



Ta'amul: Journal of Islamic Economics

Vol. 2, No. 2, November 2023, E-ISSN: [2964-0644](https://doi.org/10.58223/taamul.v2i1.108)

Doi: <https://doi.org/10.58223/taamul.v2i1.108>

Implementasi Akad Ijarah Dalam Meningkatkan Pendapatan Mitra Ojek Online Abang Kurir Bangkalan

Galuh Mustika Argarini

Sekolah Tinggi Agama Islam Syaichona Moh. Cholil Bangkalan, Indonesia

billingats@gmail.com

Khoirun Nisa'

Sekolah Tinggi Agama Islam Syaichona Moh. Cholil Bangkalan, Indonesia

mustik4rin@gmail.com

Abstract

Keywords:
Implementation,
Ijarah, Abang Courier

This research is included in qualitative research using field research methods. The subjects of the study are the owners, employees/drivers, and consumers/business partners of Abang Courier Bangkalan. Sampling uses the Snow Ball Sampling technique because it can expand the research subject. The purpose of this study is first, to find out how the implementation of the ijarah contract in online motorcycle taxis Abang Courier Bangkalan. Second, to find out whether by joining as a partner of online motorcycle taxis bangkalan can increase income. This research was conducted at the Home Base Abang Courier Bangkalan located at Jl. Letnan Singosastro Gang 3 No 1 Kraton Bangkalan. Data collection techniques use observation, interviews, and documentation, while checking validity using source triangulation, technique triangulation, and time triangulation. So it come to the conclusion. first, the implementation of the ijarah contract at Abang Courier Bangkalan has fulfilled the pillars & conditions of ijarah, namely consumers rent services from Abang Courier Bangkalan, and then pay wages/ujrah according to its provisions. Second, based

on interview results partners who joined with online motorcycle taxis Abang Courier Bangkalan there are 45 stalls/shops, which are in the Bangkalan area. There are several advantages and disadvantages in joining as a partner of online motorcycle taxis Abang Courier Bangkalan, which can facilitate the process of delivering orders and can promote goods online on delivery services and advertisements using social media, both whatsapps or instagram. While the disadvantages are not including a list of fares on Passenger services, not including a list of shipping costs on social media when ads are published, it become an anomaly in society about how much food is sold. In this case, there is potential harm to consumers in terms of comfort and satisfaction, but there is no material loss. Because no party is harmed, and both parties are willing and ridho, then the ijarah contract that is carried out is legally valid. Apart from that, some of these shortcomings do not affect sales results, this is proven by the increasing number of partners joining the Abang Courier Bangkalan online motorcycle taxi and the increase in profits from these partners, so that partners are increasingly active in increasing the types of goods sold.

Abstrak

Kata Kunci:
implementasi,
ijarah, ABANK
kurir bangkalan

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian lapangan. Subjek penelitian adalah pemilik, karyawan/driver, dan konsumen/mitra usaha Abang Kurir Bangkalan. Pengambilan sampel menggunakan teknik Snow Ball Sampling karena dapat memperluas subjek penelitian. Tujuan penelitian ini adalah pertama, untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan akad ijarah pada ojek online Abang Kurir Bangkalan. Kedua, untuk mengetahui apakah dengan bergabung menjadi mitra ojek online bangkalan dapat meningkatkan pendapatan. Penelitian ini dilakukan di Home Base Abang Kurir Bangkalan yang beralamat di Jl. Letnan Singosastro Gang 3 No 1 Kraton Bangkalan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan pemeriksaan keabsahan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Jadi sampai pada kesimpulannya. pertama, pelaksanaan akad ijarah di Abang Kurir Bangkalan telah memenuhi rukun & syarat ijarah yaitu konsumen menyewa jasa dari Abang Kurir Bangkalan, kemudian membayar upah/ujrah sesuai ketentuannya. Kedua, berdasarkan hasil wawancara mitra yang tergabung dengan ojek online Abang Kurir Bangkalan terdapat 45 lapak/toko yang berada di wilayah Bangkalan. Ada beberapa kelebihan dan kekurangan bergabung menjadi mitra ojek online Abang Kurir Bangkalan, yaitu dapat mempermudah proses pengantaran pesanan serta dapat mempromosikan barang secara online pada jasa pengiriman dan iklan menggunakan media sosial baik whatsapps maupun instagram. Sedangkan kekurangannya adalah tidak mencantumkan daftar tarif pada layanan Penumpang, tidak mencantumkan daftar ongkos kirim di media sosial pada saat iklan ditayangkan, menjadi anomali di masyarakat mengenai berapa banyak

