

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. PENYAJIAN DATA

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Perusahaan Cipta Krida Bahari Banjarmasin (CKB) *Logistics*, anak perusahaan dari ABM Investama Tbk, adalah sebuah penyedia jasa logistik terpadu dengan fokus pada industri energi terkait. CKB *Logistics* menyediakan berbagai layanan logistik yang disesuaikan, mencakup jasa logistik terintegrasi, manajemen gudang manajemen shorebase, logistik proyek, pengiriman industri dan logistik batubara.

CKB *Logistics* didirikan pada tanggal 9 Mei 1997, dengan visi Menjadi Perusahaan Indonesia di Bidang Logistik Terpadu yang Terkemuka di Sektor Industri Energi, seperti minyak dan gas, pertambangan, alat berat, pembangkit listrik, dan konstruksi. Perusahaan ini menawarkan solusi logistik yang terbaik dengan keahlian dan jaringan di lebih dari 35 *gateway* di seluruh Indonesia.

Dipimpin oleh tim manajemen yang berpengalaman dan profesional dengan pengalaman bertahun-tahun dalam bidang logistik dan manajemen rantai pasokan, CKB *Logistics* terus mencari dan memperluas keahlian, kompetensi, dan kemampuan melalui pemanfaatan teknologi, pengembangan sumber daya manusia dan investasi pada aset.¹

¹Fortal PT. Cipta Krida Bahari Logistik (2 pebruari 2015)

Sejak tahun 1997, CKB *Logistics* secara berkesinambungan tumbuh dan memperkuat bisnisnya untuk memastikan pemenuhan kebutuhan logistik bagi para pelanggannya.

Adapun Visi dan Misi PT. Cipta Krida Bahari, yaitu:

Visi :

- 1) *To be the leading Indonesia integrated logistics company in energy related industry.* (Menjadi perusahaan Indonesia di bidang logistik terpadu yang terkemuka di sektor industri energi).

Misi :

1. *To continually create meaningful and challenging job opportunities for as many Indonesians as possible.* (Secara terus-menerus menciptakan lapangan kerja yang layak dan berkualitas bagi sebanyak mungkin rakyat Indonesia).
2. *To ensure sustainable and profitable growth that maximizes shareholder value.* (Selalu memaksimalkan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dan menguntungkan yang akan memaksimalkan nilai pemegang saham).
3. *To provide the best quality of integrated logistic services to satisfy our customers in the region at the competitive price by applying cutting edge technology, efficient business process, assure safety, on time & in full delivery service.* (Memberikan layanan logistik terpadu dengan kualitas terbaik untuk memuaskan pelanggan kami dengan harga yang kompetitif,

penerapan teknologi mutakhir, proses bisnis yang efisien, jaminan keselamatan, pengantaran tepat waktu dan pelayanan sepenuhnya).

4. *To actively engage within communities as a good corporate citizen.* (Secara aktif terlibat dalam masyarakat sebagai warga korporat yang baik).

CKB *Logistics* menyadari pentingnya penerapan Tata Kelola Perusahaan yang baik sebagai salah satu cara untuk meningkatkan pertumbuhan nilai dan bisnis jangka panjang yang berkelanjutan bagi para pemegang saham dan pemangku kepentingan.

CKB logistik berkomitmen untuk secara konsisten menerapkan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik untuk mendorong transparansi, akuntabilitas, dan kewajaran dalam menjalankan bisnisnya. CKB *Logistics* dibantu oleh lembaga independen dalam melakukan penilaian untuk mengukur penerapan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik di dalam organisasi dan mencapai hasil di atas rata-rata. PT Cipta Krida Bahari memiliki komitmen yang kuat dalam melakukan aktivitas bisnis dengan standar tinggi yang dilandasi etika dan integritas, baik dengan pihak pelanggan, pemasok, pemerintah maupun pesaing usaha.

