebaratan dan membatalkan pesanan.

Menurut penulis perubahan harga barang yang secara tiba-tiba menjadi kendala dalam pelaksanaan bisnis jasa titip online. Kenaikan harga tersebut dapat membuat konsumen kebaratan dan membatalkan pesanan. Untuk menghindari pembatalan pesanan pelaku bisnis jasa titip online dapat memberikan opsi barang lain dengan harga yang sama kepada konsumen.

4) Peraturan Pemerintah

Peraturan pemerintah juga menjadi kendala dalam pelaksanaan bisnis jasa titip online. Terlebih di masa pandemi Covid-19 dua tahun belakangan ini menjadikan bisnis jasa titip menjadi terhambat. Adanya pembatasan aktivitas masyarakat menjadikan pelaku bisnis jasa titip online susah untuk keluar masuk mall.

Menurut penulis di era pandemi Covid-19 seperti ini pemerintah akan mengeluarkan peraturan terkait pembatasan aktivitas masyarakat. Pelaku bisnis jasa titip online harus mencari solusi agar tetap bisa menjalankan bisnis jasa titipnya seperti melakukan pesanan secara online kepada pihak toko dan barang dikirim melalui ekspedisi. Sehingga pelaku bisnis jasa titip online tidak perlu keluar masuk mall dan tetap mematuhi peraturan pemerintah.

5) Menghadapi Ulah Konsumen

Setiap konsumen tentunya memiliki kesabaran yang berbeda-beda. Sebagai pelaku bisnis jasa titip online harus memiliki kesabaran yang ekstra untuk menghadapi setiap konsumen. Apalagi

jika konsumen tersebut memiliki banyak permintaan bahkan tidak jadi membeli produk.

Menurut penulis sebagai pelaku bisnis jasa titip online harus memiliki kesabaran yang ekstra untuk menghadapi konsumen yang berbeda-beda sifat. Banyaknya permintaan konsumen bahkan batal membeli sudah menjadi hal umum dalam berbisnis. Meskipun begitu pelaku bisnis jasa titip online harus tetap menghadapi apapun yang terjadi dan memberikan kesan yang terbaik bagi konsumen.

b. Kendala konsumen akun instagram @barakallahstyle

Kendala yang dihadapi oleh konsumen akun instagram @barakallahstyle pada pelaksanaan jasa titip online diantaranya:

1) Ukuran Barang

Tidak sesuai ukuran barang yang konsumen beli menjadi kendala dalam belanja online. Meskipun sebelum pemesanan telah dilakukan pengukuran tetap saja barang tersebut bisa kekecilan atau kebesaran. Barang tersebut juga tidak dapat ditukar ataupun dikembalikan.

Menurut penulis tidak sesuai ukuran barang yang konsumen beli merupakan salah satu kendala belanja online. Hal ini tidak menjadi tanggung jawab dari pihak @barakallahstyle karena ukuran yang diberikan telah sesuai dengan pesanan konsumen dan tentu konsumen telah mengetahui resiko tersebut.

2) Barang yang Diinginkan Tidak Ada

Ketika konsumen memesan sebuah barang tentunya tidak sabar untuk mendapatkannya. Namun hal ini dapat menjadikan konsumen kecewa apabila barang yang diinginkan tidak ada. Sehingga konsumen tidak bisa mendapatkan barang yang diinginkan.

Menurut penulis tidak adanya barang yang sudah dipesan menjadi kekecewaan tersendiri bagi konsumen. Akan tetapi konsumen dapat meminta opsi barang lain yang serupa kepada pemilik akun instagram @barakallahstye. Sehingga konsumen

tetap mendapatkan barang lain tanpa membatalkan pesanan.

3) Estimasi Pengiriman Barang

Konsumen yang berada di luar kota proses pengiriman barang dilakukan melalui jasa ekspedisi. Biasanya pelaku bisnis jasa titip online akan menginformasikan kepada konsumen jika pengiriman telah dilakukan dan akan diberi No. Resi agar konsumen dapat memantau lokasi barang tersebut. Pelaku bisnis juga memberi tahu estimasi penerimaan barang kepada konsumen. Namun tetap saja estimasi pengiriman barang bisa tidak sesuai prediksi atau lebih lama.

Menurut penulis estimasi pengiriman barang merupakan di luar kontrol pihak pelaku bisnis jasa titip online. Konsumen tidak dapat menuntut pelaku bisnis jasa titip online terkait pengiriman barang karena cepat lambatnya pengiriman barang tergantung kondisi dari ekspedisi yang terkadang sedang *overload* (banyaknya kiriman barang di ekspedisi).

c. Solusi yang Digunakan untuk Mengatasi Kendala yang Terjadi

Kendala-kendala yang terjadi pada pelaksanaan jasa titip online di akun instagram @barakallahstyle diatas dapat ditangani dengan baik oleh pemilik akun instagram @barakallahstyle. Apabila terjadi suatu kendala pemilik akun instagram @barakallahstyle biasanya akan langsung mengomunikasikan dengan konsumen untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi sehingga permasalahan tersebut terselesaikan dengan cepat. Solusi yang biasanya digunakan adalah:

- a. Ketika terjadi kekeliruan terkait barang yang dikirim konsumen dapat melakukan pengembalian barang dan @barakallahstyle akan mengganti sesuai pesanan yang benar.
- b. Ketika konsumen protes karena *chat*-nya tidak mendapatkan balasan dalam jangka lama maka pemilik @barakallahstyle akan mengkomunikasikan

secara baik dengan konsumen mengingat pemilik @barakallahstyle memiliki kesibukan kuliah.

- c. Ketika ada konsumen yang tidak bertanggung jawab dan menghilang sebelum transaksi selesai maka pemilik @barakallahstyle akan memblokir konsumen tersebut sehingga tidak dapat melakukan titip beli lagi. Untuk barang yang dipesan, pemilik @barakallahstyle akan menawarkan barang tersebut ke konsumen lain.

Hasil dari upaya yang dilakukan oleh pemilik akun instagram @barakallahstyle untuk mengatasi kendala-kendala yang terjadi berhasil baik dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan testimoni konsumen yang baik serta banyaknya konsumen yang selalu percaya untuk menggunakan layanan jasa titip online di akun instagram @barakallahstyle.