makanan yang dijual. Dalam hal ini terdapat potensi kerugian bagi konsumen dari segi kenyamanan dan kepuasan, namun tidak ada kerugian materil. Karena tidak ada pihak yang dirugikan, dan kedua belah pihak rela dan ridho, maka akad ijarah yang dilakukan sah secara hukum. Selain itu beberapa kekurangan tersebut tidak mempengaruhi hasil penjualan, hal ini terbukti dengan semakin banyaknya mitra yang bergabung dengan ojek online Abang Kurir Bangkalan dan meningkatnya keuntungan dari mitra tersebut, sehingga mitra semakin aktif dalam memperbanyak jenisnya. dari barang yang dijual.

Received: 02-11-2023, Revised: 18-11-2023, Accepted: 10-12-2023

© Galuh Mustika Argarini, Khoirun Nisa'

Pendahuluan

Allah SWT. menciptakan manusia, hanya untuk bertujuan agar segala bentuk aktivitas berupa gerak maupun langkah manusia harus senantiasa dilakukan untuk mengabdikan dan beribadah kepadaNya. Manusia sebagai makhluk sosial yang menandakan bahwa ia selalu membutuhkan orang lain untuk berbagi kemanfaatan dalam segala urusan yang artinya manusia tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri. Dalam hal ini, manusia harus pandai dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, seperti melakukan pertukaran dan perdagangan dengan cara sewa-menyewa, jual beli, dan kegiatan Muamalah lainnya.

Salah satu muamalah yang banyak dilakukan yakni praktik upah-mengupah yang biasa dikatakan akad ijarah. Ijarah merupakan jual beli manfaat atas suatu benda. Ijarah menurut istilah merupakan akad yang biasa digunakan untuk mengambil manfaat dari suatu barang atau jasa pada waktu tertentu, dengan harga yang telah ditentukan sebelumnya. Konsep imbalan dalam ijarah diperoleh atas manfaat dari suatu barang yang telah disewakan atau upah dari suatu pekerjaan tertentu.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ijarah adalah perjanjian atas suatu jenis perikatan yang tujuannya yaitu mengambil manfaat dari suatu benda ataupun jasa, yang diterima dari orang lain dengan jalan membayar upah/imbalan, sesuai dengan perjanjian dan kerelaan dari kedua belah pihak. Di Indonesia, terdapat dua perusahaan jasa transportasi online

berbeda negara asal yang saling bersaing, diantaranya GOJEK (Indonesia) dan GRAB (Malaysia). Di Bangkalan terdapat juga perusahaan jasa online yang cara kerjanya sama dengan Gojek/Grab, ada B-Line dan Abang Kurir Bangkalan (ABANK).

Dalam transportasi online terdapat akad upah mengupah yang juga termasuk dalam akad ijarah. Dikarenakan dalam akad ini, manfaat dari jasa ojek online tersebut dipakai oleh konsumen yang memesan jasa dari Abang Kurir Bangkalan (ABANK). Pada Abang Kurir Bangkalan (ABANK) sistem akad ijarah terjadi pada konsumen yang membayar jasa atau upah sesuai dengan ketentuannya yang telah diberikan. Dalam pembayaran upah tersebut terdapat permasalahan dikarenakan dalam aplikasi yang digunakan tidak atau belum memuat harga jasa berupa ongkos kirim.

