

**ANALISIS TARIF JASA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG TERHADAP OPTIMALISASI LABA  
PADA TIKI CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S. Akun)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Akuntansi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Oleh:

**DYANISA AYU SAFIRA**  
**NIM. E20193174**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
SEPTEMBER 2023**



**ANALISIS TARIF JASA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG TERHADAP OPTIMALISASI LABA  
PADA TIKI CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S. Akun)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Akuntansi Syariah

Oleh :

**DYANISA AYU SAFIRA**  
**NIM: E20193174**

**Disetujui Pembimbing**



**Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.**  
**NIP.196905231998032001**

**ANALISIS TARIF JASA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG TERHADAP OPTIMALISASI LABA  
PADA TIKI CABANG JEMBER SKRIPSI**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S. Akun) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Akuntansi Syariah


Hari : Jum'at  
Tanggal : 01 September 2023

**Tim Penguji**

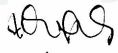

Ketua

Sekretaris

  
**Dr. Nur Ika Mauliyah, SE., M.Ak.**  
NIP.198803012018012001


  
**Suprianik, SE., M.Si.**  
NIP. 198404162019032008

Anggota :

1. Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M. (  )
2. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M. (  )

Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
**Dr. Kholidan Rifa'i, S.E., M.Si.**  
NIP. 196808072000031001



## MOTTO

وَيَقَوْمٍ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَمْشِيَاءَهُمْ  
وَلَا تَعْتَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿٨٥﴾

Artinya: "Dan wahai kaumku! Penuhilah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan jangan kamu membuat kejahatan di bumi dengan berbuat kerusakan." (Q.S. Hud:85)<sup>1</sup>



# UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

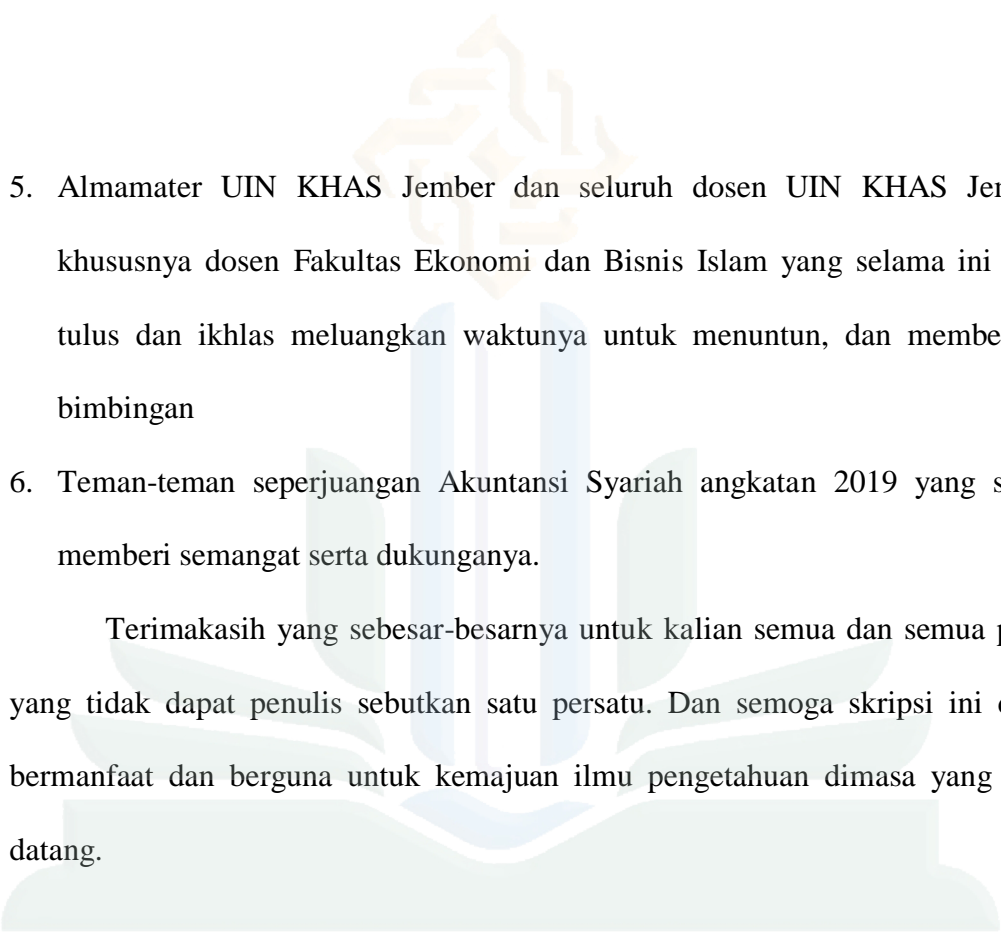
---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Surabaya: CV. Jaya Sakti, 1984

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang tidak henti-hentinya senantiasa melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam tak lupa saya persembahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW atas perjuangannya kita bisa menikmati indahnya mencari ilmu. Sebagai tanda terima kasih, saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Orang tua saya Bapak Yudya Kuswantara dan Ibu Chairul Sumaiyah tersayang yang telah membesarkan dan mendidikku dengan penuh kasih sayang, yang tiada hentinya mencari rezeki, serta memberikan banyak dorongan semangat dan do'a sehingga menjadi motivasi bagi saya untuk terus menjadi kebanggaan mereka.
2. Kakak Kandung saya (Nazaruddin Cahyadi) dan Kakak Ipar Saya (Hanina Arina Manasikana) yang selalu mendo'akan, memberi semangat hingga saat ini serta memberikan dukungan baik material maupun non material.
3. Kakak Sepupu saya (Irsyavina Nabila Imami) yang sudah memberikan tumpangan persinggahan rumah dalam menyelesaikan skripsi sekaligus menjadi partner dan penyemangat dalam penulisan skripsi. Serta saudara persepupuan dan kerabat yang memberikan do'a dan dukungan
4. Teman dekat saya (Asil Fiya Nawangsari, Arini Rusdah, Aluv Wilda, Kifliyatun Hasanah, Aluv Wilda, Nindi Dwi Mustika, Putri Anggraini Puspita Dewi, Rofi'atul Fitriyah) terima kasih untuk bantuan, canda tawa, susah sedih dan perjuangan yang kita lewati bersama.

- 
5. Almamater UIN KHAS Jember dan seluruh dosen UIN KHAS Jember, khususnya dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun, dan memberikan bimbingan
  6. Teman-teman seperjuangan Akuntansi Syariah angkatan 2019 yang sudah memberi semangat serta dukungannya.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## ABSTRAK

**Dyanisa Ayu Safira, Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M., 2023:** Analisis Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada TIKI Cabang Jember.

**Kata Kunci:** Tarif, Jasa Pengiriman, Optimalisasi Laba

TIKI Cabang Jember adalah salah satu cabang perusahaan jasa pengiriman barang TIKI yang berlokasi di Jember. Cabang ini menawarkan layanan pengiriman barang yang luas dan beragam dengan tarif yang kompetitif. TIKI Cabang Jember berkomitmen untuk memberikan layanan pengiriman barang yang berkualitas dengan tarif yang kompetitif dan tepat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sekaligus mengoptimalkan laba perusahaan.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah 1) Bagaimana strategi penetapan tarif jasa pelayanan pengiriman barang terhadap optimalisasi laba pada TIKI Cabang Jember. 2) Bagaimana implikasi dari tarif jasa pelayanan pengiriman barang yang sudah ditetapkan terhadap laba pada TIKI Cabang Jember.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui strategi penetapan tarif jasa pelayanan pengiriman barang pada TIKI Cabang Jember. 2) Untuk mengetahui implikasi dari penetapan tarif jasa pelayanan pengiriman barang terhadap laba pada TIKI Cabang Jember.

Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Analisis data menggunakan data *collections* (pengumpulan data), data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data), *conclusion* (penarikan kesimpulan).

Hasil penelitian ini adalah 1) Strategi penentuan tarif jasa pelayanan pengiriman barang terhadap optimalisasi laba pada TIKI Cabang Jember menerapkan beberapa faktor pertimbangan dalam penentuan tarif diantaranya yaitu Biaya Operasional, Kompetitor atau pesaing di pasar, Jarak Pengiriman, Jumlah Barang yang dikirim oleh pelanggan dan Produk layanan. 2) Penentuan tarif jasa pelayanan pengiriman barang yang telah ditentukan memiliki dampak signifikan atau implikasi dalam mengoptimalkan laba perusahaan. Jika tarif pengiriman barang terlalu tinggi, maka pelanggan akan mungkin beralih ke pesaing yang menawarkan tarif lebih rendah. Namun, jika tarif terlalu rendah, perusahaan akan mengalami kerugian Karena tidak dapat menutupi biaya operasional yang dikeluarkan. Oleh karena itu, perusahaan harus menetapkan tarif yang tepat. Untuk menentukan perusahaan telah memperoleh laba atau mengalami kerugian, dapat dilihat dari total pendapatan atau omzet dikurangi dengan biaya operasional.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu yang berjudul “Anallisis Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optmalisasi Laba Pada TIKI Cabang Jember”. Sholawat dan salam semoga tetap tecurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan yakni Din Al-Islam. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa’i, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Ibu Dr. Nur Ika Mauliyah, SE., M.Ak., selaku Koordinator Prodi Akuntansi Syari’ah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Ibu Mariyah Ulfa, M.E.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember



6. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih bimbingan, do'a dan motivasinya.
7. Segenap Dosen dan Karyawan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
8. Pimpinan, Karyawan dan Seluruh Staf PT. Citra Van Titipan Kilat Cabang Jember, yang telah memberi izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

Tiada balasan yang dapat penulis berikan selain do'a dan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya, semoga Allah SWT menerima amal baik dan memberi balasan yang setimpal atas jerih payahnya dan semoga kita semua dalam perlindungannya, Aamiin. Sepenuhnya penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran dari para pembaca sangat penulis harapkan.

Akhir kata semoga penulisan skripsi ini membawa manfaat bagi penulis dan pembaca dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan dan bagi perusahaan guna untuk evaluasi kinerja perusahaan dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, taufik hidayah, serta inayah kepada kita semua, Aamiin.

Jember, 13 Juni 2023

Penulis

**Dyanisa Ayu Safira**  
**NIM. E20193174**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>12</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	12
B. Kajian Teori .....	23
1. Tarif (Harga).....	23

2. Jasa, Pelayanan dan Pengiriman Barang .....	31
3. Laba .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Subyek Penelitian.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Analisis Data .....	41
F. Keabsahan Data.....	43
G. Tahap-tahap Penelitian.....	44
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	46
B. Penyajian Data dan Analisis.....	54
C. Pembahasan Temuan.....	73
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. Matrik Penelitian	
2. Jurnal Penelitian	
3. Pedoman Wawancara	
4. Dokumentasi (Foto-Foto)	
5. Surat Keterangan Izin Penelitian	
6. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
7. Pernyataan Keaslian Tulisan	
8. Biodata Penulis	



## DAFTAR TABEL

No Uraian	Halaman
1.1 Tarif Jasa Pengiriman Barang dari Jember ke Surabaya.....	5
2.1 Mapping Penelitian Terdahulu.....	22
4.1 Jam Kerja Karyawan TIKI (Titipan Kilat) Cabang Jember.....	53
4.2 Jumlah Jenis Layanan Dalam Dan Luar Kota.....	70
4.3 Rincian Tarif Jenis Layanan dan Daerah Tujuan Pengiriman .....	72
4.4 Omzet PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember.....	72
4.5 Biaya Operasional Perusahaan Pengiriman Barang TIKI Cabang Jember ....	74

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



## DAFTAR GAMBAR

No Uraian	Halaman
4.1 Logo Perusahaan PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI).....	48
4.2 Struktur Organisasi PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI).....	52



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, industri jasa telah berkembang di era modern saat ini. Penyebaran produk dan layanan dipercepat oleh pertumbuhan teknologi informasi, yang digunakan di lebih banyak industri. Salah satunya adalah bisnis online atau e-commerce dalam bentuk komoditas yang berdampak pada tingginya permintaan penyedia jasa pengiriman barang sehingga kehadiran sektor jasa ini dapat menguntungkan perekonomian global. Kontribusi ini dapat dievaluasi dalam hal laba dan kapasitas untuk menampung sebagian besar tenaga kerja. Konsumsi barang-barang primer dan sekunder meningkat seiring dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Demikian pula dengan kewajiban memanfaatkan layanan atau produk yang muncul sebagai respons terhadap keinginan masyarakat untuk meningkatkan tingkat kenyamanan dan kepuasan.<sup>2</sup>

Tingkat layanan yang disediakan oleh perusahaan yang melakukan pengiriman barang mempengaruhi seberapa sering orang memanfaatkan jasanya. Ketika sebuah perusahaan memberikan layanan yang baik, berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Hal ini akan mempengaruhi perusahaan yang menyebabkan terjadinya pembelian berulang yang artinya akan terjadi pembelian berulang dan akan memperoleh laba yang

---

<sup>2</sup> Nurlina, Milasari, Dewi Rosa Indah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa," *JURNAL SAMUDRA EKONOMIKA*, VOL. 3, NO. 1 (April, 2019):1.

optimal. Selain itu, faktor harga memiliki pengaruh terhadap pilihan pelanggan untuk membeli. Karena harga yang diajukan perlu dapat diterima dan sejajar dengan mutu produk serta pelayanan yang diberikan, konsumen mempertimbangkan harga sebagai panduan saat memilih layanan yang akan digunakan. Setelah memutuskan untuk menggunakan layanan, pelanggan akan memutuskan harga dengan mengevaluasi sejumlah harga pasar sebagai pedoman dalam melakukan transaksi. Harga adalah unsur pemasaran yang memiliki fleksibilitas, bisa dengan cepat diubah atau disesuaikan.

Dalam pemasaran, harga produk atau jasa merupakan perbandingan nilai yang diungkapkan dalam bentuk mata uang. Harga juga memiliki peran kunci dalam menentukan kemampuan suatu perusahaan untuk mengelola bisnisnya dengan sukses.. Kemampuan bisnis untuk menghasilkan laba atau manfaat dari harga yang ditetapkan untuk penjualan barang atau jasanya digunakan untuk menilai seberapa sukses bisnis tersebut.<sup>3</sup> Perjanjian penetapan harga diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, yang disebutkan dalam Pasal 5, 6, 7, dan 8.<sup>4</sup>

Aspek yang paling penting bagi bisnis adalah ketepatan penetapan harga atau tarif karena faktor tersebut berdampak pada ketepatan harga jual atau informasi mengenai jasa. Elemen tunggal dalam bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan bagi perusahaan adalah tarif, yang memengaruhi seberapa tinggi konsumen menilai kualitas layanan yang mereka terima serta

---

<sup>3</sup> Syafrida Hafni, Mardia, Nina Mistriani, dkk, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Medan:Yayasan Kita Menulis, 2021), 145.

<sup>4</sup> Sudiarto, *Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2021), 8-9.

berapa banyak pendapatan yang dihasilkan bisnis dan bagaimana mengembangkan reputasinya. Perusahaan yang bersaing di sektor jasa pengiriman barang harus menggunakan strategi penetapan tarif untuk mengalahkan penyedia layanan lainnya. Namun, dalam menentukan tarif bukanlah hal yang mudah. Perusahaan yang menetapkan tarif berlebihan mungkin menghasilkan pendapatan dengan cepat, tetapi akan sulit bagi pelanggan untuk mengaksesnya dan, tentu saja, sulit bagi perusahaan untuk bersaing satu sama lain.<sup>5</sup> Selisih antara pendapatan yang dibayarkan konsumen untuk Produk atau layanan yang dihasilkan serta biaya operasional yang diperlukan untuk menciptakan produk atau layanan tersebut dikenal sebagai keuntungan (profit).<sup>6</sup>

Pertumbuhan perusahaan jasa didasarkan pada keuntungan atau laba yang dihasilkan perusahaan dari proses operasionalnya. Perusahaan membutuhkan perencanaan dan pengendalian biaya untuk mendapatkan laba setinggi mungkin. Mempertimbangkan banyaknya saingan perusahaan jasa di Jember seperti J&T, JNE, Pos Indonesia dan perusahaan jasa lainnya, sehingga TIKI Cabang Jember dituntut untuk menetapkan tarif yang baik yang ditawarkan kepada konsumen agar tidak kehilangan pelanggan. Akibatnya, pelaku usaha harus ikut serta dalam persaingan tarif dan menerapkan kebijakan tarif yang dilakukan dengan memilih harga pokok yang sesuai. Dalam bisnis

---

<sup>5</sup> Suliawati, Tri Hernawati, Syafira Dwi Putri, "Penentuan Tarif Pengiriman Barang Berdasarkan Metode Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan," *SEMNASTEK UISU*, Vol. 4, No. 1 (2021):160-161.

<sup>6</sup> Hendra Harmain, Nurlaila, Lili Safrida dkk, *Pengantar Akuntansi 1 Edisi 3*, (Medan: Madenatera,2019), 1.



layanan, biaya pokok mencakup semua biaya operasional yang terkait dengan penyediaan jasa.<sup>7</sup>

Jasa adalah aktivitas ekonomi yang melalui pelaksanaannya menghasilkan Keuntungan bagi konsumen pada saat dan lokasi tertentu. Ini timbul karena langkah-langkah yang diambil untuk mencapai perubahan yang diinginkan dalam diri konsumen atau untuk kepentingan mereka. Seringkali dianggap kompleks, istilah "jasa" memiliki berbagai makna, termasuk layanan pribadi dan jasa sebagai produk.<sup>8</sup> Sudah banyak Perusahaan layanan pengiriman barang yang telah mengembangkan beragam strategi untuk bersaing dalam meningkatkan jumlah klien. agar nantinya dapat memaksimalkan pendapatan. Pelanggan kini memiliki berbagai pilihan pengiriman yang dapat dipilih untuk pengiriman surat, barang, atau paket, antara lain TIKI, JNE, J&T, Pos Indonesia, dan lainnya.<sup>9</sup>

PT. Citra Van Titipan kilat, juga dikenal sebagai TIKI, adalah perusahaan pengiriman logistik yang berpusat di Jakarta. Didirikan pada tahun 1970, PT. Citra Van Titipan kilat (TIKI) menjadi salah satu pionir pengiriman barang di Indonesia. PT. Citra Van Titipan kilat (TIKI) saat ini memiliki lebih dari 450 cabang dan 3000 gerai tambahan, dan melayani 453 kabupaten atau

---

<sup>7</sup> Suliawati, Tri Hernawati, Syafira Dwi Putri, "Penentuan Tarif Pengiriman Barang Berdasarkan Metode Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan," *SEMNASTEK UISU*, Vol. 4, No. 1 (2021):160-161.

<sup>8</sup> Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019), 7.

<sup>9</sup> Nurlina, Milasari, Dewi Rosa Indah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa," *JURNAL SAMUDRA EKONOMIKA*, VOL. 3, NO. 1 (April, 2019):1.

kota dan 98% kode pos di seluruh Indonesia, dan sedang memperluas jaringannya.

PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) memiliki jaringan luas yang mencakup berbagai wilayah di seluruh Indonesia. TIKI dikenal karena pelayanan pengirimannya yang cepat, handal dan terpercaya. TIKI Cabang Jember merupakan salah satu cabang TIKI yang berlokasi di Jember, Jawa Timur. Cabang ini memainkan peran penting dalam memberikan layanan pengiriman barang yang efektif dan murah kepada konsumen di daerah Jember dan sekitarnya.

**Tabel 1.1**  
**Tarif jasa pengiriman barang dari Jember ke Surabaya**

No	Jasa Ekspedisi	Layanan	Tarif
1	TIKI	a. ECO b. REG c. ONS	a. Rp. 6.000 b. Rp. 8.000 c. Rp. 12.000
2	JNE	a. OKE b. REG c. YES	a. Rp. 7.000 b. Rp. 8.000 c. Rp. 14.000
3	Pos Indonesia	a. Pos Reguler b. Pos Nextday	a. Rp. 8.000 b. Rp. 13.000
4	J&T	a. REG	a. Rp. 9.000

Sumber: Data diolah oleh penulis melalui situs <https://cek-ongkir.com/> (2022)

Tabel di atas merupakan beberapa macam jasa pelayanan pengiriman yang penulis sebutkan, Penulis memilih TIKI karena tarifnya yang lebih murah dibandingkan dengan pesaingnya. Pilihan tarif murah terutama pada layanan ECO yaitu dengan tarif Rp. 6.000 untuk pengiriman barang dari Jember ke Surabaya dimana mampu Menghadapi persaingan dengan tawaran dari perusahaan pelayaran lain. Begitu juga dengan tarif layanan regular dimana tarif tersebut sama dengan harga pasar pengiriman barang pada umumnya.

Selain menawarkan harga/tarif yang terjangkau, TIKI juga menawarkan jangkauan pengiriman yang luas, memiliki keahlian dalam layanan ekspedisi, serta menawarkan berbagai pilihan layanan yang dapat diadaptasi sesuai dengan keinginan dan ketersediaan anggaran dari setiap pelanggan. serta memudahkan pelanggan dalam melakukan tracking atau pelacakan paket secara online.<sup>10</sup>

Oleh karena itu, saat menghitung tarif jasa pengiriman barang, Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember harus mempertimbangkan selera konsumen, jumlah pesaing yang memasuki pasar, bersama dengan tarif atau harga jual yang diterapkan oleh pesaing. Tingkat harga yang sesuai dapat membantu bisnis. Penulis tertarik untuk meneliti “Analisis Tarif Jasa Freight Forwarding Terhadap Optimalisasi Laba Pada TIKI Jember” Dengan dasar yang telah diuraikan di atas.

## **B. Fokus Penelitian**

Penulis dapat merumuskan masalah yang menjadi dasar penelitian dari uraian konteks penelitian di atas, yaitu::

1. Bagaimana strategi penetapan tarif jasa pelayanan pengiriman barang terhadap optimalisasi laba pada TIKI Cabang Jember?
2. Bagaimana implikasi dari tarif jasa pelayanan pengiriman barang yang sudah ditetapkan terhadap laba pada TIKI Cabang Jember?

---

<sup>10</sup> Khalid, “Review TIKI 2022: Jenis Pelayanan, Kelebihan dan Kekurangan”, Kuriran.id, <https://www.kuriran.id/review-tiki/>, 22/Nov/2022

### **C. Tujuan penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Strategi penetapan tarif jasa pelayanan pengiriman barang terhadap optimalisasi laba pada TIKI Cabang Jember
2. Untuk mengetahui implikasi dari penetapan tarif jasa pelayanan pengiriman barang terhadap laba pada TIKI Cabang Jember.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pendidikan pemikiran untuk kemajuan ilmiah. Selain itu, peneliti dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi untuk menganalisis tarif jasa pengiriman barang terhadap optimalisasi laba.

#### 2. Manfaat Secara Praktis

##### a. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperluas informasi dari berbagai bacaan ilmiah, dan juga dapat memberikan pengalaman dan wawasan penulis tentang bagaimana melakukan penelitian yang efektif di masa depan.

##### b. Bagi Perusahaan Jasa TIKI Cabang Jember

Penelitian ini berharga karena memberikan kontribusi informasi, memberikan wawasan, dan dapat digunakan sebagai bahan pemikiran untuk pengambilan keputusan, khususnya di bidang tarif jasa. Selain

mempelajari penetapan harga atau rencana tarif perusahaan, informasi ini dapat digunakan untuk memperbaiki kekurangan saat ini, menilai hasilnya, dan kemudian mengoptimalkan laba untuk tahun mendatang.

c. Bagi pihak Pembaca

Pembaca dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai sumber untuk bacaan tambahan

## E. Definisi Istilah

Istilah-istilah kunci yang menarik perhatian peneliti dalam judul penelitian dijelaskan secara rinci dalam glosarium. Hal ini dilakukan dengan tujuan mencegah keliru dalam interpretasi makna istilah yang dimaksudkan oleh peneliti.<sup>11</sup>

Adapun definisi istilah dari judul penelitian ini adalah:

1. Tarif/harga

Harga dapat digambarkan dengan berbagai istilah, seperti biaya, tarif, sewa, bunga, premi asuransi, komisi, upah, gaji, honorarium, biaya kuliah, dll. Harga dapat berupa satuan uang atau ukuran lain, termasuk barang dan jasa, yang dipertukarkan untuk memiliki atau menggunakan barang atau jasa secara pemasaran.

2. Jasa Pelayanan Pengiriman Barang

Segala aktivitas atau tindakan yang bisa dilakukan oleh satu individu demi keuntungan pihak lain, yang bersifat abstrak dan tidak menghasilkan kepemilikan hak, dikenal sebagai layanan.

---

<sup>11</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2019), 45.

Dalam bahasa Inggris, "*service*" adalah istilah yang mengacu pada pelayanan. Kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan pengguna menentukan apakah kesenangan bisa dirasakan oleh individu yang memberikan atau menerima layanan. Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh satu orang atau sekelompok individu pada suatu kesempatan.

Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa perusahaan pengiriman barang merupakan entitas bisnis yang beroperasi dalam sektor layanan ekspedisi atau pengiriman produk, sedangkan jalur pengangkutannya adalah melalui darat, laut, atau udara, dan mereka menawarkan layanan yang efektif dan efisien sesuai dengan permintaan pelanggan.. .

### 3. Optimalisasi Laba

Laba sangat penting untuk kelangsungan hidup perusahaan; pengusaha memanfaatkan pendapatan untuk menutupi semua biaya perusahaan mereka. Pendapatan yang dihasilkan dari kegiatan bisnis bukanlah sama dengan keuntungan atau laba yang diperoleh. Laba merupakan hasil dari mengurangi Pengeluaran yang dikeluarkan untuk menghasilkan pendapatan dibandingkan dengan pendapatan yang dihasilkan oleh perusahaan selama jangka waktu yang spesifik. Optimalisasi merupakan upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional, memaksimalkan pendapatan, mengurangi biaya, atau meningkatkan keuntungan. Maksud dari optimalisasi laba adalah mengidentifikasi tingkat

pengeluaran yang menghasilkan keuntungan maksimum bagi perusahaan secara keseluruhan.

Kesimpulan dari definisi yang telah dijelaskan adalah bahwa harga atau biaya yang ditetapkan oleh perusahaan pengiriman barang untuk memberikan layanan pengiriman atau produk jasa kepada pelanggan memiliki potensi untuk memengaruhi pendapatan dan biaya perusahaan. Dengan menetapkan tarif yang tepat, perusahaan dapat mencapai hasil laba maksimal. Oleh karena itu, sesuai dengan judul penelitian, yaitu "Analisis Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada TIKI Cabang Jember".

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Penjelasan mengenai urutan pembahasan skripsi dari bab pertama hingga kesimpulan disusun dalam kerangka sistematika pembahasan. Pengaturan struktur pembahasan ini berbasis pada pendekatan deskriptif naratif, yang menekankan pada penceritaan atau penyajian rinci, dan tidak mengadopsi format seperti daftar isi.<sup>12</sup> Dibawah ini adalah rincian mengenai sistematika pembahasan yang dimaksud:

BAB I adalah Bab pendahuluan dalam skripsi terdiri dari komponen dasar penelitian yang meliputi konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan. Tujuan dari bab ini adalah untuk memberikan gambaran umum mengenai pembahasan yang akan dijelaskan dalam skripsi.

---

<sup>12</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2019), 91

BAB II, pada bab ini menguraikan tinjauan literatur pada bagian ini, yang mencakup ringkasan studi sebelumnya yang relevan dengan penelitian saat ini serta studi yang membahas teori yang akan menjadi landasan untuk melakukan penelitian sesuai dengan fokus penelitian.

BAB III, bagian ini memberikan penjelasan rinci mengenai pendekatan penelitian yang akan diterapkan. Bagian ini merinci metode yang akan diadopsi oleh peneliti, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, partisipan penelitian, strategi pengumpulan data, analisis data, serta validitas data.

BAB IV, dalam bab ini terdapat hasil dari penelitian yang mencakup substansi atau temuan utama dari penelitian. Ini mencakup penjelasan tentang objek penelitian, penyajian data, analisis, serta diskusi mengenai hasil temuan.

BAB V, merupakan penutup yang menggambarkan rangkuman kesimpulan yang didasarkan pada data yang telah dikumpulkan oleh peneliti. Di samping itu, bagian ini juga dapat mencakup saran-saran untuk perbaikan dan rekomendasi yang dapat diberikan.



## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Referensi dari penelitian sebelumnya telah menjadi salah satu sumber utama bagi penulis dalam melakukan studi ini, memungkinkan penulis untuk memperluas dan memberikan kontribusi teoritis dalam memahami penelitian yang sedang dilakukan. Penulis merujuk sepuluh (10) penelitian sebagai literatur dalam pengembangan materi penelitian. Berikut adalah beberapa contoh penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian ini:

1. Uji Barokah, Nagina Kuncoro Putri dengan judul “Penetapan Metode Just In Time Terhadap Optimalisasi Laba Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Dengan Pendekatan Sistem Literature Review (SLR)” (2022).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem *Just in Time* memiliki dampak terhadap efisiensi waktu dan biaya operasional. Keakuratan waktu juga merupakan salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikan. Tinjauan literatur ini menemukan berbagai langkah yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pengoptimalan laba melalui pendekatan *Just in Time*.<sup>13</sup>

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas optimalisasi laba dalam konteks industri jasa pengiriman barang. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada objek penelitian, fokus

---

<sup>13</sup> Uji Barokah, Negina Kuncoro Putri, “ Penerapan Metode Just In Time Terhadap Optimalisasi Laba Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang dengan Pendekatan Sistem Literature Review (SLR),” *STUDENTS’ CONFERENCE ON ACCOUNTING & BUSINES*, Vol. 1, No. 01 (2022), 154-164.

penelitian dan metode penelitiannya menggunakan Sistem Literature Review sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kuallitatif.

2. Nanda Tri Hardina, Siti Istikhoroh, Edy Sulistiawan (2022) “Analisis Penetapan Harga Jual Untuk Optimalisasi Laba Sepatu Sandal Hilmi Fashion”.

Hasil dari studi ini menunjukkan bahwa perhitungan biaya produksi oleh Hilmi Fashion belum optimal karena beberapa biaya produk yang seharusnya diperhitungkan telah diabaikan dalam pengelompokan biaya tersebut. Karena itu, harga jual produk yang ditetapkan oleh Hilmi Fashion menjadi terlalu rendah dibandingkan dengan perhitungan yang seharusnya, sehingga berpotensi mengakibatkan penurunan laba yang dihasilkan.<sup>14</sup>

Dalam penelitian ini persamaannya adalah membahas optimalisasi laba, dan metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya yang berfokus pada analisis penentuan harga jual sedangkan penulis berfokus pada analisis tarif, variabel yang digunakan bervariasi dan objek penelitiannya terkait dengan industri sepatu sandal sedangkan penulis objek penelitiannya terkait dengan industri jasa pengiriman barang.

3. Intan Nurmaya, Nibras Anny Khabibah (2021) ”Analisis Perhitungan Harga Pokok Jasa Pengiriman Paket Ke Luar Negeri Pada PT Pos Indonesia (Persero) Magelang”.

---

<sup>14</sup> Nanda Tri Hardina, Siti Istikhoroh, Edy Sulistiawan, “Analisis Penetapan Harga Jual Untuk Optimalisasi Laba Sepatu sandal Hilmi Fashion”, *Journal Of Sustainability Business Research*, Vol.3 No. 4 (Desember, 2022), 104.

Studi ini menemukan bahwa elemen-elemen yang membentuk harga pokok layanan memiliki proporsi yang signifikan, sehingga tarif pengiriman paket ke luar negeri oleh PT Pos Indonesia menjadi relatif tinggi. Beberapa faktor terlibat dalam perhitungan harga pokok layanan pengiriman paket ke luar negeri oleh PT Pos Indonesia, termasuk biaya penanganan di kantor pos negara asal, biaya transportasi domestik, dan biaya penanganan di Kantor Tukar Soekarno-Hatta (KTT) di negara asal, biaya transportasi domestik, biaya penanganan KTSH (Kantor Tukar Soekarno – Hatta), biaya transportasi udara luar negeri, ongkos ganti, biaya pengangkutan udara (*air freight cost*), biaya administrasi, biaya keamanan, tunjangan biaya (*allowance*), biaya *overhead* dan inflasi.<sup>15</sup>

Dalam penelitian ini persamaannya adalah membahas analisis harga/tarif jasa pengiriman dan metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut terletak pada objek penelitiannya di POS Indonesia sedangkan penulis di TIKI Cabang Jember, variabel yang digunakan, dan fokus penelitian utamanya berfokus pada Analisis perhitungan harga pokok jasa pengiriman paket sedangkan penulis berfokus pada analisis tari jasa pelayanan pengiriman barang.

4. Nisha Desfi Arianti, Tri Mardalena dan Afdal Kasmi Putra (2021)  
“Analisis Tarif Pelayanan Jasa Pelabuhan Kargo Parit Rempak pada PT. Karya Karimun Mandiri”.

---

<sup>15</sup> Intan Nurmaya, Nibras Anny Khabibah, “Analisis Perhitungan Harga Pokok Jasa Pengiriman Paket Ke Luar Negeri Pada PT Pos Indonesia (Persero) Magelang”, *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, Vol. 1, No. 4 (Desember,2021): 473.

Temuan dari penelitian ini mengungkap bahwa dalam menghitung biaya layanan tambat, faktor GT (Gross Tonnage) dan etmal (estimated time at berth) digunakan sebagai faktor pengali. Untuk menghitung biaya jasa dermaga, perhitungan dilakukan dengan mengalikan biaya layanan penumpukan dengan jumlah barang yang ada. Selain itu, biaya layanan penumpukan dihitung dengan mempertimbangkan lama barang berada di dalam gudang penumpukan. Dalam hal tarif yang berlaku saat ini, 8% dari responden atau sekitar 40% dari keseluruhan responden mengungkapkan persetujuan terhadap tarif yang diterapkan.<sup>16</sup>

Dalam penelitian ini persamaannya adalah sama-sama membahas analisis tarif jasa dan metode penelitiannya menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut adalah terletak pada variabel yang digunakan dan objek penelitiannya terkait dengan industri pelabuhan kargo sedangkan objek penelitian penulis terkait dengan industri logistik atau pengiriman barang.

5. Sarah Mutmainah (2021) “Analisis Tarif Jasa Rawat Inap Menggunakan Metode Activity Based Costing (Studi pada Puskesmas Sukarahayu Kabupaten Subang Tahun 2019)”.

Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa penghitungan biaya pelayanan pasien rawat inap dengan menggunakan metode Activity Based Costing menghasilkan biaya sekitar Rp. 112.642,-. Namun, tarif yang saat ini diterapkan adalah sebesar Rp. 162.000,-, sehingga terdapat

---

<sup>16</sup> Nisha Desfi Arianti, Tri Mardalena dan Afdal Kasmir Putra, “Analisis Tarif Pelayanan Jasa pelabuhan Kargo Parit Rempak pada PT. Karya Karimu Mandiri”, *Jurnal Manajemen Riset dan Teknologi*, Vol. 2 No. 2 (Februari, 2021), 90.

perbedaan sebesar Rp. 49.358,-. Secara keseluruhan, kesimpulan yang dapat diambil dari penerapan metode Activity Based Costing adalah bahwa hasil perhitungan biaya yang diperoleh lebih rendah dibandingkan dengan tarif yang sedang berlaku saat ini.<sup>17</sup>

Dalam penelitian ini persamaannya adalah sama-sama membahas Analisis Tarif Jasa. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut terletak pada metode penelitiannya yang digunakan adalah kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, objek penelitiannya dibidang jasa kesehatan sedangkan penulis di bidang jasa pengiriman barang dan variabel-variabel yang digunakan bervariasi.

6. Sri Wusono, Julita Hendratini, Dwi Handono Sulistyio (2020) “Analisis Tarif Pelayanan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Umum Daerah Dalam Era Jaminan Kesehatan Nasional”.

Hasil riset menunjukkan bahwa biaya pelayanan bagi pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Penyakit Dalam dihitung berdasarkan tarif yang ditetapkan oleh rumah sakit atau regulasi daerah, serta menggunakan tarif paket INA-CBGs. Terjadi selisih negatif pada periode Januari–Juni 2017 dengan selisih rata-rata tarif sebesar 20,3%.

Faktor biaya yang paling dominan dalam menyebabkan perbedaan tersebut adalah komponen farmasi, yang menyumbang selisih sebesar 53,7%. Hal ini berkaitan dengan prevalensi penyakit kronis yang mencapai 61,7%, serta implementasi kebijakan untuk meningkatkan kapasitas Sumber Daya

---

<sup>17</sup> Sarah Mutmainah, “Analisis Tarif Jasa Rawat Inap Menggunakan Metode Activiy Based Costing”, *Jurnal Proaksi*, Vol. 8 No. 1 (Januari-Juni, 2021), 10.

Manusia (SDM) dalam layanan pasien JKN. Upaya lainnya termasuk peningkatan program rujukan balik bagi pasien yang sudah dalam kondisi stabil, penerapan subsidi silang dari sumber pendapatan lain maupun dari pemerintah, serta ketiadaan strategi yang secara khusus tercantum dalam Rencana Strategis (Renstra) untuk pelayanan JKN. Proses klaim dan output pelayanan diarahkan pada pencapaian akreditasi dan layanan unggulan yang hanya berfokus pada penyakit jantung.<sup>18</sup>

Dalam penelitian ini persamaannya adalah sama-sama membahas analisis tarif jasa pelayanan dan metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya dibidang jasa kesehatan sedangkan penulis dibidang jasa pengiriman barang, dan variabel yang digunakan bervariasi.