PT Cipta Krida Bahari berkeinginan kuat menjadi pelaku bisnis yang akan selalu berada di baris depan dalam pelaksanaan bisnis yang sehat, adil dan terbuka. Untuk menjamin hal itu, seluruh jajaran pimpinan, karyawan, pemasok, dan mitra bisnis PT. Cipta Krida Bahari senantiasa selalu mengedepankan aktivitas bisnis yang didasari oleh etika dan integritas yang tinggi. PT. Cipta Krida Bahari berkeinginan kuat menjadi pelopor serta pimpinan di bidang industrinya yang melaksanakan tata laksana usaha yang baik dan beretika di manapun "PT CIPTA

KRIDA BAHARI” melakukan aktivitas bisnisnya. Pedoman Tata Laku ini berlaku untuk semua karyawan, anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris dan organ penunjang perseroan di PT. Cipta Krida Bahari.²

a. Kegiatan PT. Cipta Krida Bahari Banjarmasin

PT. Cipta Krida Bahari merupakan perusahaan yang bergerak dibidang logistik suku cadang alat berat milik PT. Trakindo Utama. proses logistik dari PT. Cipta Krida Bahari diawali dengan memasukan barang ke *warehouse* sebagai stok agar ketika PT. Trakindo Utama meminta untuk dikirimkan suku cadang, PT. Cipta Krida Bahari sudah memiliki barang yang *ready stock* dan pengiriman dapat langsung dilakukan.

Barang yang ingin dikirimkan, sebelumnya harus diproses oleh pihak admin gudang dengan memasukan data dan keterangan barang tersebut kedalam database komputer, agar tidak terjadi kesalahan dalam pengecekan stok barang sewaktu-waktu. Ketika ingin dikirimkan, pihak gudang (*warehouse*) meminta pihak *cross docking* untuk *packing* barang tersebut dengan baik sebelum dikirimkan dengan armada yang sesuai dengan tujuan pengiriman. Jika barang yang diminta telah sampai ketujuan, maka harus ada konfirmasi ke pihak pengiriman dan disampaikan kepada *leader* operasional.³

b. Struktur Organisasi, Data, Dan Uraian Tugas

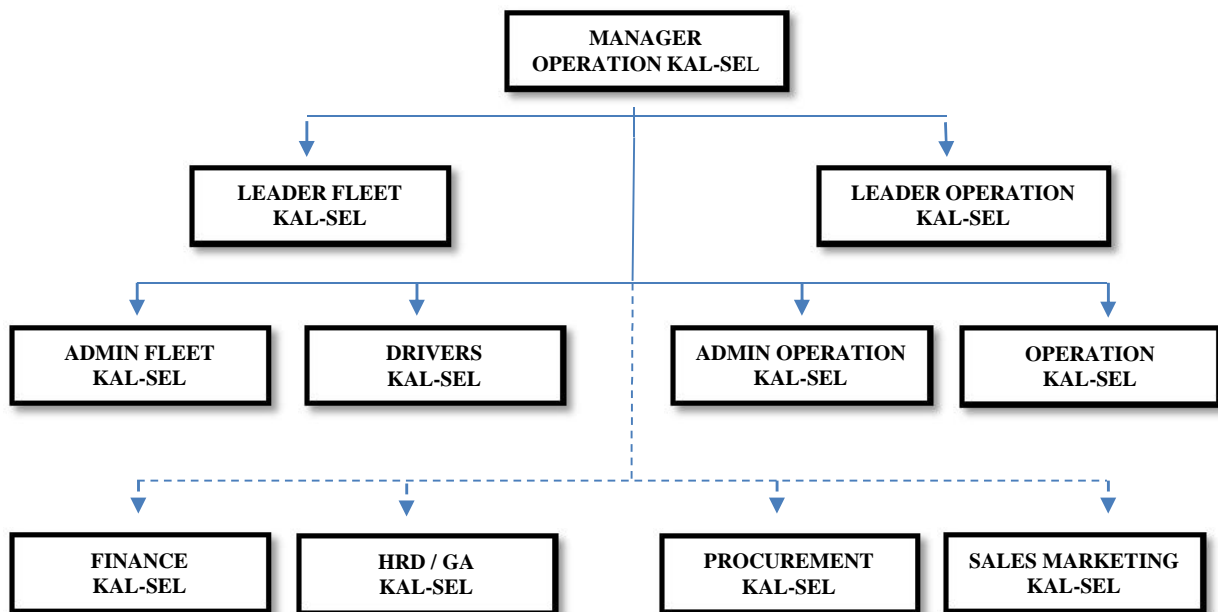
1) Struktur organisasi PT. CKB banjarmasin

²Rini, Administrasi 2 PT. CKB, *wawancara pribadi*, Gambut, 16 pebruari 2016.