Selain itu untuk mengetahui apakah akad yang digunakan saat transaksi antara Abang Kurir Bangkalan (ABANK) sudah tepat dan sesuai dengan syariah. Permasalahan lain adalah adanya anomali dalam masyarakat bahwa dengan menjadi mitra dari Abang Kurir Bangkalan (ABANK) dapatkah meningkatkan pendapatan. Masyarakat berpendapat bahwa Abang Kurir Bangkalan (ABANK) adalah jenis ojek online yang sama dengan Gojek/Grab, sehingga masyarakat sangat mengharapkan dengan menjadi mitra dapat meningkatkan pendapatan secara tidak langsung. Keunggulan lainnya adalah Abang Kurir Bangkalan (ABANK) memberikan janji kepada mitra bahwa dengan masuk sebagai mitra maka ada jaminan harga jual yang tetap sesuai dengan harga barang atau makanan di warung sehingga mitra tidak merasa dirugikan dan dapat menjual sesuai dengan harga aslinya.

Abang Kurir Bangkalan (ABANK) adalah sebuah jasa pengiriman makanan, barang, penumpang. Pada awal berdirinya jenis jasa ini belum menggunakan aplikasi, mereka hanya memanfaatkan fasilitas status di media sosial whatsapps dan instagram. Abang Kurir Bangkalan (ABANK) hadir sejak Tahun 2020 Bulan November Tanggal 28. Abang Kurir Bangkalan (ABANK) melayani Jasa pengiriman makanan, barang, belanja, penumpang dan jasa

iklan, dengan ongkir yang sangat terjangkau dan sangat bermanfaat bagi masyarakat Bangkalan..

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, misalnya mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema yang umum, serta menafsirkan makna data yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan mengetahui bagaimana implementasi akad ijarah dalam meningkatkan pendapatan mitra ojek online Abang Kurir Bangkalan (ABANK). Penelitian ini memiliki kerangka yang fleksibel, cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus pada makna individual dan menerjemakan kompleksitas suatu persoalan. Ditinjau dari jenis penelitiannya, penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (Field Research). Teknik pengambilan dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada penelitian ini teknik penentuan informan menggunakan Snow Ball Sampling. Informan dalam penelitian ini adalah pemilik, karyawan atau driver, mitra dan beberapa pengguna jasa Abang Kurir Bangkalan (ABANK).

Pembahasan dan Diskusi

Implementasi Akad Ijarah Pada Ojek Online Abang Kurir Bangkalan (ABANK)

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tentang pengimplementasian akad ijarah pada ojek online Abang Kurir Bangkalan (ABANK), dapat diidentifikasi berbagai problem, diantaranya adalah:

Pertama, dalam praktek yang dilakukan sebagai ojek online yang menyediakan jasa antar barang/penumpang, dalam pelaksanaannya terdapat admin, kurir/driver, dan mitra kerja/konsumen yang terlibat, mengenai akad ijarah yang dilakukan yaitu ijarah 'amal, yaitu pemberian imbalan atas suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang. Dalam hal ini, konsumen (musta'jir)

menyewa jasa dari ABANK kurir Bangkalan (mu'jir) untuk mengantarkan barang/penumpang ke tempat tujuannya, dan kemudian konsumen membayar upah (ujrah) sesuai dengan ketentuannya. Ujrah merupakan upah/imbalan yang diberikan kepada pihak yang menyewakan atau pihak yang mengerjakan suatu perintah dengan aturan ujrah harus sesuai dengan kesepakatan dari dua belah pihak. Upah disini meliputi ongkos kirim sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan oleh Abang Kurir Bangkalan (ABANK) (musta'jir).