7. Vina Melinda Haryanti, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (2020) “Analisis Penentuan Tarif Kamar Rawat Inap Menggunakan Metode Variable Costing Pada Rumah Sakit Umum Sinar Husni”.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa melalui pendekatan biaya variabel, perhitungan tarif untuk kamar rawat inap di Rumah Sakit Umum Sinar Husni adalah sebagai berikut: untuk kamar VIP sekitar Rp 473.023, untuk kelas I sekitar Rp 387.697, untuk kelas II sekitar Rp 262.137, dan untuk kelas III sekitar Rp 189.508. Perlu dicatat bahwa

---

<sup>18</sup> Sri Wusono, Julita Hendratini, Dwi Handono Sulisty, “Analisis Tarif Pelayanan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Umum Daerah Dalam Era Jaminan Kesehatan Nasional”, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*”, Vol. 23 No. 03 (September, 2020), 95

tarif-tarif ini berbeda dengan tarif yang telah ditetapkan oleh rumah sakit dengan metode yang diteliti oleh penulis menggunakan variabel costing.<sup>19</sup>

Dalam penelitian ini persamaannya adalah membahas Analisis Tarif Jasa. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada Objek Penelitiannya yaitu di bidang jasa kesehatan sedangkan penulis di bidang jasa pengiriman barang, dan metode penelitiannya menggunakan metode penelitian komparatif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

8. Ika Widya Wati, Institut Agama Islam Negeri Jember (2019) “Analisis Penentuan Tarif Sewa Kamar Pada Saat Low Season Dengan Metode Titik Impas Pada Green Hill Hotel Jember”.

Temuan dari penelitian ini dapat dirangkum sebagai berikut: 1) Dalam kondisi low season, Green Hill Hotel Jember menerapkan berbagai faktor dalam menentukan tarif sewa kamar. Faktor-faktor tersebut melibatkan fasilitas yang disediakan oleh hotel, yang mengakibatkan variasi dalam tarif di antara berbagai tipe kamar. Tarif khusus juga diberikan berdasarkan jumlah tamu dan durasi menginap melalui negosiasi. Kontribusi dari pihak luar juga berpengaruh dalam menetapkan tarif untuk tujuan promosi kepada calon pelanggan, yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah pengunjung. Penting juga bagi hotel untuk memperhatikan tarif sewa yang berlaku secara umum di wilayah Jember serta di daerah sekitarnya, guna memastikan daya saing tarif yang telah

---

<sup>19</sup> Vina Melinda Haryanti, “Analisis Penentuan Tarif Rawat Inap Menggunakan Metode Variable Costing Pada Rumah Sakit Umum Sinar Husni”, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2020).

ditetapkan.2) Green Hill Hotel Jember menerapkan metode titik impas dalam menentukan tarif sewa kamar saat low season. Walaupun rincian perhitungannya tidak diungkapkan oleh manajemen hotel, terdapat perbedaan yang signifikan antara tarif berdasarkan perhitungan metode titik impas dengan tarif aktual yang diterapkan. Meskipun tarif yang diterapkan oleh Green Hill Hotel dalam penelitian ini ternyata rendah selama masa bukan musim liburan, hal tersebut dirancang untuk menutupi biaya-biaya operasional agar hotel tidak mengalami kerugian. Meskipun demikian, pengelolaan operasional hotel masih dapat berjalan lancar, menunjukkan keberhasilan manajemen hotel dalam menarik wisatawan baik lokal maupun internasional untuk menginap di Green Hill Hotel Jember dengan tarif yang telah ditentukan.<sup>20</sup>

Dalam penelitian ini, kesamaannya terletak pada fokus analisis terhadap tarif, dengan metode penelitian yang mengadopsi pendekatan kualitatif. Namun, perbedaannya terletak pada ruang lingkup objek penelitian, di mana penelitian ini berkaitan dengan layanan hotel, sementara penelitian yang diuraikan berhubungan dengan layanan pengiriman barang. Selain itu, variasi terlihat dalam penggunaan variabel-variabel yang berbeda dalam kedua penelitian tersebut.

9. Wahyu Nur Indah Sari, Lilik Mardiana (2019) “Analisis Tarif Perhitungan Jasa Ekspedisi Menggunakan Metode Cost Plus Pricing Dengan Pendekatan Full Costing (Studi Pada PT. Rapi Trans Logistik Indonesia)”.

---

<sup>20</sup> Ika Widya Wati, “Analisis Penentuan Tarif Sewa Kamar Pada Saat Low Season Dengan Metode Titik Impas Pada Green Hill Hotel Jember” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, 2019).



Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa ketika menggunakan metode penetapan harga cost plus dengan pendekatan full costing, tarif yang dihasilkan memiliki nilai yang lebih rendah daripada perhitungan yang dilakukan oleh perusahaan.<sup>21</sup>

Dalam penelitian ini persamaannya adalah membahas Analisis Tarif Jasa Pengiriman Barang. Sedangkan perbedaannya terletak pada Metode Penelitiannya yang digunakan menggunakan metode kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, objek penelitiannya di PT Rapi Trans Logistik Indonesia sedangkan penulis di TIKI Cabang Jember.

10. Yulinda, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (2019) “Analisis Penentuan Harga Jual Produk Dalam Upaya Peningkatan Perolehan Laba Bersih Pada PT. Mestika Mandiri Medan”.

Beberapa kesimpulan dapat diambil dari analisis data penelitian ini, yang berfokus pada menaikkan harga jual produk untuk meningkatkan laba bersih PT. Mestika Mandiri Medan. Perusahaan menggunakan persentase mark up sebesar 10% untuk menentukan harga jual produk, yang mencakup biaya operasional dan target laba yang diinginkan. Harga jual produk juga didasarkan pada beberapa faktor, seperti harga produk,

---

<sup>21</sup> Wahyu Nur Indah Sari, Lilik Mardiana, “Analisis Tarif Perhitungan Jasa Ekspedisi Menggunakan Metode Cost Plus Pricing Dengan Pendekatan Full Costing (Studi Pada PT. Rapi Trans Logistik Indonesia), *Prosiding Seminar Nasional* (Surabaya: Universitas Wijaya Kusuma, 2019), 2.86.1.

biaya penjualan, dan faktor lainnya. Tetapi penentuan mark-up yang tinggi tidak selalu menghasilkan keuntungan yang besar bagi perusahaan.<sup>22</sup>

Dalam penelitian ini persamaannya adalah membahas analisis harga/tarif jasa. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya yakni dibidang jasa distributor *cutomer goods* dan farmasi sedangkan penulis di bidang jasa pengiriman barang, penulis menggunakan metode kualitatif, sementara penelitiannya menggunakan metode kuantitatif dan kuallitatif.

Ada kesamaan dan perbedaan antara berbagai jenis penelitian yang telah dilakukan. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis akan berbeda dengan penelitian sebelumnya dengan melihat bagaimana strategi penetapan tarif jasa pengiriman barang mempengaruhi laba, serta bagaimana implikasi dari penetapan tarif jasa pelayanan pengriman barang terhadap laba di TIKI Cabang Jember.

**Tabel 2.1**  
**Mapping Penelitian Terdahulu**

No	Penulis	Persamaan	Perbedaan
1.	Uji Barokah, Nagina Kuncoro Putri (2022)	Optimalisasi laba dalam konteks industri jasa pengiriman barang.	1. Objek penelitian 2. Fokus penelitian 3. Metode penelitian yang digunakan.
2.	Nanda Tri Hardina, Siti Istikhoroh, Edy sulistiawan (2022)	Optimalisasi Laba, dan Metode Penelitian Kualitatif.	1. Fokus Penelitian 2. Variabel yang digunakan 3. Objek penelitian.
3.	Intan Nurmaya, Nibras Anny	Analisis Harga/Tarif Jasa Pengiriman dan	1. Fokus penelitian 2. Objek penelitian

<sup>22</sup> Yulinda, "Analisis Penentuan Harga Jual Produk Dalam Upaya Peningkatan Perolehan Laba Bersih Pada PT. Mestika Mandiri Medan" (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2019).

No	Penulis	Persamaan	Perbedaan
	Khabibah (2021)	metode penelitian kualitatif	3. Variabel yang digunakan.
4.	Nisha Desfi Arianti, Tri Mardalena dan Afdal Kasmi Putra (2021)	Analisis Tarif Jasa dan Metode Penelitian Kualitatif	1. Objek penelitian 2. Variabel yang digunakan
5.	Sarah Mutmainah (2021)	Analisis Tarif Jasa	1. Metode penelitian yang digunakan 2. Objek penelitian 3. Variabel yang digunakan bervariasi.
6.	Sri Wusono, Julita Hendratini, Dwi Handono Sulistyono (2020)	Analisis Tarif Jasa, dan metode penelitian kualitatif	1. Objek penelitian berbeda 2. Variabel yang digunakan bervariasi
7.	Vina Melinda Haryanti, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (2020)	Analisis tarif jasa	1. Metode Penelitian yang digunakan 2. Objek penelitian 3. Variabel yang digunakan bervariasi.
8.	Ika Widya Wati, Institut Agama Islam Negeri Jember (2019)	Analisis Tarif dan Metode Penelitian Kualitatif	1. Fokus Penelitian 2. Variabel penelitian yang digunakan 3. Objek penelitian
9.	Wahyu Nur Indah Sari, Lilik Mardiana (2019)	Analisis tarif jasa pengiriman barang	1. Metode penelitian 2. Objek penelitian
10.	Yulinda Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (2019)	Analisis harga/tarif jasa	1. Metode penelitian 2. Variabel yang digunakan bervariasi 3. Objek penelitian.

*Sumber: Data diolah oleh penulis (2022)*

Berdasarkan uraian di atas, elemen utama yang membedakan penelitian ini dari penelitian lainnya adalah metode yang digunakan untuk melakukannya. Penelitian ini berbeda dari penelitian lain karena

menggunakan pendekatan kualitatif. Selain itu, variabel yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan optimalisasi laba, yang tidak ditemukan dalam penelitian lainnya. Selain itu, objek penelitian berbeda; penelitian ini fokus pada layanan pengiriman barang yang ditawarkan oleh TIKI.

## **B. Kajian Teori**

Kajian teori adalah kumpulan konsep, definisi, dan proposisi yang membantu mengkaji fenomena secara sistematis.<sup>23</sup> Teori-teori ini diterapkan dalam kajian ini melalui spesifikasi hubungan antar variabel untuk menjelaskan berbagai fenomena secara sistematis:

### **1. Tarif (Harga)**

#### **a. Definisi Tarif (Harga)**

Dalam ekonomi modern, harga atau tarif (untuk layanan) digunakan sebagai pengganti sistem barter untuk menukar barang atau menentukan nilai suatu barang. Sistem barter tidak lagi digunakan dalam perekonomian modern; sebaliknya, barang dan jasa dipertukarkan atau dinilai menggunakan uang atau istilah yang digunakan harga atau tarif. Dalam memahami konsep harga, terdapat berbagai interpretasi. Pada dasarnya, harga adalah salah satu komponen dari marketing mix, atau bauran pemasaran, yang memiliki kemampuan untuk menghasilkan pendapatan. Sementara itu, unsur-unsur lain dalam bauran pemasaran juga berkontribusi dalam pembentukan biaya.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Rahmadi, Pengantar Metode Penelitian (Banjarmasin:Antasari Press, 2011), 39.

<sup>24</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 2 (Jakarta: Erlangga, 2009), 67.

Setiap perusahaan harus mengatur harga dengan akurat untuk berhasil memasarkan produk atau layanan mereka. Salah satu elemen bauran pemasaran, harga, berfungsi untuk menghasilkan pendapatan atau keuntungan bagi perusahaan. Tiga elemen lainnya, distribusi, produk, dan promosi, menyebabkan biaya, atau pengeluaran. Selain itu, harga merupakan komponen dari bauran pemasaran yang memiliki sifat fleksibel, yang berarti dapat diubah dengan cepat.<sup>25</sup> Kemudian beliau mengatakan bahwa harga dapat dicocokkan dengan hal-hal lain seperti iuran, tarif, sewa, bunga, premium, komisi, upah, gaji, honor, SPP, dan lain sebagainya. Harga memiliki dimensi lain dalam perspektif pemasaran, di mana harga merupakan nilai moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lain) yang ditukar untuk memperoleh hak kepemilikan atau pemanfaatan suatu produk atau layanan.<sup>26</sup>

Istilah *utility*, nilai, dan harga berhubungan satu sama lain dalam teori ekonomi. *Utility* adalah karakteristik yang terkandung dalam suatu barang yang memungkinkannya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan membuat mereka puas. Nilai suatu produk yang bisa ditukarkan dengan produk lain disebut nilai (*value*). Nilai ini tampak dalam sistem barter, di mana produk dapat diperdagangkan dengan produk lainnya. Pada saat ini, ekonomi kita tidak lagi mengandalkan sistem pertukaran barang seperti pada masa lampau.

---

<sup>25</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 1997), 151.

<sup>26</sup> Fandy Tjiptono, 157

Sebaliknya, kita menggunakan uang sebagai standar untuk mengukur nilai, yang dikenal sebagai harga. Oleh karena itu, harga (price) adalah representasi nilai sebuah produk atau barang yang diukur dalam bentuk uang.<sup>27</sup>

Dalam konteks bisnis jasa, harga dapat memiliki beragam istilah yang berbeda. Universitas atau perguruan tinggi menggunakan istilah SPP, konsultan profesional merujuk pada biaya dengan istilah fee, bank menyebutnya sebagai *service charge*, jasa jalan tol atau angkutan menggunakan istilah tarif, pialang menggunakan istilah komisi, apartemen mengacu pada sewa, asuransi memakai istilah premi, dan demikian seterusnya.<sup>28</sup> Harga adalah jumlah uang (ditambah item tambahan, jika ada) yang diperlukan untuk membeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya.<sup>29</sup>

Dari berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa harga jasa adalah jumlah uang yang diperlukan untuk membayar semua biaya untuk menciptakan keuntungan dengan cara yang diinginkan oleh perusahaan dan memperoleh berbagai kombinasi jasa.

#### **b. Tujuan Penentuan Harga**

Metode atau pendekatan alternatif dalam menentukan harga layanan serupa dengan yang digunakan untuk produk fisik. Pemilihan

---

<sup>27</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: CV. ALFABETA, 2005), 169.

<sup>28</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 98.

<sup>29</sup> Basu Swastha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 2005), 241.

metode penentuan harga harus dimulai dengan mempertimbangkan tujuan penetapan harga. Tujuan-tujuan tersebut mencakup:

- 1) Kelangsungan hidup / Bertahan. Dalam situasi pasar yang tidak menguntungkan, tujuan penetapan harga mungkin mencakup tingkat profitabilitas atau keuntungan yang diinginkan untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan.
- 2) Maksimalisasi Keuntungan/laba. Penetapan harga untuk memastikan maksimalisasi profitabilitas dalam periode tertentu. Periode yang ditentukan akan dihubungkan dengan daur hidup jasa.
- 3) Maksimalisasi penjualan. Penetapan harga adalah cara untuk membangun pangsa pasar. Ini mungkin melibatkan penjualan dengan harga yang lebih rendah pada awalnya untuk memperoleh pangsa pasar yang lebih besar.
- 4) Gengsi (*Prestige*). Sebuah perusahaan jasa mungkin berharap untuk menggunakan penetapan harga guna menempatkan dirinya sendiri secara eksklusif.
- 5) ROI. Tujuan penetapan harga dapat didasarkan pada tingkat return on investment (ROI) yang diharapkan.<sup>30</sup>

### **c. Indikator Harga**

Ada enam tanda yang menggambarkan harga, keenam tanda tersebut adalah:

---

<sup>30</sup> Adrian Payne, *Pemasaran Jasa*, terj. Fandy Tjiptono (Yogyakarta: Andi, 2000), 171.

a. Keterjangkauan Harga

Harga yang terjangkau oleh semua kelompok sesuai dengan segmen pasar yang ditargetkan.

b. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk

Tingkat kualitas produk mempengaruhi harga yang akan diberikan kepada pelanggan.

c. Daya Saing Harga

Apakah harga yang ditawarkan lebih tinggi atau lebih rendah dari harga rata-rata yang ditawarkan oleh pesaing.

d. Kesesuaian Harga dengan Manfaat

Konsumen akan merasa puas apabila mereka memperoleh nilai yang sesuai dengan biaya yang mereka keluarkan setelah mengonsumsi produk atau layanan yang ditawarkan.

e. Harga Dapat Mempengaruhi Konsumen dalam Mengambil Keputusan

Apabila harga tidak cocok dengan kualitas dan konsumen tidak merasa puas dengan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk, kemungkinan besar konsumen akan memilih untuk tidak melakukan pembelian. Namun, jika harga sesuai dengan ekspektasi, konsumen cenderung memutuskan untuk membeli.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Meithiana Indrasari, Pemasaran & Kepuasan Pelanggan (Surabaya: Unitomo, 2019), 42-43.



#### d. Metode Penetapan Harga

Pada prinsipnya, penentuan harga tidak dilakukan secara sembarangan, tetapi harus sesuai dengan panduan atau metode yang sudah ada. Di bawah ini terdapat empat metode dalam menetapkan harga, termasuk:

##### 1) Berbasis biaya

Secara umum, pendekatan berbasis biaya ini memiliki signifikansi yang tinggi karena memiliki dampak pada penawaran dan biaya. Dalam metode ini, harga ditetapkan dengan mempertimbangkan biaya produksi dan biaya pemasaran produk. Terkadang, pendekatan ini digunakan untuk meliputi biaya langsung, keuntungan, kerugian, dan biaya overhead.

##### 2) Berbasis Permintaan

Pendekatan berbasis permintaan adalah metode yang fokus pada berbagai faktor yang memengaruhi preferensi, sehingga memengaruhi kapabilitas dan keinginan pelanggan dalam melakukan transaksi.

##### 3) Berbasis Laba

Pendekatan berbasis laba melibatkan pengaturan keseimbangan antara pendapatan dan biaya. Dalam pendekatan berbasis laba, terdapat tiga metode yang diterapkan: pertama, penetapan harga berdasarkan target profit (tujuan keuntungan yang ingin dicapai); kedua, penetapan harga berdasarkan persentase laba terhadap

penjualan; dan ketiga, penetapan harga berdasarkan persentase pengembalian atas investasi. investasi).

#### 4) Berbasis Persaingan

Dalam konteks kompetisi ini, penentuan harga dilakukan dengan mengikuti metode yang digunakan oleh pesaing dalam menetapkan harga. Dalam situasi ini, terdapat tiga pendekatan metode yang dapat digunakan. Pertama, menjual produk di bawah harga normal atau memberikan diskon kepada pelanggan. Kedua, menawarkan produk dengan kualitas yang jauh lebih baik tetapi dengan harga yang lebih tinggi. Dan ketiga, menetapkan harga yang serupa dengan pesaing lainnya untuk membatasi perbedaan yang signifikan.<sup>32</sup>

#### e. Faktor yang mempengaruhi penentuan harga jasa

Hasil keputusan tentang menetapkan harga bergantung pada berbagai pertimbangan, dan faktor-faktor yang memengaruhi atau perlu dipertimbangkan dalam menetapkan harga untuk layanan adalah sebagai berikut:

- 1) Elastisitas permintaan
- 2) Struktur Biaya
- 3) Persaingan
- 4) Penentuan posisi dari jasa yang ditawarkan
- 5) Sasaran yang ingin dicapai perusahaan

---

<sup>32</sup> Zul Rachmat, Ahmad Afandi, Affi Amalia, dkk, Pengantar Bisnis (Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2023), 130-131

- 6) Daur hidup jasa
- 7) Sumber daya yang digunakan
- 8) Kondisi ekonomi<sup>33</sup>

#### **f. Strategi Penentuan Harga Jual**

Perusahaan memiliki dua opsi strategi untuk menentukan harga jual produk atau jasa, yakni: (1) Strategi Penetapan Harga Tinggi Awal (*Skimming Pricing*) dan (2) Strategi Penetapan Harga Rendah Awal (*Penetration Pricing*).

- 1) Strategi Penetapan Harga Tinggi Awal (*Skimming Pricing*) adalah metode dalam menentukan harga jual produk atau jasa baru dengan mematok harga awal yang relatif tinggi. Sasarannya adalah untuk menghasilkan keuntungan maksimal dalam jangka pendek.
- 2) Strategi Penetapan Harga Rendah Awal (*Penetration Pricing*) merupakan pendekatan dalam menetapkan harga jual dengan menawarkan harga awal yang lebih rendah. Dengan cara ini, perusahaan bertujuan untuk mendapatkan pangsa pasar yang lebih besar bagi produk atau jasa baru dalam waktu singkat, dengan harapan bahwa posisi produk atau jasa tersebut akan menjadi lebih kuat di pasar pada masa depan.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 139

<sup>34</sup> Abdul Halim dan Bambang Supomo, *Akuntansi Manajemen* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1990), 105.

## 2. Jasa, Pelayanan dan Pengiriman Barang

Jasa (layanan) dapat dijelaskan sebagai tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk memberikan manfaat kepada orang lain, yang memiliki nilai dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan. Oleh karena itu, jasa cenderung memiliki dimensi moral yang tercermin melalui tindakan nyata individu tersebut.

Jasa adalah aktivitas ekonomi yang menghasilkan dan memberikan nilai kepada konsumen pada saat dan lokasi tertentu, melalui tindakan yang menghasilkan perubahan yang diinginkan dalam diri penerima jasa atau atas namanya. Dalam banyak kasus, jasa dianggap sebagai fenomena yang kompleks. Kata "jasa" dapat berarti banyak hal, seperti produk jasa atau pelayanan pribadi.<sup>35</sup>

Hingga saat ini, banyak ahli pemasaran yang telah berupaya untuk memberikan definisi terhadap jasa, meskipun masih dalam berbagai variasi. Kotler mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau unjuk kerja yang diberikan oleh satu pihak ke pihak lain yang tidak berwujud secara fisik dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa tidak selalu terikat pada produk fisik. Pada sisi lain, Payne menyebutkan bahwa jasa merupakan kegiatan ekonomi yang melibatkan beberapa unsur (nilai atau manfaat) yang tidak berwujud dan terkait dengan aktivitas tersebut. Interaksi dengan konsumen atau barang sering terjadi, tetapi tidak ada transfer kepemilikan yang dihasilkan.

---

<sup>35</sup> Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019), 7.

Transformasi dalam situasi tertentu dapat timbul, dan produksi jasa bisa terkait atau tidak terkait dengan barang fisik.<sup>36</sup>

Dengan merujuk pada beberapa pandangan para ahli pemasaran, dapat ditarik kesimpulan bahwa jasa merupakan tindakan, prosedur, aktivitas ekonomi, atau pelaksanaan yang diberikan oleh satu entitas (penyedia) kepada entitas lain, yang secara prinsip tidak memiliki bentuk fisik dan tidak menghasilkan hak kepemilikan bagi pihak yang memanfaatkannya.<sup>37</sup>

Pengertian jasa atau layanan (*service*) mencakup segala tindakan atau pelaksanaan yang dapat disajikan oleh satu entitas kepada entitas lain, yang pada dasarnya tidak bersifat materi dan tidak mengakibatkan kepemilikan dalam bentuk apapun.<sup>38</sup>

Dalam bahasa Inggris, istilah "service" mengacu pada pelayanan. Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok berdasarkan prinsip tertentu, dan tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh pihak yang memberikan atau yang menerima layanan. Kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan penerima layanan menentukan tingkat kepuasannya.<sup>39</sup>

Pelayanan berkaitan dengan memenuhi kebutuhan, sering kali disediakan oleh perusahaan layanan seperti PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Jember, yang berfokus pada sektor layanan. Salah satu layanannya

---

<sup>36</sup> Yunia Wardi, *Pemasara Jasa: Realitas di Indonesia* (Padang: Sukabina Press, 2016), 13.

<sup>37</sup> Yunia Wardi, 13-14.

<sup>38</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 2 (Jakarta: Erlangga, 2009), 36

<sup>39</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 26-27.

adalah pengiriman barang melalui jalur laut, darat, dan udara. Dalam konteks pengiriman ini, perusahaan berfungsi sebagai penyedia atau pemasok, dan juga menetapkan tarif pengiriman.

Pengiriman barang adalah kegiatan dari bagian operasional logistik atau jasa ekspedisi dalam mengirimkan suatu barang kepada konsumen. Proses pengiriman barang terjadi saat pesanan dari pelanggan telah siap untuk dikirimkan, termasuk dokumen yang diperlukan. Menurut Lembaga Logistik Indonesia, pengiriman barang adalah "Proses persiapan untuk mengirimkan barang fisik dari gudang ke lokasi tujuan, yang disesuaikan dengan dokumen pesanan dan pengiriman, serta memenuhi persyaratan penanganan barang yang sesuai".<sup>40</sup>

Definisi tersebut menjelaskan bahwa pengiriman barang melibatkan lebih dari sekadar pengantaran barang kepada pelanggan; hal ini juga melibatkan perhatian terhadap kelengkapan dokumen dan kondisi barang yang akan dikirimkan, agar sesuai dengan persyaratan penanganan yang berlaku.

Oleh karena itu, dapat diambil kesimpulan bahwa layanan pengiriman barang merupakan perusahaan yang beroperasi di sektor jasa ekspedisi atau pengiriman barang. Pengiriman dapat melalui jalur darat, laut, atau udara, dan fokus pada memberikan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memastikan kepuasan pelanggan.

---

<sup>40</sup> Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: PT. Indeks, 2011), 41.

### 3. Laba

#### a. Definisi Laba

Dalam bidang ekonomi, istilah laba juga dikenal, namun definisinya berbeda dengan yang ada dalam akuntansi. Dalam perspektif ekonomi, laba diartikan sebagai peningkatan dalam nilai kekayaan perusahaan atau individu investor. Sebagai hasil dari investasinya setelah dikurangi dengan biaya-biaya terkait dengan investasi tersebut, termasuk di dalamnya biaya peluang. Di sisi lain, dalam bidang akuntansi, laba mengacu pada selisih antara pendapatan yang terealisasi dari transaksi dalam periode tertentu dengan biaya yang dikeluarkan, atau juga perbedaan antara harga penjualan dan biaya produksi. Perbedaan antara kedua pengertian ini terletak pada cara definisi biayanya.<sup>41</sup>

Secara keseluruhan, laba adalah perbedaan antara pendapatan dan biaya dalam suatu periode waktu tertentu. Laba mencerminkan kapasitas suatu organisasi untuk meraih keuntungan pada tingkat penjualan, aset, dan ekuitas tertentu. Laba adalah hasil dari selisih antara pendapatan dan beban; jika pendapatan lebih tinggi dari beban, maka akan dihasilkan laba bersih. Berdasarkan konsep tersebut, dapat

---

<sup>41</sup> Sofyan Syafri Harahap, *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan* (Jakarta: PT. Rajagrafindo, 2002), 259

disimpulkan bahwa laba adalah perbedaan antara total pendapatan dan beban yang terjadi selama suatu periode waktu.<sup>42</sup>

Keberadaan laba memiliki peran yang signifikan dalam kelangsungan operasional suatu bisnis, dan laba digunakan oleh pengusaha untuk mendanai segala keperluan entitas usahanya. Pendapatan yang dihasilkan dari aktivitas bisnis bukanlah keuntungan (laba) yang diperoleh. Laba muncul setelah titik impas (*break-even point*) tercapai, yaitu saat pendapatan sama dengan biaya dalam suatu periode yang sama.<sup>43</sup>

Laba adalah perbedaan antara biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan tersebut dan pendapatan yang sebenarnya diperoleh dari transaksi perusahaan selama periode waktu tertentu.<sup>44</sup>

#### **b. Optimalisasi Laba**

Optimalisasi adalah mencapai keseimbangan melalui pemilihan solusi terbaik dari beragam alternatif yang memenuhi sejumlah kriteria khusus. Inti dari persoalan optimalisasi adalah menentukan cara untuk memaksimalkan atau meminimalkan nilai suatu fungsi yang melibatkan berbagai variabel, dengan mempertimbangkan kendala-kendala seperti sumber daya manusia, modal, dan material yang tersedia.

---

<sup>42</sup> Wiwik Tiswiyanti, "Pemahaman Makna Laba dan Penentuan Laba Bagi Pedagang Kaki Lima (Studi Kasus Depan Kampus Universitas Jambi Mendalo)", (Jurnal: Akuntansi dan Investasi: 2018), 591

<sup>43</sup> Ifat Fauziah, *Dasar-Dasar Akuntansi* (Jakarta: PT Serambi Semesta Distribusi, 2017), 106.

<sup>44</sup> Sofyan Safri Harahap, *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 303



Optimalisasi sebagai pendekatan normatif bertujuan untuk mengidentifikasi solusi terbaik dalam menyelesaikan masalah yang berfokus pada mencapai titik puncak atau titik terendah dari suatu fungsi tujuan. Setiap perusahaan berupaya mencapai kondisi yang optimal dengan tujuan memaksimalkan keuntungan atau meminimalkan biaya produksi. Dalam konteks sektor ekonomi, contoh masalah optimalisasi untuk maksimisasi adalah usaha untuk meningkatkan laba perusahaan, sementara contoh masalah optimalisasi untuk memaksimalkan hasil penjualan.<sup>45</sup>

Optimalisasi laba dapat dijelaskan sebagai proses untuk menetapkan tingkat pengeluaran yang menghasilkan laba perusahaan pada level maksimal secara keseluruhan. Titik di mana laba paling tinggi tercapai disebut titik optimal perusahaan. Untuk analisis jangka pendek, perbandingan total biaya dan pendapatan penjualan menunjukkan upaya perusahaan untuk meningkatkan keuntungan di pasar yang kompetitif.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> Natalia Esther Astuti, Lilik Linawati, dan Tundjung Mahtama, "Penerapan model linier goal programming untuk optimasi perencanaan produksi," (2013), 464

<sup>46</sup> Uji Barokah, Negina Kuncoro Putri, "Penerapan Metode Just In Time Terhadap Optimalisasi Laba Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang dengan Pendekatan Sistem Literature Review (SLR)," STUDENTS' CONFERENCE ON ACCOUNTING & BUSINESS, Vol. 1, No. 01 (2022), 157.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif tulisan atau lisan dari individu atau perilaku yang dapat diamati. Definisi tersebut lebih menekankan pada jenis data penelitian, yaitu data deskriptif kualitatif. Artinya Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan informasi yang sudah ada untuk menghasilkan data deskriptif dan berusaha untuk menentukan makna dari suatu fenomena.<sup>47</sup> Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengetahui fenomena yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya, secara menyeluruh dan deskripsi dengan menggunakan berbagai teknik alamiah.<sup>48</sup>

Penelitian kualitatif, yang didasarkan pada postpositivisme, melihat subjek dalam konteks alamiah. Ini berbeda dengan eksperimen. Dengan menggunakan metode pengumpulan data yang menggabungkan triangulasi, peneliti berfungsi sebagai instrumen utama dalam pendekatan ini. Analisis data bersifat induktif dan kualitatif, dengan fokus lebih pada pemahaman makna daripada generalisasi hasil penelitian.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2015), 9.

<sup>48</sup> Lexy J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), 6.

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2021), 18.

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian mengindikasikan lokasi di mana studi tersebut direncanakan dilaksanakan. Area penelitian umumnya mencakup tempat (seperti desa, organisasi, peristiwa, teks, dan sejenisnya) serta unit analisis.<sup>50</sup>

Lokasi penelitian ini dilakukan di TIKI Cabang Jember yang berada di Jl. KH Wachid Hasyim No.54, Kebondalem, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini dikarenakan perusahaan TIKI (PT. Citra Van Titipan Kilat) merupakan perusahaan jasa pelayanan pengiriman barang atau jasa ekspedisi paling lama selain pos Indonesia yang sudah berdiri sejak 1970 di Jakarta dan hingga kini masih mampu bersaing dengan perusahaan ekspedisi lainnya. TIKI di Jember pun berdiri sejak tahun 1995 dan hingga sekarang ini masih dapat bersaing dengan beragam jasa ekspedisi, sehingga dengan lama berdirinya TIKI Cabang Jember membuat penulis ingin mengetahui strategi yang digunakan dalam penetapan tarif agar tetap bisa bersaing dengan pasaran.

## C. Subyek Penelitian

Di bagian ini dijelaskan mengenai jenis dan asal data. Penjelasan ini mencakup data yang akan diperoleh, orang yang akan dijadikan sumber informasi atau narasumber, metode pengumpulan data yang akan digunakan, serta langkah-langkah untuk mengumpulkan data dan memastikan keakuratan serta keabsahan informasinya.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: Institut Agama Islam Negeri Jember, 2019), 47.

<sup>51</sup> Penyusun., 47.

Dalam penelitian ini, identifikasi informan dilakukan melalui pendekatan purposive. Pendekatan purposive melibatkan pemilihan sumber data berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Beberapa pertimbangan meliputi orang yang memiliki pengetahuan paling mendalam tentang aspek yang dikejar oleh peneliti atau mungkin memiliki otoritas dalam situasi tertentu, yang memudahkan eksplorasi objek atau situasi tersebut.<sup>52</sup>

Dalam kerangka penelitian ini, subjek penelitian adalah:

1. Bapak Arie Wibowo selaku Manager TIKI Cabang Jember
2. Bapak Indah Sulistyowati selaku Supervisor TIKI Cabang Jember
3. Ibu Eva Kusrini selaku Kepala Bagian Accounting sekaligus Kepala Bagian Customer Service TIKI Cabang Jember
4. Ibu Eka selaku Pelanggan TIKI Cabang Jember

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah langkah penting dalam proses penelitian karena tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan data. Jika peneliti tidak memahami teknik pengumpulan data, hasilnya mungkin tidak memenuhi standar kualitas data yang ditetapkan.<sup>53</sup> Untuk mendapatkan informasi yang dapat diandalkan, peneliti menggunakan metode berikut:

1. Observasi

Observasi adalah tindakan sistematis untuk mengamati dan mencatat gejala yang terlihat pada objek yang sedang diteliti.<sup>54</sup> Teknik yang diterapkan dalam observasi ini adalah observasi non-partisipan, di

<sup>52</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2021), 289.

<sup>53</sup> Sugiyono, 296.

<sup>54</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 94

mana peneliti tidak secara langsung terlibat dalam kehidupan dan aktivitas individu yang menjadi objek pengamatannya.<sup>55</sup> Dalam konteks ini, peneliti bertujuan untuk memahami situasi aktual terkait tarif layanan pengiriman barang dan dampaknya terhadap upaya meningkatkan laba di Cabang Jember PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI).

- 1) Lokasi jasa pengiriman barang PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember
- 2) Ruang lingkup kegiatan pelayanan pengiriman barang di TIKI Cabang Jember

a. Wawancara

Wawancara adalah bentuk interaksi komunikasi atau dialog dua arah yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung oleh pewawancara dan narasumber, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>56</sup>

Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan mencakup wawancara yang terstruktur dan wawancara yang bersifat tidak terstruktur. Adapun data yang diperoleh peneliti dalam wawancara adalah:

1. Deskripsi produk layanan TIKI
2. Informasi dari narasumber tentang faktor yang menjadi pertimbangan dalam penentuan tarif jasa pelayanan pengiriman barang pada TIKI Cabang Jember

---

<sup>55</sup> Rahmadi, Pengantar Metode Penelitian, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 80-81.

<sup>56</sup> Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni. Metodologi Penelitian Bisnis (Yogyakarta: ANDI, 2015), 85

3. Informasi dari narasumber tentang implikasi dari penentuan tarif jasa pelayanan pengiriman barang yang telah ditentukan terhadap laba pada TIKI Cabang Jember

b. Dokumentasi

Data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, yang berasal dari dokumen dan catatan, dilengkapi dengan dokumentasi. Dalam penelitian kualitatif, sumber data dapat berasal dari sumber yang tidak berhubungan dengan manusia, seperti dokumen, gambar, dan data statistik. Metode dokumentasi pengumpulan data agak sederhana karena peneliti hanya melihat objek yang tidak berfungsi dan memungkinkan perbaikan jika ada kesalahan karena sumber data tetap dan tidak berubah.<sup>57</sup> Semua

yang dikumpulkan melalui teknik ini adalah:

1. Sejarah PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)
2. Struktur Organisasi TIKI Cabang Jember
3. Visi dan Misi TIKI
4. Data omzet penjualan pengiriman barang selama satu periode (Januari 2022 – Desember 2022) di TIKI (PT Citra Van Titipan Kilat) Cabang Jember.

#### **E. Analisis Data**

Analisis data merupakan tahap di mana data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi disusun secara teratur. Langkah ini melibatkan pengelompokkan data ke dalam kategori, mengurai

---

<sup>57</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), 150.

menjadi unit-unit, menggabungkan informasi, mengidentifikasi pola, menentukan aspek yang signifikan dan perlu dipelajari, serta merumuskan kesimpulan agar dapat dipahami dengan mudah oleh peneliti dan pihak lainnya.<sup>58</sup> Proses melakukan analisis data dengan cara sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan Data

Langkah pengumpulan data adalah proses menghimpun atau merekam kembali informasi yang telah diperoleh dari lapangan, seperti melalui wawancara, dokumentasi visual, dan lain sebagainya. Hal ini memungkinkan data untuk diorganisir dengan lebih mudah dalam satu kesatuan.<sup>59</sup>

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga metode: pertama, observasi; kedua, wawancara; dan ketiga, dokumentasi.