Dalam praktiknya, akad ijarah tidak boleh bertentangan dengan syariat Islam. Menurut jumhur Ulama', ada 4 rukun ijarah, yakni: 1) 'Aqid (orang yang berakad), unsur yang terdapat didalamnya yakni mu'jir dan musta'jir. Mu'jir yaitu orang yang menyewa jasa disebut konsumen ABANK kurir Bangkalan, dan musta'jir yaitu orang yang disewa jasanya, disebut ABANK kurir Bangkalan. 2) Sighat Akad, Pada Abang Kurir Bangkalan (ABANK), sighat akad dinyatakan dengan tulisan. 3) Ujrah (upah), Ujrah yaitu upah yang diberikan konsumen Abang Kurir Bangkalan (ABANK) selaku orang yang menyewa jasa (mu'jir) kepada orang yang disewa jasanya yakni pihak Abang Kurir Bangkalan (ABANK) (musta'jir). 4) Manfaat, Kedua belah pihak harus mengetahui manfaat barang yang akan disewa/pekerjaan yang diperintah untuk dilakukan (jasa).

ABANK kurir menerapkan perjanjian sewa-menyewa, dimana perjanjian tersebut dilakukan secara tertulis. Perjanjian itu diterapkan karena mereka menyewakan jasa ABANK kurir untuk mengantarkan barang/penumpang ke tempat tujuan, dan mereka memanfaatkan aplikasi status di media sosial yang mereka punya untuk disewakan kepada mitra yang ingin bergabung untuk mempromosikan barang dagangannya secara online. Sedangkan sistem pembayaran dan ongkos kirim pada ABANK kurir menggunakan cash atau transfer. Setelah ABANK kurir mengantarkan barang/penumpang ketempat tujuannya, maka konsumen disini berkewajiban untuk segera membayar upah kepada pihak ABANK kurir setelah pekerjaannya selesai atau sebelum kering keringatnya.

Ijab kabul yang dilakukan antara ABANK Kurir dengan konsumen adalah dengan tulisan. Konsumen menghubungi admin terlebih dahulu untuk memesan jasa, kemudian konsumen mengisi data pesanan yang telah dikirimkan oleh admin, setelah itu pesanan diproses oleh admin dengan memberitahu ongkos kirim yang harus dibayarkan, selanjutnya konsumen akan membayar biaya ongkos kirim ketika pesanan sudah sampai, atau bisa juga dengan mentransfer ke Nomor Rekening ABANK Kurir.

Kedua, tidak semua proses pengantaran berjalan dengan mulus, terkadang proses pengantaran dapat terkendala waktu atau hal lain yang diluar prediksi, selain itu juga tidak adanya daftar list ongkir pada media informasi Abang Kurir Bangkalan (ABANK). Komplain dari konsumen memang ada, akan tetapi kebanyakan konsumen dapat memaklumi atas keterlambatan tersebut, jadi tidak ada yang merasa dirugikan. Sejatinya dalam bermuamalah, Islam mengutamakan keridhoan kedua belah pihak. Sedangkan dalam permasalahan tersebut, tercipta keridhoan pada salah satu pihak dan tidak ada kerugian antara kedua belah pihak.

Sedangkan terkait dengan keuntungan dan kerugian yang didapat oleh Mitra yang bergabung dengan Abang Kurir Bangkalan (ABANK) yaitu penjualannya semakin meningkat setelah dipromosikan melalui media Abang Kurir Bangkalan (ABANK), sehingga semakin dikenal oleh masyarakat luas. Dalam hal ini antara mitra dengan ABANK kurir menjalin sebuah kerjasama yang saling menguntungkan, karena ABANK kurir menyewakan jasa iklan dan katalog untuk dipromosikan, kemudian Mitra yang bergabung berkewajiban membayar ujarah sesuai dengan ketentuannya. Dalam hal ini, ditinjau dari sisi praktinya, dapat diketahui bahwa sistem ojek online Abang Kurir Bangkalan (ABANK) tidak bertentangan dengan konsep ijarah, karena pada sistemnya terdapat banyak manfaat yang dapat diambil, manfaat tersebut bukan hanya pada kedua belah pihak, namun juga memberikan manfaat bagi masyarakat luas dalam perkembangan ekonomi secara umum.