### 2. Reduksi Data

Reduksi Data merupakan Proses merangkum data upaya untuk menggabungkan, memilih inti dari informasi, dan mengarahkan perhatian pada aspek penting. Selain itu, dalam tahap ini, tema dan pola juga diidentifikasi. Dengan cara ini, data yang telah disederhanakan akan menghasilkan gambaran yang lebih jelas, memudahkan langkah selanjutnya dalam pengumpulan data oleh peneliti, dan memberikan panduan untuk pencarian lebih lanjut jika diperlukan.<sup>60</sup>

---

<sup>58</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 131

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2021), 322

<sup>60</sup> Sugiyono, 323

Data yang telah diperoleh selanjutnya dirangkum menjadi satu sehingga dapat diperoleh hal-ha penting.

### 3. Penyajian Data

Data dapat disajikan melalui metode-metode seperti deskripsi ringkas, grafik, hubungan antar kategori dan sebagainya. Dengan menghadirkan data dalam bentuk ini, mempermudah pemahaman tentang situasi, dan memungkinkan perencanaan langkah berikutnya berdasarkan pemahamannya tersebut.<sup>61</sup>

Data yang diperoleh dari hasil reduksi diuraikan dan dijelaskan secara singkat sehingga akan mudah dipahami.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan atau verifikasi data adalah bentuk kesimpulan yang mungkin atau mungkin tidak menjawab pertanyaan penelitian awal. Hal ini disebabkan, seperti yang telah disebutkan sebelumnya, bahwa pertanyaan dan rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian kualitatif selalu berubah dan akan berubah seiring berjalannya waktu.<sup>62</sup>

## F. Keabsahan Data

Konsep keabsahan data mengacu pada keandalan dan akurasi data dalam penelitian. Dalam rangka menguji keabsahan data yang diperoleh, peneliti menerapkan metode triangulasi. Triangulasi adalah pendekatan untuk memeriksa validitas data yang melibatkan elemen lain di luar data tersebut

---

<sup>61</sup> Sugiyono, 325

<sup>62</sup> Sugiyono, 329



untuk tujuan verifikasi atau perbandingan.<sup>63</sup> Dalam studi ini, peneliti memanfaatkan teknik triangulasi sumber data.

### **G. Tahap-tahap Penelitian**

Proses penelitian ini melibatkan serangkaian langkah yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian. Pra-lapangan, pelaksanaan penelitian, dan tahap penyelesaian adalah langkah-langkah yang dilalui oleh peneliti. Beberapa langkah termasuk:

#### **1. Tahap Pra-Lapangan**

Ada enam langkah yang dilakukan dalam tahap persiapan sebelum penelitian dilakukan, dan di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Penyusunan rancangan penelitian
- b. Memilih objek penelitian
- c. Mengurus perizinan
- d. Menjajaki dan menilai lapangan
- e. Memilih informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian.

#### **2. Tahap Pelaksanaan Penelitian**

Setelah peneliti berhasil mendapatkan izin penelitian, langkah berikutnya adalah masuk ke dalam objek penelitian dan segera melaksanakan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengumpulkan

---

<sup>63</sup> Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), 330.

informasi terkait analisis tarif jasa pelayanan pengiriman barang terhadap optimalisasi laba pada TIKI Cabang Jember.

### 3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian adalah langkah terakhir dalam penelitian, di mana peneliti merangkum hasil analisis dan kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan. Pada tahap ini, peneliti menyusun informasi tersebut menjadi bentuk karya ilmiah sesuai dengan standar yang berlaku di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)

PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) didirikan dan berkembang di Indonesia. PT. Citra Van Titipan Kilat didirikan oleh Bapak Suprpto Suparno dan istrinya, Nyonya Nuraini Suparno, pada 10 September 1969. Perusahaan ini berlokasi di Jalan Raden Saleh Raya Nomor 2, Jakarta Pusat.

Pada tanggal 30 September 1970, usaha ini secara resmi didokumentasikan melalui akta notaris Soetrono Prawiroatmodjo Nomor 63. Sebagai hasil dari proses ini, CV Titipan Kilat (TIKI) didirikan, dengan Bapak Soeprpto dan Ny. Nuraini Suparno sebagai pemilik dan pemegang saham utama. PT. Citra Van Titipan Kilat berhasil menjangkau kota-kota seperti Pangkal Pinang, Semarang, dan Surabaya dalam waktu dua tahun berikutnya. Kesuksesan ini juga didukung oleh armada yang memadai dan banyak personel. PT. Citra Van Titipan Kilat mencapai tujuan selama tiga tahun, dan melalui kerja sama dengan pihak ketiga (Alm.) Irawan Saputra, Gideon Wiraseputra, dan Raphael Rusmadi, perubahan kepemilikan terjadi. Kemitraan ini resmi terbentuk pada tanggal 10 September 1972, seiring dengan pembuatan akte pendirian Nomor 63 yang dilaksanakan di hadapan notaris Satrono Prawiroatmodjo.

Dalam waktu lima puluh hari, PT. Citra Van Titipan Kilat berhasil memperluas jangkauannya di seluruh Indonesia dan di luar negeri sebagai hasil dari perubahan manajemen dan pertumbuhan ekonomi. TIKI saat ini memiliki lebih dari 500 lokasi layanan yang tersebar di seluruh negeri. PT. Citra Van Titipan Kilat terus berkembang dengan dukungan ratusan armada dan ribuan tenaga kerja terampil. Untuk menanggapi peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkannya, PT. Citra Van Titipan Kilat memutuskan untuk mendirikan beberapa anak perusahaan di bawah naungan PT. Citra Van Titipan Kilat Group. Beberapa anak perusahaan tersebut adalah:

- a. TKS (Titipan Kilat Suprpto) bergerak dibidang kargo;
- b. TIITA (TIKI Wisata) bergerak di bidang *travel* dan wisata;
- c. TIKINDO (TIKI Logistik) bergerak dibidang layanan logistik.

Pada tahun 2005, PT. Citra Van Titipan Kilat mengenalkan berbagai peningkatan dalam jasa pengiriman yang mereka tawarkan. Peningkatan ini tetap berlaku hingga saat ini.

## 2. Logo PT. Citra Van Titipan Kilat



Gambar 4.1 Logo Perusahaan PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)

### Filosofi logo PT. Citra Van Titipan Kilat

Dalam gambar tersebut, terlihat pesawat yang mengelilingi dunia dengan warna merah, bergerak ke arah kiri. Hal ini menunjukkan komitmen TIKI untuk dengan berani dan berdedikasi mengirimkan paket dan dokumen ke berbagai lokasi, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Warna biru melambangkan langit, dan merah melambangkan keberanian.

Melalui harmoni antara gambar pesawat terbang di langit dan semangat pemberaniannya untuk menjelajahi dunia, TIKI telah siap untuk mengantarkan kiriman ke berbagai tujuan.

Dalam huruf "K" dalam kata TIKI, terdapat warna merah yang membentuk tanda anak panah menghadap ke arah kiri. Simbol ini menandakan semangat berani dan kelincahan, seperti anak panah yang bergerak cepat dan selalu mencapai tujuannya dengan tepat.

### 3. Visi dan Misi

Dalam upaya untuk meraih tujuannya dalam mengembangkan bisnisnya, PT. TIKI telah merumuskan visi dan misi yang terdiri dari:

#### a. Visi

“Menjadikan TIKI sebagai salah satu perusahaan yang terbaik dalam jasa pengiriman dan logistic dengan melayani kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara optimal sehingga dikenal di Indonesia dan Internasional”.

Visi PT Citra Van Titipan Kilat dalam usahanya menjadi yang terbaik dalam bidang jasa pengiriman tercermin pada sistem

professional manajemen TIKI dan menjadi asas-asas yang melandasi filosofi TIKI yang terlihat pada logo PT. Citra Van Titipan Kilat yaitu:

- 1) Sukses dalam bisnis bergantung pada kualitas sumber daya manusia dan loyalitasnya;
- 2) Layanan harus inovatif dan berorientasi pada pelanggan;
- 3) Penggunaan komputerisasi dan teknologi modern sangat penting untuk bisnis berjalan;
- 4) Kepuasan pelanggan, mitra usaha, pemerintah, dan masyarakat umum sangat penting

b. Misi

“Bekerja giat secara professional, jujur, bertanggung jawab dengan penuh keyakinan dan dedikasi tinggi untuk selalu menjadi yang terbaik”

Melalui pengiriman yang cepat, aman, dan bertanggung jawab, kami membantu bisnis pelanggan menjadi lebih produktif dan mengurangi waktu dan biaya. Kami berkomitmen untuk menjadi yang terdepan dalam layanan pengiriman kilat, seperti yang ditunjukkan oleh sistem manajemen profesional baru TIKI serta nilai-nilai dasar yang mendasari filosofi TIKI:

- 1) Penggunaan manajemen desentralisasi, dengan memberikan otoritas dan tanggung jawab kepada tingkat yang lebih rendah, berpotensi menghasilkan hasil yang menguntungkan dalam pencapaian sasaran perusahaan

- 2) Perkembangan perusahaan terkait erat dengan jenis layanan yang fokus pada memenuhi kebutuhan pelanggan.
- 3) Keberhasilan dan kepuasan pelanggan, karyawan, rekan bisnis, pemerintah, masyarakat, dan pemegang saham memiliki prioritas yang tinggi.

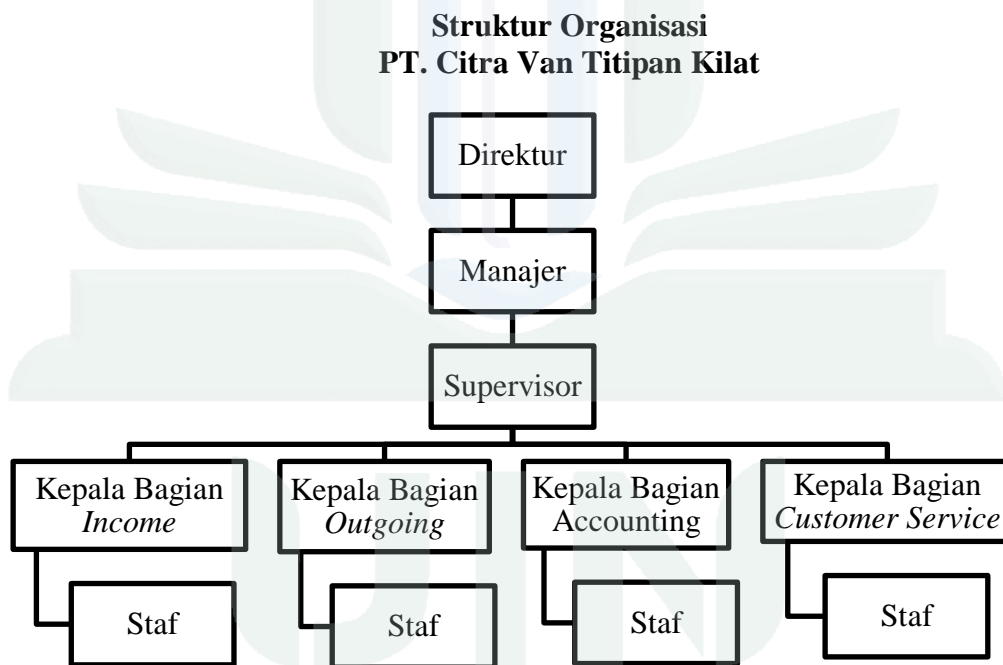
#### **4. Lokasi Perusahaan**

Posisi yang strategis sangat menguntungkan bagi TIKI, karena wilayah ini dilalui oleh angkutan umum kota. Selain itu, lokasi ini terletak di pusat kota, yang memberikan dukungan penting bagi aksesibilitas TIKI yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Fasilitas kantor TIKI juga didesain sesuai standar untuk operasional layanan ekspedisi barang. Kantor ini berlokasi di Jalan K. H. Wahid Hasyim Nomor 54 Jember, dan dilengkapi dengan beberapa agen pembantu. Pemilihan lokasi perusahaan merupakan faktor krusial yang mempengaruhi berbagai aspek, untuk memastikan kelancaran proses produksi dan pemasaran.

#### **5. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi di PT. Citra Van Titipan Kilat dirancang sebagai sistem yang fleksibel dan menyesuaikan dengan kondisi serta perkembangan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Melalui struktur organisasi ini, setiap departemen dalam perusahaan memiliki pemahaman tentang tugas, tanggung jawab, batasan kewenangan, serta keterkaitannya dengan unit lain dalam perusahaan

Struktur organisasi di PT. Citra Van Titipan Kilat diatur dengan tingkat kepemimpinan tertinggi yang dipegang oleh Direktur sebagai pengambil keputusan utama. Di bawah posisi Direktur terdapat Manajer, Kepala Bagian, dan Staf yang turut mendukung kelancaran operasional perusahaan



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Citra Van Titipan Kilat**

*Sumber: PT. Citra Van Titipan Kilat, 2023*

Penjelasan tentang tugas dan tanggung jawab dari setiap fungsi atau bagian dalam kerangka struktur organisasi tersebut diuraikan di bawah ini:

a. Manajer

Tugas Manajer adalah:



- 1) Mengontrol dan menilai kinerja kepala bagian dan staf;
- 2) Beri tahu kepala bagian dan staf tentang masalah atau kinerja;
- 3) Memeriksa kemampuan Kepala Bagian dan staf untuk melaksanakan tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaan;

a. *Supervisor*

Tugas *supervisor* adalah:

- 1) Memastikan bahwa semua tugas dan tanggung jawab departemen dijalankan sesuai dengan deskripsi pekerjaan;
- 2) Memeriksa dan mengawasi kinerja staf dan kepala bagian;
- 3) Memberikan peringatan kepada Kepala Bagian dan staf tentang kinerja atau masalah yang ditimbulkan oleh staf;
- 4) Menghasilkan laporan berkala yang ditujukan kepada manajer;
- 5) Berkomunikasi dengan bagian-bagian saat menyelesaikan masalah.

b. Kepala Bagian *Accounting*

Tugas dari Kepala Bagian *Accounting* adalah;

- 1) Menyusun dan memuat laporan keuangan perusahaan;
- 2) Menghitung tagihan *customer*;
- 3) Melakukan pembayaran gaji karyawan;
- 4) Menyusun dan membuat laporan perpajakan perusahaan.

c. Kepala Bagian *Customer Service*

Tugas Kepala Bagian *Customer Service*:

- 1) Membangun hubungan dengan *customer*;

- 2) Memberikan berbagai informasi dan kemudahan-kemudahan kepada *customer*;
- 3) Menampung keluhan dari *customer*, keberatan dan konsultasi;

## 6. Personalia Kantor PT. Citra Van Titipan Kilat

### a. Hari dan Jam Kerja PT. Citra Van Titipan Kilat

Dalam pelaksanaan aktivitasnya, PT. Citra Van Titipan Kilat Cabang Jember mengatur jam kerja yang diharuskan diikuti oleh seluruh karyawan perusahaan. Jam kerja tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Jam Kerja Karyawan TIKI (Titipan Kilat) Cabang Jember**

Hari	Jam Kerja	Istirahat
Senin-Jum'at	Jam 08.00 – 12.00 WIB Jam 13.00 – 16.00 WIB Jam 16.30 – 21.00 WIB	Jam 12.00 – 13.00 WIB Jam 16.00 – 16.30 WIB
Sabtu	Jam 08.00 – 12.00 WIB Jam 13.00 – 18.00 WIB	Jam 12.00 – 13.00 WIB
Minggu (hanya bagi yang piket) & Tanggal Merah	Jam 08.00 – 12.00 WIB Jam 13.00 – 17.00 WIB	Jam 12.00 – 13.00 WIB

Sumber: Data PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember, 2023

## 7. Produk Layanan TIKI

TIKI (Titipan Kilat) adalah perusahaan di Indonesia yang menawarkan jasa pengiriman barang. Berikut adalah beberapa barang dan jasa yang ditawarkan oleh TIKI:

Produk PT. Citra van Titipan Kilat (TIKI) diantaranya yaitu:

- a. SDS (*Same Day Service*): Layanan pengiriman paket/barang dengan waktu pengiriman on-time same day atau dalam hari yang sama.

- b. ONS (*One Night Service*): Layanan pengiriman paket/barang dengan waktu kirim hari ini, esok tiba
- c. REG (*Regular Service*): Layanan pengiriman barang dengan waktu pengiriman 3-4 hari kerja.
- d. ECO (*Economy Service*): Layanan pengiriman barang dengan hemat ongkir.
- e. TRC (*Trucking Service*): Layanan pengiriman barang dengan berat minimal 10kg.
- f. INT (*International Service*): Layanan pengiriman barang international atau luar negeri.

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

Bagian dari penelitian adalah penyajian data, di mana informasi yang dikumpulkan selama penelitian dipresentasikan, yang kemudian disesuaikan dengan fokus masalah dan analisis data yang relevan. Dalam penelitian ini, observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Setelah mengumpulkan data lapangan yang dianggap mencukupi, penelitian bisa diakhiri. Data hasil penelitian yang terkumpul akan disajikan berurutan, sesuai dengan fokus masalah, sebagai berikut:

### **1. Strategi Penetapan Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada TIKI Cabang Jember**

Harga atau tarif memegang peran sentral dalam struktur perusahaan. Hal ini tercermin dalam keakuratan dalam menentukan harga suatu produk atau layanan, yang memiliki dampak langsung terhadap

potensi keuntungan. Penentuan harga yang efektif tidak hanya berdampak pada keuntungan yang dihasilkan, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi pembeli.

Demikian pula, bila penetapan harga tidak akurat, dampak negatif dapat terjadi bagi perusahaan. Penetapan harga yang terlalu tinggi dapat memengaruhi kinerja penjualan, sementara harga yang terlalu rendah berpotensi mempengaruhi persepsi konsumen mengenai kualitas produk. Oleh karena itu, penentuan harga harus dijalankan dengan cermat. PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember mempertimbangkan sejumlah faktor dalam menetapkan tarif untuk layanan pengiriman barang. Beberapa faktor yang menjadi pertimbangan tersebut meliputi:

a. Biaya Operasional

Dalam menjalankan usaha setiap perusahaan tentunya harus mengetahui biaya operasional yang dikeluarkan untuk menjalankan kegiatan pengiriman barang. Harga jual yang wajar dan margin keuntungan yang diinginkan dapat dihitung dari biaya operasional ini.

Hasil wawancara dengan Bapak Ari Wibowo, Manajer TIKI (Titipan Kilat) Cabang Jember

TIKI (Titipan Kilat) adalah bisnis yang melayani pengiriman barang. Pasti dalam menentukan tarifnya harus tahu biaya operasional yang dikeluarkan yang nantinya dapat menentukan harga jual atau tarif yang wajar.<sup>64</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Indah Sulistyowati, Supervisor TIKI Cabang Jember

---

<sup>64</sup> Ari Wibowo, Wawancara, Jember, 13 Maret 2023.