Akad ijarah pada ojek online ABANK kurir bisa dikatakan sudah memenuhi syarat sah akad ijarah. Karena dalam hal ini, akad ijarah dilakukan dengan harapan dapat menguntungkan kedua belah pihak. Salah satu pihak menyewakan jasa/tenaganya, dan pihak yang menerima jasa tersebut membayar ujah yang telah ditentukan. Ujah yang diberikan harus sesuai dengan jasa yang didapat, akan tetapi dalam media informasinya, tidak dicantumkan daftar ongkos kirim yang ditetapkan oleh ABANK kurir, sehingga konsumen tidak bisa mengetahui keseluruhan dari biaya ongkos kirim pada jasa Abang Kurir Bangkalan (ABANK).

Keuntungan dan Kekurangan Pada Ojek Online ABANK Kurir Bangkalan

Mencermati hasil dari analisis implementasi akad ijarah pada ojek online Abang Kurir Bangkalan (ABANK), tidak ada kecacatan yang terjadi pada praktiknya. Berikut adalah keuntungan dan kerugian mitra yang bergabung dengan Abang Kurir Bangkalan (ABANK):

Keuntungan dari layanan jasa ABANK iklan & pengantaran untuk mitra adalah proses pengantaran yang langsung bekerjasama dengan kurir, iklan online yang include dengan layout, harga jual yang sesuai dengan harga asli (tidak ditambah dengan biaya lain-lain), tidak ada biaya layanan dan biaya administrasi masih terjangkau. Sehingga keuntungan dari mitra semakin meningkat dan tidak memberatkan. Sedangkan untuk konsumen adalah mendapatkan harga barang yang sama tanpa harus mengantri di tempat atau langsung datang ke lokasi penjual.

Tidak hanya konsumen dan mitra, driver ABANK juga mendapatkan keuntungan dari bergabung, dimana driver disini bisa mendapatkan tambahan penghasilan dari bekerja di Abang Kurir Bangkalan (ABANK), selain itu bisa menambah pengalaman dan juga mendapat keluarga baru.

Berdasarkan dari hasil wawancara didapatkan jumlah mitra yang bergabung dengan Abang Kurir Bangkalan (ABANK) semakin bertambah setiap tahun, awal tahun pendirian hanya 17 mitra dan pada tahun 2023 sudah 45 mitra tetap yang tergabung.

Pada ojek online Abang Kurir Bangkalan (ABANK) terdapat kekurangan yang mengecewakan konsumen, diantaranya adalah media sosial yang menayangkan iklan pada Abang Kurir Bangkalan (ABANK) tidak menyertakan daftar ongkos pada layanan jasa ABANK penumpang, sehingga penyewa jasa ABANK penumpang tidak mengetahui daftar ongkos sebelum melakukan pemesanan. Selain itu, pada layanan jasa ABANK makanan & minuman tidak disertakan daftar ongkos kirim yang ditetapkan, sedangkan yang menjadi keluhan dari mitra lapak atau toko adalah admin dari Abang Kurir Bangkalan (ABANK) yang terkadang salah menyampaikan alamat kepada driver sehingga menyebabkan lamanya pengambilan barang ke toko.

Permasalahan-permasalahan tersebut secara umum dalam kaidah fikih yang ada kaitannya mengenai muamalah (upah-mengupah), yaitu transaksi yang dilakukan dapat dikatakan sah apabila didasarkan kepada keridhaan kedua belah pihak (tidak berat sebelah), artinya dalam hal ini tidak sah suatu akad apabila salah satu pihak ada yang terpaksa atau dipaksa dan juga merasa tertipu. Hal ini terjadi saat akad sudah saling rela, kemudian satu pihak ada yang merasa tertipu, artinya hilang keridhaannya dalam hal ini, maka akad tersebut batal. Pada peristiwa ini, terdapat potensi merugikan konsumen dalam segi kenyamanan dan kepuasan, akan tetapi tidak ada kerugian secara materil. Karena tidak ada pihak yang dirugikan, dan kedua belah pihak sama-sama rela dan ridho, maka akad yang dilakukan hukumnya sah.