Sudah jelas mbak, bahwasanya dalam penentuan tarif pengiriman barang harus tahu biaya operasional perusahaannya.<sup>65</sup>

Pendapat yang diperoleh dari wawancara dengan Ibu Eva, Kepala Bagian Keuangan TIKI Cabang Jember, sejalan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh Bapak Arie dan Ibu Indah, yakni:

“Dalam penentuan tarif TIKI dalam menghitung biaya operasional yang dikeluarkan untuk menjalankan kegiatan pengiriman barang, yaitu biaya bahan bakar, biaya tenaga kerja, biaya perawatan kendaraan, dan lain-lain. Dari biaya operasional ini, TIKI dapat menentukan harga jual yang wajar dan mempertimbangkan margin keuntungan yang diinginkan”.<sup>66</sup>

Berdasarkan temuan dari wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa saat menentukan tarif untuk bisnis pengiriman barang, perlu mempertimbangkan biaya operasional yang dikeluarkan perusahaan. Hal ini penting untuk menentukan harga jual atau tarif yang adil dan sekaligus mempertimbangkan margin keuntungan yang diinginkan.

Di sini, biaya operasional yang dimaksud adalah bahan bakar, tenaga kerja, perawatan kendaraan, administrasi, dan biaya lainnya.

#### a. Kompetitor

Faktor kedua yang menjadi pertimbangan dalam penentuan tarif jasa pelayanan pengiriman barang adalah kompetitor atau pesaing di pasar. Dalam bisnis jasa pengiriman barang, tentunya ada banyak pesaing yang menawarkan layanan yang sama atau sejenis. Oleh

---

<sup>65</sup> Indah Sulistyowati, Wawancara, Jember 13 Maret 2023

<sup>66</sup> Eva Kusri, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 15 Maret 2023

karena itu, perusahaan harus mempertimbangkan tarif yang ditawarkan oleh pesaing untuk menghasilkan harga yang bersaing dan tetap menguntungkan.

Hasil Wawancara dengan Bapak Arie Wibowo, Manager TIKI Cabang

Jember:

Kompetitor atau pesaing di pasar memang perlu dijadikan pertimbangan, namun tidak selalu menjadi faktor utama dalam menentukan tarif. Kita tetap harus mempertimbangkan biaya operasional yang dikeluarkan dan tentunya tetap menghasilkan keuntungan.<sup>67</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Indah Sulistyowati, Supervisor

TIKI Cabang Jember:

Menurut saya mbak, penting untuk mempertimbangkan pesaing atau kompetitor di pasar saat menentukan tarif jasa pengiriman barang. Kita harus menyesuaikan tarif yang ditawarkan agar tetap bersaing dan tidak kalah dengan pesaing.<sup>68</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu eva Kusrini, KA. Accounting

TIKI Cabang Jember:

“Kompetitor atau pesaing di pasar memang harus diperhatikan dalam menentukan tarif jasa pengiriman barang. Namun, harus tetap memperhatikan biaya operasional dan juga margin keuntungan yang diinginkan oleh perusahaan”.<sup>69</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang berkaitan dengan persaingan atau persaingan di pasar harus dipertimbangkan saat memilih tarif jasa pengiriman barang. Namun, faktor ini tidak selalu menjadi faktor utama, karena perusahaan tetap harus mempertimbangkan biaya

<sup>67</sup> Arie Wibowo, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 13 Maret 2023

<sup>68</sup> Indah Putranto, diwawancarai oleh penulis, Jember, 13 Maret 2023

<sup>69</sup> Eva Kusrini, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 15 Maret 2023

operasional dan margin keuntungan yang diinginkan. Oleh karena itu, penentuan tarif jasa pengirimana barang harus seimbang antara harga yang bersaing dan tetap menguntungkan bagi perusahaan.

b. Jarak Pengiriman

Faktor ketiga yang menjadi pertimbangan dalam penentuan tarif jasa pelayanan pengiriman barang adalah jarak pengiriman atau jarak tempuh yang harus ditempuh oleh kurir atau pengirim. Semakin jauh jarak pengiriman, semakin besar biaya operasional yang harus dikeluarkan, seperti biaya bahan bakar dan biaya perawatan kendaraan. Akibatnya, untuk menentukan tarif yang wajar dan mempertahankan keuntungan, perusahaan harus mempertimbangkan jarak pengiriman.

Hasil Wawancara dengan Bapak Arie wibowo, Manager TIKI

Cabang Jember:

Setelah biaya operasional dan kompetitor faktor selanjutnya yaitu jarak pengiriman mbak. Jarak pengiriman memang menjadi faktor yang harus diperhitungkan dalam menentukan tarif jasa pengiriman barang. Semakin jauh jarak pengiriman, semakin besar biaya operasional yang harus dikeluarkan oleh perusahaan. Oleh karena itu mbak, kita harus memperhitungkan jarak pengiriman dalam menentukan tarif yang wajar dan menguntungkan.<sup>70</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Indah Sulistyowati, Supervisor

TIKI Cabang Jember:

Jarak pengiriman mbak. Jarak pengiriman memang menjadi faktor yang harus diperhitungkan dalam menentukan tarif jasa pengiriman barang. Kita harus memperhitungkan biaya operasional yang harus dikeluarkan kurir atau pengirim untuk menempuh jarak pengiriman tersebut. Namun, kita juga harus

<sup>70</sup> Arie Wibowo, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 13 Maret 2023

memperhatikan tarif yang ditawarkan pesaing di pasar agar tetap bersaing.<sup>71</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Eva, KA Accounting TIKI

Cabang Jember, sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Ari dan

Ibu Indah:

Faktor selanjutnya yang menjadi pertimbangan dalam menentukan tarif yaitu Jarak Pengiriman. Semakin jauh jarak pengiriman, semakin besar biaya operasional yang harus dikeluarkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertimbangkan jarak pengirimannya dalam menentukan tarif yang tepat dan juga perusahaan dapat untung.<sup>72</sup>

Berdasarkan hasil pemaparan dari Bapak Arie, Ibu Indah dan Ibu Eva dapat disimpulkan bahwa jarak pengiriman merupakan faktor yang penting dalam penentuan tarif jasa pengiriman barang. Perusahaan harus mempertimbangkan biaya operasional yang harus dikeluarkan untuk menempuh jarak pengiriman tersebut. Dalam hal ini, perusahaan harus dapat menentukan tarif yang wajar dan menguntungkan, seimbang antara biaya operasional yang harus dikeluarkan dan keuntungan yang diinginkan.

c. Jumlah Barang yang dikirim oleh pelanggan

Tarif pengiriman barang oleh TIKI Cabang Jember bergantung pada jumlah barang yang akan dikirim oleh pelanggan. Perusahaan harus menetapkan tarif yang berbeda-beda tergantung pada jumlah barang yang dikirimkan oleh pelanggan karena biaya pengiriman

---

<sup>71</sup> Indah Sulistyowati, diwawancarai oleh Penuis, Jember, 14 Maret 2023

<sup>72</sup> Eva Kusri, diwawancarai oleh Penulis, Jember 15 Maret 2023



meningkat seiring dengan jumlah barang yang dikirimkan oleh pelanggan.

Hasil wawancara dengan Bapak Ari Wibowo, Manager TIKI (Titipan Kilat) Cabang Jember:

Faktor pertimbangan dalam menentukan tarif selanjutnya yaitu jumlah barang yang dikirim oleh pelanggan. Ya kalau pelanggan yang datang dengan pengiriman barang yang cukup banyak ada kemungkinan perusahaan memberikan diskon atau tarif khusus yang lebih rendah dibandingkan dengan pengiriman barang dalam jumlah kecil. Namun, kita memiliki kebijakan yang berbeda-beda dalam menentukan tarif pengiriman untuk jumlah barang tersebut.<sup>73</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Indah Sulistyowati, Supervisor TIKI (Titipan Kilat) Cabang Jember:

Dalam sebuah perusahaan di bidang pengiriman jasa jumlah atau berat dari barang yang konsumen bawa akan diberikan tarif khusus atau diskon apabila jumlah atau berat barang yang konsumen kirimkan dalam jumlah besar.<sup>74</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Eva Kusrina, KA Accounting TIKI (Titipan Kilat) Cabang Jember:

Sudah jelas dalam penentuan tarif pengiriman barang jumlah berat barang konsumen akan mempengaruhi tarif pengiriman barang, ketika konsumen yang datang dengan membawa barang dengan jumlah yang lebih banyak maka kami akan memberikan harga khusus ataupun diskon bagi konsumen, dalam TIKI itu disebut dengan membership tapi ada syarat dan ketentuan yang berlaku mbak.<sup>75</sup>

Berdasarkan dari hasil pemaparan informan-informan diatas dapat disimpulkan bahwasanya jumlah barang yang dikirim oleh pelanggan merupakan faktor penting yang dipertimbangkan dalam

<sup>73</sup> Arie Wibowo, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 13 Maret 2023

<sup>74</sup> Indah Sulistyowati, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 14 Maret 2023

<sup>75</sup> Eva Kusrini, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 15 Maret 2023

penentuan tarif pengiriman barang oleh TIKI Cabang Jember. Biaya pengiriman yang dibutuhkan oleh perusahaan meningkat dengan jumlah barang yang dikirim. Oleh karena itu, perusahaan perlu menetapkan tarif yang berbeda-beda tergantung pada jumlah barang yang dikirim oleh pelanggan. Untuk pelanggan yang mengirimkan barang dalam jumlah besar, ada kebijakan tarif khusus atau diskon. Namun, syarat dan ketentuan yang berlaku di perusahaan menentukan hal ini.

#### d. Produk Layanan

Dalam penentuan tarif pengiriman barang, jenis produk layanan yang ditawarkan oleh TIKI Cabang Jember juga menjadi faktor penting yang harus dipertimbangkan. TIKI Cabang Jember menawarkan berbagai jenis produk layanan seperti ECO, REG, ONS, TDS dan sebagainya. Karena setiap produk layanan memiliki keunggulan dan tarif yang berbeda-beda, perusahaan harus menetapkan tarif yang sesuai dengan jenis produk layanan yang dipilih oleh pelanggan.

Hasil Wawancara dengan Ibu Indah Sulistyowati, Supervisor

TIKI (Titipan Kilat) Cabang Jember:

Dalam setiap produk layanan memiliki tarif yang berbeda-beda, dan juga estimasi tibanya dari setiap produk layanan juga berbeda-beda. Misalnya untuk pengiriman dari Jember ke Surabaya ada layanan ECO dengan tarif 6000 estimasi tiba 4hari, REG dengan tarif 8000 estimasi tiba 2 hari, ONS dengan tarif 12.000 estimasi tiba 1hari. Jadi semakin cepat

estimasi tiba, semakin mahal biaya layanan yang akan dikenakan.<sup>76</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Arie Wibowo, Manager TIKI

Cabang Jember:

Ya, setiap produk layanan memiliki tarif dan estimasi waktu pengiriman yang berbeda-beda. Tarif yang dikenakan pada layanan biasanya tergantung pada berbagai faktor, seperti jarak antara pengirim dan penerima, jenis layanan yang dipilih, dan berat atau dimensi paket yang dikirim.<sup>77</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Eva Kusrina, KA Accounting dan Customer Service TIKI Cabang Jember:

Semua produk layanan yang sudah ada dari beberapa produk layanan pasti berbeda-beda tarifnya tergantung konsumen mau pilih yang mana. Konsumen dapat memilih layanan pengiriman yang sesuai dengan kebutuhan mereka, baik berdasarkan tarif, estimasi waktu pengiriman, maupun jenis layanan yang disediakan. Sebelum memilih layanan pengiriman, pastikan untuk membandingkan tarif dan estimasi waktu pengiriman dari berbagai produk layanan yang tersedia agar dapat memilih yang paling cocok dengan kebutuhan dan sesuai dengan anggaran yang tersedia.<sup>78</sup>

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas, dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan pasti memiliki produk layanan yang berbeda-beda yang telah ditentukan; perbedaan layanan ini akan menyebabkan perbedaan tarif antara masing-masing produk layanan.

Setelah mempertimbangkan berbagai faktor, TIKI akhirnya dapat menetapkan tarif jasa pengiriman barang. Penentuan tarif dilakukan dengan hati-hati karena pelanggan yang mengirimkan

---

<sup>76</sup> Indah Sulistyowati, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 14 Maret 2023

<sup>77</sup> Arie Wibowo, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 13 Maret 2023

<sup>78</sup> Eva Kusrini, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 15 Maret 2023

barang biasanya percaya bahwa dengan tarif yang tepat mereka akan mendapatkan produk dan layanan yang diharapkan.

Tarif pengiriman barang di TIKI Cabang Jember berbeda tergantung pada layanan yang tersedia untuk wilayah pengiriman Indonesia. Adapun hasil wawancara dengan Manager, KA. Supervisor, dan KA. Accounting sekaligus KA. Customer service mengenai kebijakan tarif pengiriman barang pada TIKI Cabang Jember:

Hasil Wawancara dengan Bapak Arie Wibowo, Manager TIKI Cabang Jember:

Dalam pengiriman barang kami ada beberapa jenis layanan yang mana berlaku untuk pengiriman wilayah ke seluruh Indonesia. Setiap jenis layanan memiliki tarif yang berbeda-beda yang sudah ditentukan. Masing-masing daerah sudah ada tarif pengirimannya sendiri mbak. Selain layanan yang digunakan yang membedakan tarif pengiriman adalah jauh tujuannya kiriman dan berat barang yang akan dikirimkan.<sup>79</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Indah Sulistyowati, KA. Supervisor TIKI Cabang Jember

Tarif pengiriman barang TIKI disesuaikan dengan jenis layanan yang ada, seperti SDS (Same Day Service), ONS (Over Night Service), TDS (Two Day Service), REG (Regular Service), ECO (Economy Service), dan TRC (Trucking Service). Tarif ini berlaku untuk pengiriman wilayah ke seluruh Indonesia, tetapi juga ada pengiriman ke luar negeri dengan layanan INT (Internal Service). Selain dilihat dari layanan yang akan dipakai juga dilihat dari jauhnya tujuan serta berat barang yang akan dikirim oleh pelanggan.<sup>80</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Eva Kusrina, KA. Accounting sekaligus Customer service TIKI Cabang Jember memaparkan:

<sup>79</sup> Arie Wibowo, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 13 Maret 2023

<sup>80</sup> Indah Sulistyowati, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 14 maret 2023

Pada saat pelanggan akan mengirimkan barang tarif yang akan dikenakan dilihat dari jenis layanan yang akan digunakan, jauh tujuan serta berat barang yang akan dikirim oleh pelanggan. Setiap barang yang akan dikirimkan oleh pelanggan atau konsumen akan dikenakan biaya minimum 1 kg. Setiap kg berikutnya akan dihitung sebagai 1 kg jika melebihi 0,4 kg. Sebagai contoh, jika berat barang 1,4 kg, maka kelebihan berat 0,4 kg akan dihitung sebagai 1 kg sehingga berat barang menjadi 2 kg. Namun, jika barang kurang dari 0,4 kg, maka akan dihitung sebagai 1 kg. Barang-barang berat besar dan ringan dikenakan volumetrik, yang kemudian dikalikan dengan tarif per kg untuk kota tujuan. Hal ini disebabkan oleh keharusan maskapai penerbangan untuk menyimpan barang di bagasi pesawat. Akibatnya, biaya SMU (Surat Muatan Udara) dipertimbangkan saat mengirim barang.<sup>81</sup>

Semua informasi yang diberikan di atas menunjukkan bahwa kebijakan tarif pengiriman barang TIKI Cabang Jember berbeda untuk setiap jenis pengiriman barang. Tarif pengiriman ditentukan berdasarkan jenis layanan yang digunakan, jauhnya tujuan pengiriman, serta berat dan ukuran barang yang akan dikirimkan. Terdapat biaya minimum 1 kg untuk setiap barang yang dikirimkan, dan setiap kg berikutnya akan dihitung sebagai 1 kg jika melebihi 0,4 kg. Barang yang memiliki berat ringan dan ukuran besar dikenakan biaya volumetrik yang dihitung dengan mengkalikan hasil volumetrik dengan tarif per kg sesuai kota tujuan. Hal ini karena pihak maskapai penerbangan mempunyai syarat agar bisa mendapatkan muatan barang di bagasi pesawat.

---

<sup>81</sup> Eva Kusriani, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 15 Maret 2023

## **2. Implikasi dari Penentuan Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang yang telah ditentukan terhadap laba pada TIKI Jember.**

Keuntungan yang diperoleh oleh sebuah perusahaan setelah mengurangi semua biaya yang dikeluarkan untuk memproduksi dan menjual barang atau jasa disebut laba. Laba memiliki manfaat yang sangat penting bagi perusahaan jasa pengiriman barang dalam memperkuat posisinya di pasar dan menjaga kelangsungan hidup bisnisnya. Oleh karena itu, dalam penentuan tarif jasa pelayanan pengiriman barang yang tepat sangat penting bagi TIKI untuk mencapai optimalisasi laba perusahaan. TIKI Jember harus mempertimbangkan biaya operasional, harga pasar, persaingan, dan kualitas layanan dalam menentukan tarif jasa yang tepat untuk memperoleh laba yang optimal. Adapun hasil wawancara dari narasumber mengenai implikasi dari penentuan tarif jasa pelayanan pengiriman barang yang telah ditentukan terhadap laba pada TIKI Cabang Jember yaitu:

Hasil wawancara dengan bapak Ari Wibowo, Manager TIKI Cabang Jember:

Penentuan tarif yang tidak tepat sangat mempengaruhi laba perusahaan. Hal ini karena tarif jasa yang ditetapkan akan mempengaruhi pendapatan yang diterima oleh perusahaan. Tarif jasa yang terlalu tinggi mungkin menarik pelanggan ke pesaing yang menawarkan tarif yang lebih rendah. Namun, apabila tarif jasa terlalu rendah, perusahaan akan mengalami kerugian karena tidak dapat membayar biaya operasional.<sup>82</sup>

---

<sup>82</sup> Arie Wibowo, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 13 Maret 2023

Hasil wawancara dengan Ibu Indah Sulistyowati, Supervisor  
TIKI Cabang Jember:

Tarif sangat mempengaruhi laba perusahaan mbak. Dimana ketika tarif terlalu tinggi maka konsumen akan mencari jasa ekspedisi yang lainnya yang lebih murah, namun ketika kami menentukan tarif yang rendah perusahaan juga bakal mengalami kerugian, maka kami dalam menentukan tarif perlu diperhatikan faktor-faktornya seperti biaya operasional yang dikeluarkan harus lebih kecil dari pendapatan agar nantinya bisa mendapatkan laba yang optimal, selain biaya operasional juga kami melihat harga saing pasaran.<sup>83</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Eva Kusriani, KA Bagian  
Accounting sekaligus KA Customer Service TIKI Cabang Jember:

Penentuan tarif memiliki implikasi yang signifikan terhadap optimalisasi laba perusahaan. Penetapan tarif yang tepat dapat meningkatkan pendapatan dan memperoleh laba perusahaan. Jika TIKI berhasil menetapkan tarif jasa pengiriman barang yang tepat, yaitu tarif yang tidak terlalu tinggi atau rendah, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan dan laba. Namun jika tarif yang ditentukan terlalu tinggi dapat membuat pelanggan beralih ke jasa ekspedisi yang lain, sedangkan jika tarifnya terlalu rendah dapat membuat biaya operasional TIKI melebihi pendapatan sehingga laba perusahaan akan menurun.<sup>84</sup>

Dari hasil pemaparan informan-informan diatas dapat disimpulkan bahwasanya penentuan tarif memiliki implikasi terhadap optimalisasi laba perusahaan. Penetapan tarif jasa pelayanan pengiriman barang yang tepat dapat membantu TIKI meningkatkan pendapatan dan memperoleh laba serta mempertahankan pangsa pasarnya. Selain itu, memberikan harga yang relatif murah disertai dengan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan

---

<sup>83</sup> Indah Sulistyowati, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 14 Maret 2023

<sup>84</sup> Eva Kusriani, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 27 Maret 2023

dan membantu TIKI mempertahankan pelanggan setia. Oleh karena itu, perusahaan harus menetapkan tarif yang tepat, yang tidak terlalu tinggi atau terlalu rendah.

Dimana jika tarif terlalu tinggi maka pelanggan akan pindah ke jasa ekspedisi yang lain yang tarifnya lebih murah, sedangkan jika tarifnya terlalu rendah maka perusahaan akan mengalami kerugian. Dalam menentukan tarif yang tepat juga harus memperhatikan faktor-faktornya seperti biaya operasional yang dikeluarkan harus lebih kecil dari pendapatan agar nantinya bisa mendapatkan laba yang optimal, selain biaya operasional juga dilihat dari harga saing pasaran.

Untuk mengetahui apakah TIKI mendapatkan laba atau malah mendapatkan kerugian bisa dilihat dari total pendapatan atau omzet dikurangi dengan biaya operasional perusahaan hal itu dipaparkan oleh Bapak Ari Wibowo, Manager TIKI Cabang Jember

Untuk mengetahui apakah laba perusahaan sudah optimal atau malah mendapatkan kerugian bisa dilihat melalui pendapatan atau omzet dikurangi dengan biaya operasional perusahaan.<sup>85</sup>

Hal ini juga sama dipaparkan oleh Ibu Eva Kusriani, KA Accounting TIKI Cabang Jember

Bahwasanya untuk mengetahui suatu perusahaan memperoleh laba atau justru malah mengalami kerugian bisa dilihat dari besarnya pendapatan yang diperoleh dengan biaya operasional yang dikeluarkan.<sup>86</sup>

---

<sup>85</sup> Arie Wibowo, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Maret 2023

<sup>86</sup> Eva Kusriani, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 27 Maret 2023



Berdasarkan pemaparan dari informan diatas terdapat data selama satu periode 2022 dari bulan Januari 2022 sampai bulan Desember 2022 yang terkait dengan implikasi dari penentuan tarif jasa pelayanan pengiriman barang yang telah ditentukan terhadap optimalisasi laba pada TIKI Cabang Jember yaitu:

a) Analisis Jasa Layanan

Berdasarkan data penjualan dari januari 2022 hingga desember 2022, kami dapat menentukan jumlah *connote* (lembar) yang dikeluarkan berdasarkan jenis layanan yang digunakan pelanggan, yaitu wilayah pengiriman dalam kota dan keluar kota:

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Jenis Layanan Dalam dan Luar Kota**  
**Januari 2022-Desember 2022**

<b>Tujuan</b>	<b>ECO</b>	<b>REG</b>	<b>ONS</b>	<b>TRC</b>	<b>Jumlah</b>
Dalam Kota	70	579	-	2	651
Luar Kota	4.768	31.050	1.692	172	37.682
<b>Total</b>	<b>4.838</b>	<b>31.629</b>	<b>1.692</b>	<b>174</b>	<b>38.333</b>

*Sumber: Data olahan PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember*

Dari tabel diatas Ibu Eva Kusrini, KA. Accounting sekaligus Customer Service TIKI Cabang Jember memaparkan

Bisa dilihat dari tabel itu mbak, layanan yang paling banyak digunakan oleh pelanggan adalah layanan REG (Regular Service) dengan diketahui jumlah *connote* (lembar) yang dikeluarkan sebanyak 31.629 lembar untuk pengiriman di dalam kota dan luar kota. Selanjutnya urutan layanan setelah regular yang sering digunakan juga adalah layanan ECO (Economi Srvce) dengan jumlah *connote* sebesar 4.838 lembar karena ECO ini tarifnya juga lebih murah dibandingkan dengan REG.<sup>87</sup>

<sup>87</sup> Eva Kusrini, diwawancarai oleh Penulis. Jember 27 Maret 2023

Begitu juga dipaparkan oleh Ibu Indah Sulistyowati, Supervisor TIKI Cabang Jember menjelaskan:

Yang sering digunakan konsumen biasanya layanan regular mbak, selain layanan REG (regular) yang sering dipilih oleh konsumen selanjutnya yaitu layanan ECO dimana pada layanan ECO ini tarifnya lebih hemat daripada REG, jadi kadang konsumen lebih memilih harga yang lebih hemat atau yang murah.<sup>88</sup>

Menurut narasumber, konsumen PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember paling banyak menggunakan layanan REG (Regular Service) dengan 31.629 CN dan ECO (Economi Service) dengan 4.838 CN.

b. Gambaran tarif pengiriman barang perusahaan

Tarif bervariasi tergantung pada wilayah tujuan, berat barang, dan jenis layanan yang digunakan. Rincian tarif dapat dilihat dalam tabel yang terdiri dari beberapa jenis layanan beserta tarifnya.

Hasil wawancara dengan Ibu Eva Kusriani, KA. Accounting

TIKI Cabang Jember

Tarif yang digunakan perusahaan kepada setiap konsumen berbeda-beda tergantung daerah tujuan, berat barang, serta layanan yang digunakan mbak. Jadi misalnya mbaknya mau ngirim ke Surabaya. Kami menawarkan beberapa produk diantaranya ada ECO dengan tarif 6.000, REG dengan tarif 8.000, ONS dengan tarif 12.000, TRC (Pengiriman menggunakan truck dan untuk pengiriman dengan berat min 10kg dengan tarif 30.000, dengan tarif yang berbeda-beda tersebut estimasi tibanya juga berbeda-beda.<sup>89</sup>

<sup>88</sup> Indah Sulistyowati, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 27 Maret 2023

<sup>89</sup> Eva Kusriani, diwawancarai oleh penulis, Jember, 27 Maret 2023

Hasil wawancara dengan Ibu Eka, pelanggan TIKI Cabang

Jember:

Tentu mbak, dengan senang hati. Iya mbak saya sudah beberapa kali kesempatan menggunakan Jasa Ekspedisi TIKI ini untuk mengirimkan barang ke saudara saya yang di Surabaya. Karena tempatnya yang dekat dengan rumah saya jadinya saya tidak perlu jauh-jauh ke ekspedisi yang lain, selain itu tarifnya juga lebih terjangkau daripada jasa ekspedisi yang lain terutama pada layanan ECO yang sering saya gunakan. Saya cuma di kenakan obgkir (tarif) Rp. 6000 untuk tujuan Jember ke Surabaya.<sup>90</sup>

Berikut adalah gambaran mengenai tarif pengiriman barang dari Jember ke beberapa kota seperti Surabaya, Jakarta, Semarang, Denpasar, Bandung yang dikenakan oleh perusahaan:

**Tabel 4.3**

**Rincian Tarif Jenis Layanan dan Daerah Tujuan Pengiriman**

Kota Tujuan	Jumlah Tarif Barang Berdasarkan Layanan/kg		
	ECO	REG	TDS
Jember – Surabaya	Rp. 6.000	Rp. 8.000	Rp. 12.000
Jember – Jakarta	Rp. 12.000	Rp. 15.000	Rp. 30.000
Jember - Semarang	Rp. 12.000	Rp. 15.000	Rp. 35.000
Jember - Denpasar	Rp. 13.000	Rp. 15.000	Rp. 30.000
Jember - Bandung	Rp. 17.000	Rp. 20.000	Rp. 35.000

*Sumber: Data PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember*

Adapun omzet yang diterima oleh TIKI Cabang Jember selama satu periode atau dari Januari 2022 hingga Desember 2022 adalah sebagai berikut:

<sup>90</sup> Ibu Eka, diwawancarai oleh penulis, Jember, 07 Juni 2023

**Tabel 4.4**  
**Omzet PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember**  
**Periode Januari 2022 – Desember 2022**

Pengiriman Dalam Kota					
Product	Total CN	T. Weight	Shipment	Surcharge	Total
ECO	70	135	Rp. 795.000	0	Rp. 795.000
REG	579	893	Rp. 5.812.000	0	Rp. 5.812.000
TRC	2	15	Rp. 92.000	0	Rp. 92.000
<b>Sub Total</b>	<b>651</b>	<b>1.043</b>	<b>Rp. 6.699.000</b>	<b>0</b>	<b>Rp. 6.699.000</b>
Pengiriman Luar Kota					
Product	Total CN	T. Weight	Shipment	Surcharge	Total
ECO	4.768	11.751	Rp. 155.018.000	0	Rp. 155.018.000
ONS	1.692	2.352	Rp. 34.989.000	0	Rp. 34.989.000
REG	31.050	52.811	Rp. 746.106.500	0	Rp. 746.106.500
T03	14	55	Rp. 477.900	0	Rp. 477.900
T05	19	120	Rp. 499.600	0	Rp. 499.600
T15	1	140	Rp. 605.000	0	Rp. 605.000
TRC	172	1.954	Rp. 12.156.000	0	Rp. 12.156.000
<b>Sub Total</b>	<b>37.716</b>	<b>69.183</b>	<b>Rp. 949.852.000</b>	<b>0</b>	<b>Rp. 949.852.000</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38.367</b>	<b>70.226</b>	<b>Rp. 956.551.000</b>	<b>0</b>	<b>Rp. 956.551.000</b>

*Sumber: PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember*

Berdasarkan dari tabel diatas Ibu Indah Sulistyowati, KA.

Supervisor TIKI Cabang Jember menjelaskan bahwa

Nah, dari tarif pengiriman barang tersebut kita dapat tau omzet atau pendapatan. Jadi pendapatan kita selama satu tahun itu sebesar Rp. 956.551.000, itu beda sama laba. Untuk mengetahui kita memperoleh laba atau tidak, nanti hasil dari pendapatan ini dikurangi dengan Biaya Operasionalnya.<sup>91</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Eva Kusrini, KA. Accounting

TIKI Cabang Jember menjelaskan bahwa:

Selama satu periode 2022, TIKI Cabang Jember memperoleh pendapatan dari penjualan atau omzet sebesar Rp. 956.551.000. dan untuk tahu perusahaan mengalami laba atau rugi, perlu dilakukan perhitungan dengan mengurangkan pendapatan yang diperoleh dengan biaya operasional perusahaan.<sup>92</sup>

<sup>91</sup> Indah Sulistyowati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Maret 2023

<sup>92</sup> Eva Kusrini, diwawancarai oleh Penulis, Jember 27 Maret 2022

Berdasarkan hasil pemaparan para informan diatas dapat disimpulkan bahwa omzet yang diterima perusahaan selama satu periode 2022 (Januari 2022 - Desember 2022) sebesar Rp. 956.551.000 dan untuk mengetahui laba perusahaan maka perlu dilakukan perhitungan dengan mengurangi pendapatan yang diperoleh dengan biaya operasional perusahaan.

Suatu perusahaan dikatakan sukses jika perusahaan mampu mengendalikan pengeluaran agar memperoleh laba yang sebesar-besarnya. PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang sangat memperhatikan pengeluaran operasional agar bisa mendapatkan keuntungan yang optimal sesuai harapan perusahaan. Tabel di bawah ini menunjukkan biaya operasional yang dikeluarkan oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember selama periode Januari 2022 hingga Desember 2022.

**Tabel 4.5**  
**Biaya Operasional Perusahaan Pengiriman Barang**  
**PT. Citra Van Titipan Kilat Cabang Jember**  
**(Periode Januari 2022 – Desember 2022)**

Jenis Biaya	Jumlah Biaya		Total Biaya
	Biaya Tetap	Biaya Variabel	
A. Biaya Surat Muatan Udara (SMU) (termasuk PPN 10%)		Rp. 100.000.000	Rp. 100.000.000
B. Biaya Handling (Biaya Penanganan)		Rp. 110.551.000	Rp. 110.551.000
C. Biaya Delivery (Biaya Pengiriman)		Rp. 105.000.000	Rp. 105.000.000
D. Biaya Operasional			
1. Biaya Gaji	Rp. 250.000.000		
2. Biaya Tunjangan	Rp. 10.000.000		

Karyawan			
3. Biaya Telepon dan Internet	Rp. 5.000.000		
4. Biaya Listrik	Rp. 6.000.000		
5. Biaya Alat Tulis Kantor	Rp. 10.000.000		
6. Biaya Reparasi dan Pemeliharaan Kendaraan	Rp. 11.000.000		
7. Pajak dan Iuran	Rp. 9.000.000		
Total Biaya Operasional	<b><u>Rp. 301.000.000</u></b>		
<b>TOTAL BIAYA</b>	<b>Rp. 301.000.000</b>	<b>Rp. 315.551.000</b>	<b>Rp. 616.551.000</b>

*Sumber: PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember*

Jadi untuk mengetahui laba pada TIKI Cabang Jember yaitu dengan cara mengurangi pendapatan dengan total biaya, maka perhitungannya adalah:

$$\text{Laba} = \text{Pendapatan Total} - \text{Biaya Total}$$

$$\text{Laba} = \text{Rp. 956.551.000} - \text{Rp. 616.551.000}$$

$$\text{Laba} = \text{Rp. 340.000.000}$$

Berdasarkan dari perhitungan tersebut maka TIKI Cabang Jember dalam Satu periode 2022 (Januari 2022 – Desember 2022) memperoleh laba sebesar Rp. 340.000.000.

### C. Pembahasan Temuan

Menurut hasil penelitian, data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi tentang Analisis Tarif Jasa Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada TIKI (Titipan Kilat) Cabang Jember Untuk mempermudah menjawab pertanyaan dasar penelitian, temuan harus dibahas dalam bentuk interpretasi dan dikaitkan dengan teori-teori yang relevan dengan topik penelitian. Penelitian ini menemukan hal-hal berikut:

## **1. Strategi Penetapan Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada TIKI (Titipan Kilat) Cabang Jember**

Berdasarkan hasil penelitian dan yang telah peneliti temukan dilapangan. Strategi Penetapan Tarif Jasa Pelayanan pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada TIKI (Titipan Kilat) Cabang Jember. Berdasarkan pemaparan Bapak Arie Wibowo selaku Manager TIKI Cabang Jember, Ibu Indah Sulistyowati selaku Supervisor TIKI Cabang Jember dan Ibu Eva Kusrini selaku KA. Accounting TIKI Cabang Jember. Terdapat faktor-faktor yang menjadi pertimbangan PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember dalam penentuan tarif jasa pelayanan pengiriman barang adalah:

### **a. Biaya Operasional**

Berdasarkan analisis data diatas diperoleh pemahaman bahwa dalam menjalankan kegiatan pengiriman barang, perusahaan harus memperhatikan faktor biaya operasional untuk menentukan tarif yang wajar. Biaya operasional yang harus dipertimbangkan mencakup biaya bahan bakar, biaya tenaga kerja, biaya perawatan kendaraan, biaya administrasi dan lain-lain. Semua biaya operasional tersebut harus diperhitungkan secara cermat agar perusahaan dapat menentukan tarif yang tepat dan mempertimbangkan margin keuntungan yang diinginkan. Dengan demikian, perusahaan dapat menjalankan kegiatan

pengiriman barang secara efektif dan efisien, tanpa mengorbankan kualitas layanan dan profitabilitas perusahaan.

b. Kompetitor

Dalam penentuan tarif jasa pelayanan pengiriman barang harus dapat memperhatikan kompetitor atau pesaing di pasar yang ada disekitarnya, agar tarif pengiriman barang di TIKI Cabang Jember yang sudah ditetapkan mampu bersaing dengan jasa pengirim barang lainnya. Namun, faktor pesaing di pasar tidak selalu menjadi pertimbangan utama dalam menentukan tarif jasa pengiriman barang, karena biaya operasional dan margin keuntungan yang diinginkan oleh perusahaan juga harus dipertimbangkan.

Oleh karena itu, penentuan tarif jasa pengiriman barang harus mencapai keseimbangan antara harga yang bersaing dan tetap menguntungkan bagi perusahaan. Tarif ditetapkan dengan hati-hati karena pelanggan umumnya percaya bahwa dengan tarif yang tepat mereka akan mendapatkan layanan yang diharapkan.

Hal ini serupa dengan apa yang dikatakan Marius Angipora bahwa perusahaan memiliki kebijakan penetapan harga yang memperhitungkan kondisi pesaing. Dalam menentukan pangsa pasar yang dapat diharapkan oleh perusahaan yang ingin maju lebih cepat dan selalu mengharapkan market share yang lebih besar, harus diingat bahwa untuk mendapatkan market share yang lebih besar, pesaing tidak hanya menetapkan harga, tetapi juga melakukan kegiatan



promosi dan kegiatan lain yang tidak berhubungan dengan harga. Jarak Pengiriman

Dalam menentukan tarif jasa pengiriman barang, terdapat beberapa faktor yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan. Salah satu faktor yang penting adalah jarak pengiriman atau jarak tempuh yang harus ditempuh oleh kurir atau pengirim. Semakin jauh jarak pengiriman, semakin besar biaya operasional yang harus dikeluarkan, seperti biaya bahan bakar dan biaya perawatan kendaraan. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertimbangkan jarak pengiriman dalam menentukan tarif yang wajar dan tetap menguntungkan.

c. Jumlah Barang yang dikirim oleh pelanggan

Jumlah barang yang dikirim oleh pelanggan merupakan faktor yang penting dan perlu dipertimbangkan dalam penentuan tarif pengiriman barang oleh TIKI Cabang Jember. Hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan informan Bapak Ari Wibowo, Manager TIKI Cabang Jember, Ibu Indah Sulistyowati, Supervisor TIKI Cabang Jember, dan Ibu Eva Kusrina, KA Accounting TIKI Cabang Jember. Penentuan tarif yang berbeda-beda tergantung pada jumlah barang yang dikirim oleh konsumen dapat membantu perusahaan untuk menyesuaikan biaya pengiriman yang dibutuhkan dengan pendapatan yang diperoleh dari konsumen. Selain itu, kebijakan tarif khusus atau diskon dapat diberikan kepada pelanggan yang mengirimkan barang dalam jumlah besar.