Penutup

Berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa hasil analisis Implementasi akad ijarah pada Abang Kurir Bangkalan (ABANK) telah memenuhi rukun dan syarat ijarah, serta layanan jasa yang tersedia di Abang Kurir Bangkalan (ABANK) akadnya jelas yakni dengan tulisan. Kemudian keuntungan dari layanan jasa ABANK iklan & pengantaran untuk mitra adalah proses pengantaran yang langsung bekerjasama dengan kurir, iklan online yang include dengan layout, harga jual yang sesuai dengan harga asli (tidak

ditambah dengan biaya lain-lain), tidak ada biaya layanan dan biaya administrasi masih terjangkau. Sehingga keuntungan dari mitra semakin meningkat dan tidak memberatkan. Sedangkan untuk konsumen adalah mendapatkan harga barang yang sama tanpa harus mengantri di tempat atau langsung datang ke lokasi penjual.

Sedangkan permasalahan yang ada di Abang Kurir Bangkalan (ABANK) dapat diberikan solusi dengan membuat aplikasi sederhana yang dapat diakses oleh mitra dan konsumen, sehingga tidak berpotensi merugikan konsumen baik secara materiil ataupun non materiil. Dapat dikatakan bahwa semua pengguna Abang Kurir Bangkalan (ABANK) saling ikhlas dan ridho dalam menggunakan jasa Abang Kurir Bangkalan (ABANK) sehingga akad ijarah yang dilakukan adalah sah dan menimbulkan peningkatan pendapatan semua unsur.

Daftar Pustaka

- Rozalinda. (2016). Fikih Ekonomi Syariah, Prinsip dan Implementasinya pada Sektor Keuangan Syariah. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rozalinda. (2017). Kompilasi Fikih Ekonomi Syariah. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Raco. (2019). Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya. Jakarta: PT.Grasindo.
- W. Creswell, Jonh. (2014). Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. (Edisi ketiga). Yogyakarta: Pustaka.
- Tazkia, Tim, MES. (2021). Bunga Rampai, Hitam-Putih Ekonomi Islam. Bandung: Gulali Edukasi Indonesia.
- Hukum, Sudut. (2017). Pengertian Ojek Online.
<https://www.suduthukum.com/2017/03/ojek-online.html>.
- Sugiono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Mz, Labib. (2006). Etika Bisnis Dalam Islam. Surabaya: Bintang Usaha Jaya.
- Departemen Agama Republik Indonesia. (2011). Al-Qur'an dan Terjemahnya. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Ansory, Aan. 2016. Digitalisasi Ekonomi Syariah. Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Islam. Vol.7 No.1. Diakses pada 24 Januari 2023.
- Laili Nur Amalia, Nur Laili. 2014. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasa Laundry (Studi Kasus di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar). Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Volume 5 No 2. Diakses Pada 25 Februari 2023.
- Wawancara dengan Dony Pranata, selaku owner ABANK Kurir Bangkalan, pada hari Senin, 24 Januari 2023.
- Wawancara dengan Siti Nur Rosidah, selaku admin ABANK Kurir Bangkalan, pada hari Selasa, 27 Januari 2023.

Wawancara dengan Dony Pranata selaku Owner ABANK Kurir Bangkalan,
pada hari Kamis, 24 Februari 2023.

Wawancara dengan Siti Nur Rosidah, selaku admin ABANK Kurir Bangkalan,
pada hari Rabu, 8 Juni 2023.

Wawancara dengan Agung Faroni, selaku kurir di ABANK Kurir Bangkalan,
pada hari Rabu, 8 Juni 2023.

Wawancara dengan Yanto, selaku kurir di ABANK Kurir Bangkalan, pada hari
Rabu, 8 Juni 2023.

Wawancara dengan Fariha, selaku konsumen ABANK Kurir Bangkalan, pada
hari Kamis, 9 Juni 2023.

Wawancara dengan Alfi, selaku mitra kerja ABANK Kurir Bangkalan, pada
hari Kamis, 9 Juni 2023.

Wawancara dengan Toharoh, selaku konsumen ABANK Kurir Bangkalan, pada
hari Kamis, 9 Juni 2023.

Wawancara dengan Novi, selaku konsumen ABANK Kurir Bangkalan, pada
hari Jum'at, 10 Juni 2023.