#### d. Produk Layanan

Dalam menentukan tarif pengiriman barang, TIKI Cabang Jember mempertimbangkan jenis produk layanan yang ditawarkan. Perusahaan menawarkan berbagai jenis produk layanan seperti ECO, REG, ONS, TDS, dengan masing-masing memiliki keunggulan dan tarif yang berbeda-beda. Oleh karena itu, perusahaan menetapkan tarif yang sesuai dengan jenis produk layanan yang dipilih oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa TIKI Cabang Jember memiliki kebijakan tarif yang fleksibel dan disesuaikan dengan kebutuhan konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **2. Implikasi Dari Penentuan Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Yang Telah Ditentukan Terhadap Laba Pada TIKI Cabang Jember**

Labanya adalah keuntungan yang diperoleh oleh sebuah perusahaan setelah mengurangi semua biaya yang dikeluarkan untuk memproduksi dan menjual barang atau jasa. Laba memiliki manfaat yang sangat penting bagi perusahaan jasa pengiriman barang karena membantu mereka memperkuat posisi mereka di pasar dan mempertahankan bisnis mereka. Oleh karena itu, TIKI Cabang Jember harus mempertimbangkan biaya operasional, kompetitor dan kualitas layanan dalam menentukan tarif layanan yang tepat untuk memperoleh laba perusahaan yang optimal.

Hasil wawancara dengan karyawan PT. Citra Van Titipan Kila (TIKI) Cabang Jember menunjukkan bahwa penetapan tarif yang tidak tepat sangat mempengaruhi laba perusahaan. Jika tarif layanan terlalu

tinggi, pelanggan dapat beralih ke pesaing yang menawarkan harga lebih rendah. Di sisi lain, jika tarif layanan terlalu rendah, perusahaan akan mengalami kerugian karena tidak dapat menutupi biaya operasional. Oleh karena itu, perusahaan perlu menentukan tarif yang tepat dengan mempertimbangkan berbagai faktor, seperti biaya operasional, kompetitor, jarak pengiriman, jumlah barang yang dikirim oleh pelanggan dan produk layanan, untuk memperoleh keuntungan optimal.

Laba perusahaan dapat dihitung dengan cara mengurangi total pendapatan dengan biaya operasional.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Strategi penentuan tarif jasa pelayanan pengiriman barang terhadap optimalisasi laba pada TIKI Cabang Jember menerapkan beberapa faktor pertimbangan dalam penentuan tarif diantaranya yaitu Biaya Operasional, Kompetitor atau pesaing di pasar, Jarak Pengiriman, Jumlah Barang yang dikirm oleh pelanggan dan Produk layanan.
2. Penentuan tarif jasa pelayanan pengiriman barang yang telah ditentukan memiliki dampak signifikan atau implikasi dalam mengoptimalkan laba perusahaan. Jika tarif pengiriman barang terlalu tinggi, maka pelanggan akan mungkin beralih ke pesaing yang menawarkan tarif lebih rendah. Namun, jika tarif terlalu rendah, perusahaan akan mengalami kerugian Karena tidak dapat menutupi biaya operasional yang dikeluarkan. Oleh karena itu, perusahaan harus menetapkan tarif yang tepat

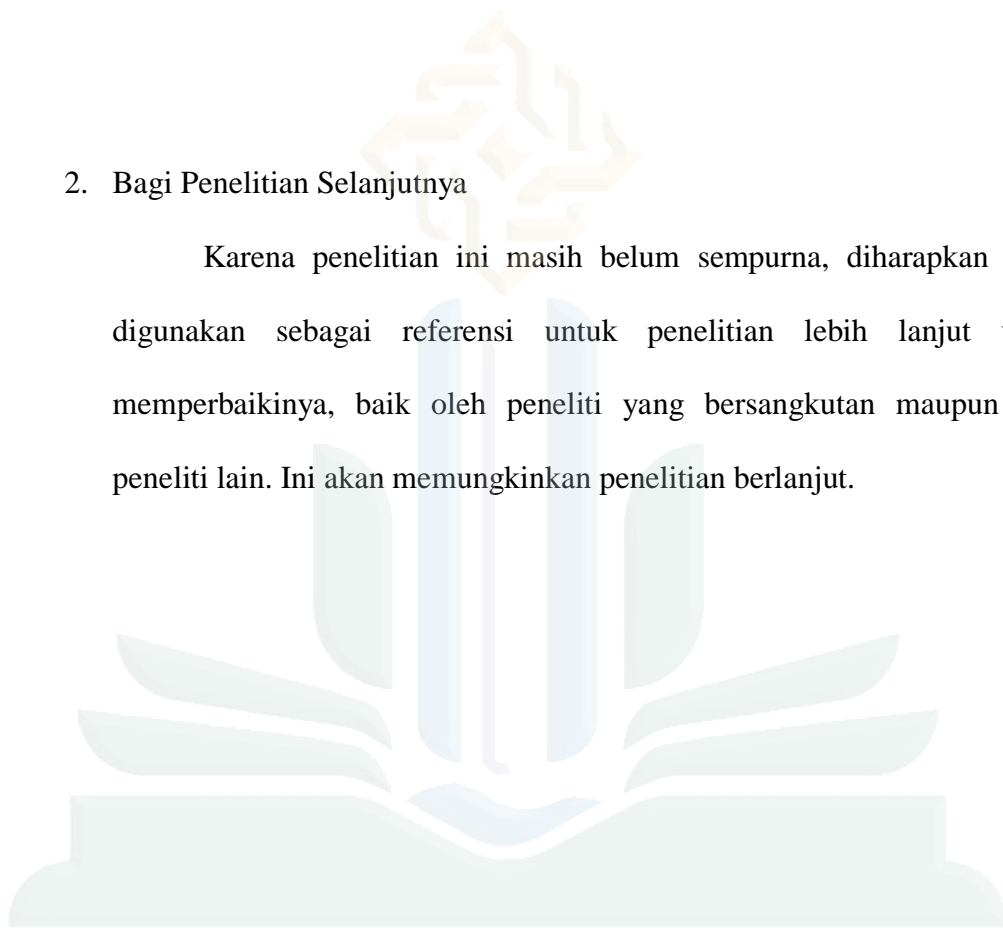
#### **B. Saran**

1. Bagi PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diharapkan perusahaan TIKI Cabang Jember diharapkan dapat menjaga kesesuaian tarif dengan kualitas jenis layanan sehingga dengan kualitas jasa yang baik akan dapat menimbulkan loyalitas pelanggan yang nantinya dapat terjadi *repeat buying* oleh konsumen dan dapat meningkatkan pendapatan bagi TIKI Cabang Jember.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Karena penelitian ini masih belum sempurna, diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut untuk memperbaikinya, baik oleh peneliti yang bersangkutan maupun oleh peneliti lain. Ini akan memungkinkan penelitian berlanjut.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV Syakir Media Press, 2021.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. ALFABETA, 2005.
- Arianti, Nisha Desfi, Tri Mardalena dan Afdal Kasmir Putra. “Analisis Tarif Pelayanan Jasa Pelabuhan Kargo Parit Rempak pada PT. Karya Karimu Mandiri.” *Jurnal Manajemen Riset dan Teknologi* 2 No. 2 (2021): 90.
- Asmirawati. “Analisis Penetapan tarif Jasa Pelayanan Ekspedisi Dalam Meningkatkan penjualan Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Makassar.” *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makassar, 2016.
- Barokah, Uji dan Neginia Kuncoro Putri. “Penerapan Metode Just In Time Terhadap Optimalisasi Laba Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Dengan Pendekatan Sistem Literature review (SLR).” *STUDENTS' CONFERENCE ON ACCOUNTING & BUSINESS* 1, NO. 1 (2022).
- Chalil, Didi Chariadi. “Titik Impas Dan Perencanaan Laba Dalam Bisnis.” *JMM Online* 2, No. 5 (2018).
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Surabaya: CV. Jaya Sakti, 1984.
- Djamal, M. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019.
- Fauziah, Ifat. *Dasar-Dasar Akuntansi*. Jakarta: PT Serambi Semesta Distribusi, 2017.
- Febrina, Mimi. “Analisis Pemasaran Jasa Pengiriman Barang Pada PT Eka Ari Lorena Cabang Pekanbaru.” *Skripsi*. UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2010.
- Hafni, Syafrida, Mardia dan Nina Mistriani. *Dasar-dasar Pemasaran*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Halim, Abdul dan Bambang Supomo. *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1990.
- Harahap, Sofyan Safri. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

- Hardina, Nanda Tri, Siti Istikhoroh dan Edy Sulistiawan. “Analisis Penetapan Harga Jual Untuk Optimalisasi Laba Sepatu Sandal Hilmi Fashion.” *Journal Of Sustainability Business Research* Vo.3 , No.4 (2022).
- Harmain, Hendra, et al. *Pengantar Akuntansi 1 Edisi 3*. Medan: Madenatera, 2019.
- Haryanti, Vina Melinda. “Analisis Penentuan Tarif Rawat Inap Menggunakan Metode Variable Costing Pada Rumah Sakit Umum Sinar Husni.” *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2020.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo, 2019.
- Irviyanti, Ganis. “Analisis tarif Pengiriman Barang dan Volume Penjualan Pada PT. TIKI Jalur Nugara Ekakurir (JNE express0 Cabang Solo.” *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010.
- Jusmawati. “Analisis Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Cab. Makassar.” *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makassar, 2015.
- Khalid. *Review TIKI*. 2022. 22 November 2022. <<https://www.kuriran.id/review-tiki/>>.
- Khotler, Philip dan Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*. Vol. 13, Jilid 2. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Moeloeng, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010.
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Mutmainah, Sarah. “Analisis Tarif Jasa Rawat Inap Menggunakan Metode Activity Based Costing.” *Jurnal Proaksi* 8 No.1 (2021).
- Nurlina, Milasari dan Dewi Rosa Indah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barng PT. Citra Van Titipn kilat Kota Langsa.” *JURNAL SAMUDRA EKONOMIKA* 3, No. 1 (2019).
- Nurmaya, Intan dan Nibras Anny Khabibah. “Analisis Perhitungan Harga Pokok Jasa Pengiriman Paket Ke Luar Negeri Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Magelang.” *Jurnal Cakrawala Ilmiah* Vol.1, No. 4 (2021).
- Payne, Adrian. *Pemasaran Jasa*. Trans. Fandy Tjiptono. Yogyakarta: Andi, 2000.

- Prasetyo, Agung. "Evaluasi Penentuan Tarif Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada PT. Supra Raga Transport Semarang)." *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2003.
- Priadana, M. Sidik dan Denok Sunarsi. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021.
- Rachmat, Zul, et al. *Pengantar Bisnis*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2023.
- Rahmadi. *Pengantar Metode Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Sahir, Syafrida Hafni, et al. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Sari, Wahyu Nur Indah dan Lilik Mardiana. "Analisis Perhitungan Tarif Jasa Ekspedisi Menggunakan Metode Cost Plus Pricing Dengan Pendekatan Full Costing (Studi Pada PT. Rapi Trans Logistik Indonesia)." *Prosiding Seminar Nasional*. 2019.
- Siregar, Baldrice, et al. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat, 2017.
- Sudiarto. *Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2021.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Suliawati, Tri Hernawati dan Syafira Dwi Putri. "Penentuan Tarif Pengiriman Barang Berdasarkan Metode Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan." *SEMNASTEK UISU* 4, No. 1 (2021).
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI, 2015.
- Swastha, Basu dan Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty, 2005.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember, 2019.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 1997.
- Triswiyanti, Wiwik. "Pemahaman Makna Laba dan Penentuan Laba Bagi Pedagang Kaki Lima (Studi Kasus Depan Kampus Universitas Jambi Mendalo)." *Akuntansi dan Investasi* 3, No. 02 (2018): 589 - 601.
- Wardi, Yunia. *Pemasaran Jasa: Realitas di Indonesia*. Padang: Sukabina Press, 2016.



Wati, Ika Widya. “Analisis Penentuan Tarif Sewa Kamar Pada Saat Low Season Dengan Metode Titik Impas Pada Green Hill Hotel Jember.” *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Jember, 2019.

Wusono, Sri, Julita Hendratini dan Dwi Handono Sulisty. “Analisis Tarif Pelayanan Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah dalam Era Jaminan Kesehatan nasional.” *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 23 No. 03 (2020).

Yulinda. “Analisis Penentuan Harga Jual Produk Dalam Upaya Peningkatan Perolehan Laba Bersih Pada PT. Mestika Mandiri Medan.” *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2019.

<https://tiki.id/id/tentang-tiki>

<https://www.edisi.co.id/berita/pr-974194080/raih-top-brand-award-2022-dirut-tiki-yulina-hastuti-ucapkan-terima-kasih-ke-pelanggan-dan-karyawan>

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## MATRIKS PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Analisis Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada TIKI Jember	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang</li> <li>2. Optimalisasi Laba</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengertian Tarif (Harga)</li> <li>2. Tujuan Penentuan Harga Jual</li> <li>3. Faktor yang menjadi pertimbangan dalam penentuan tarif</li> <li>1. Definisi Laba</li> <li>2. Optimalisasi Laba</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepustakaan</li> <li>2. Lapangan: Manager, Supervisor, KA. Accounting &amp; KA. Customer Service, dan Pelanggan TIKI Cabang Jember</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis Penelitian: Penelitian Kualitatif</li> <li>2. Metode Pengumpulan Data:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepustakaan</li> <li>b. Lapangan : Observasi, Wawancara, Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>3. Analisis Data: Deskriptif Kualitatif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana strategi penetapan tarif jasa pelayanan pengiriman barang pada TIKI Cabang Jember?</li> <li>2. Bagaimana implikasi tarif jasa pelayanan pengiriman barang yang sudah ditetapkan terhadap laba pada TIKI Cabang Jember?</li> </ol>

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH. ACHMAD SIDDIQ

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dyanisa Ayu Safirra

NIM : E20193174

Program Studi : Akuntansi Syariah

Jurusan : Ekonomi Islam


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada TIKI Cabang Jember” tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 16 Juni 2023

  
Dyanisa Ayu Safirra  
E20193174

**JURNAL PENELITIAN**  
**ANALISIS TARIF JASA PELAYANAN**  
**PENGIRIMAN BARANG TERHADAP OPTIMALISASI LABA**  
**PADA TIKI (TITIPAN KILAT) CABANG JEMBER**

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	04 Oktober 2022	Menyerahkan Surat Ijin Penelitian ke TIKI Cabang Jember	
2.	15 Oktober 2022	Melakukan penelitian sementara untuk dijadikan referensi pada proposal	
3.	08 Maret 2023	Wawancara bersama Manager TIKI Cabang Jember	
4.	13 Maret 2023	Wawancara bersama Manger TIKI Cabang Jember	
5.	14 Maret 2023	Wawancara bersama Supervisor TIKI Cabang Jember	
6.	15 Maret 2023	Wawancara bersama KA Accounting sekaligus Custmer Service TIKI Cabang Jember	
7.	27 Maret 2023	Wawancara bersama KA Accounting sekaligus KA Customer Service TIKI Cabang Jember	
8.	27 Maret 2023	Wawancara bersama Supervisor TIKI Cabang Jember	
9.	07 Juni 2023	Wawancara dengan Pelanggan TIKI Cabang Jember	
10.	13 Juni 2023	Meminta surat keterangan selesai penelitian di TIKI Cabang Jember	

Jember, 16 Juni 2023

Mengetahui

  
**TIKI**  
**TITIPAN KILAT JEMBER**  
**MAGEN UTAMA JEMBER**  
  
**Arie Wibowo**

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **I. Pedoman Wawancara dengan TIKI Cabang Jember**

1. Bagaimana sejarah PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember?
2. Apa Visi dan Misi TIKI Cabang Jember?
3. Bagaimana perkembangan TIKI Cabang Jember dari awal di dirikan sampai saat ini?
4. Bagaimana bentuk Struktur Organisasi TIKI Cabang Jember?
5. Apa tugas dan fungsi masing-masing bagian yang ada dalam struktur organisasi tersebut?
6. Apa saja produk layanan yang dimiliki oleh TIKI Cabang Jember?
7. Bagaimana strategi penetapan tarif jasa pelayanan pengiriman barang pada TIKI Cabang Jember?
8. Bagaimana Implikasi dari tarif jasa pelayanan pengiriman barang yang sudah di tetapkan terhadap laba pada TIKI Cabang Jember?
9. Strategi apa yang digunakan untuk mengoptimalkan laba pada TIKI Cabang Jember?

### **II. Pedoman Wawancara dengan Pelanggan TIKI Cabang Jember**

1. Apakah anda telah menggunakan layanan pengiriman barang TIKI Cabang Jember sebelumnya?
2. Seberapa sering anda menggunakan layanan pengiriman barang TIKI Cabang Jember?





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136  
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id  
Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-044 /Un.22/7.a/PP.00.9/06/2023  
Lampiran : -  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

19 Juni 2023

Kepada Yth.

TIKI Cabang Jember

Jl. KH Wachid Hasyim No. 54, Kebondalem, Kec. Kaliwates, Kab. Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Dyanisa Ayu Safira  
NIM : E20193174  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Akuntansi Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Analisis Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada TIKI Cabang Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan  
Plh. Wakil Dekan Bidang  
Akademik dan Kelembagaan



## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arie Wibowo  
Jabatan : Manager TIKI Cabang Jember  
Alamat : Jl. KH Wachid Hasyim No.54, Kebondalem, Kepatihan,  
Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama : Dyanisa Ayu Safira  
NIM : E20193174

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam / Akuntansi Syariah

Institut : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian di TIKI Cabang Jember untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada TIKI Cabang Jember”.

Dengan demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat digunakan kepada yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Jember, 16 Juni 2023

  
**TIKI**  
CV TITIPAN KILAT JEMBER  
AGEN PTAMA JEMBER  
Arie Wibowo







## DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Bapak Arie Wibowo selaku Manager TIKI Cabang Jember



Wawancara dengan Ibu Eva Kusrini selaku KA. Accounting sekaligus KA. Customer Service TIKI Cabang Jember



Wawancara dengan Ibu Indah Sulistyowati selaku Supervisor TIKI Cabang Jember



Wawancara dengan pelanggan TIKI Cabang Jember



Lokasi Penelitian di TIKI Cabang Jember

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## BIODATA PENULIS



### Identitas Diri

Nama : Dyanisa Ayu Safira  
NIM : E20193174  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 27 April 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Dusun Krajan A RT/RW:001/007, Desa Wonorejo,  
Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember.  
Program Studi : Akuntansi Syariah  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Telepon/HP : 085264415727  
Email : [dyanisaas@gmail.com](mailto:dyanisaas@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

MI Asy-Syafi'iyah 01 Wonorejo Kencong : 2007 - 2013  
SMPN 02 Kencong : 2013 - 2016  
SMAN 01 Kencong : 2016 - 2019  
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember : 2019 - 2023