³Idlal Lahdi, Administrasi 1 PT. CKB, *wawancara Pribadi*, Gambut, 16 pebruari 2016.

Pada suatu organisasi, unsur manusia sangat menentukan sekali karena berjalan tidaknya suatu organisasi kearah pencapaian tujuan yang ditentukan tergantung kepada kemampuan manusia untuk menggerakkan organisasi tersebut ke arah yang telah ditetapkan, begitu juga pada PT Cipta Krida Bahari Banjarmasin.

Berikut adalah Struktur Organisasi yang ada pada PT Cipta Krida Bahari (CKB) Banjarmasin:



2) Data karyawan

Karyawan merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu

(organisasi). Untuk lebih jelasnya mengenai keadaan karyawan pada PT Cipta Krida Bahari (CKB) Cabang Banjarmasin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

TABEL 4.1 DATA KARYAWAN PADA PT CIPTA KRIDA BAHARI

No	Jabatan	Jumlah
1	Ops Kal-Sel Manager	1 Orang
2	Fleet Leader	1 Orang
3	Admin Fleet Staff	1 Orang
4	Operations Leader	1 Orang
5	Operational Staff	11 Orang
6	Operational Staff Admin	2 Orang
7	General Affair Staff	1 Orang
8	HR Admin Staff	1 Orang
9	Procurement Coordinator	1 Orang
10	Sales Supervisor	1 Orang
11	Sales Support	1 Orang
12	Finance Staff	2 Orang
13	Receptionist	1 Orang
14	Driver	15 Orang
	Total	40 Orang

TABEL 4.2 DATA KARYAWAN PADA PT CIPTA KRIDA BAHARI BANJARMASIN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Strata Satu (S1)	16 Orang
2	Diploma	4 Orang
3	SMA/Sederajat	20 Orang
	Total	40 Orang

Sumber : PT Cipta Krida Bahari.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan pada PT Cipta Krida Bahari berpendidikan SMA / Sederajat yaitu sebanyak 20 Orang, kemudian berpendidikan Diploma sebanyak 4 Orang, dan berpendidikan S1 sebanyak 16 Orang.

**TABEL 4.3 DATA KARYAWAN PT. CIPTA KRIDA BAHARI
BANJARMASIN BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	34 Orang
2	Perempuan	6 Orang
	Total	40 Orang

Berdasarkan pada tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan pada PT Cipta Krida Bahari adalah laki-laki yaitu sebanyak 34 Orang, sedangkan sisanya yaitu 6 Orang adalah karyawan perempuan.

3). Uraian tugas

Tugas pokok divisi-divisi PT. Cipta Krda Bahari berdasarkan struktur organisasi diatas, berikut ini penjelasan dari divisi dan tim tersebut:

a) Manajer oprasional dan *warehouse*

- 1) Mengawasi kondisi internal dan eksternal perusahaan.
- 2) Mengatur volume kerja dan staf perkiraan pada mingguan secara triwulanan maupun tahunan bulanan harian untuk kelompok kerja dalam unit Operasional dan warehouse.
- 3) Membuat penyesuaian dan rekomendasi untuk mengoptimalkan pelayanan distribusi sparepart alat berat.
- 4) Melakukan penilaian Efisiensi Kualitas dan produktivitas karyawan disemua devisi.

- 5) Mengembangkan dan menetapkan kebijakan pengadaan prosedur dan standar kinerja operasional dan warehouse.
- 6) Manajer Operasional harus Menghadiri pertemuan dengan konsultan sub-kontraktor dan kontraktor utama klien.
- 7) Manajer Operasional memiliki tanggung jawab keseluruhan untuk berhasil menyelesaikan dan menyerahkan proyek pada waktu yang tepat.
- 8) Memastikan pelaksanaan kualitas dengan pengujian pemeriksaan yang tepat
- 9) Memastikan pelaksanaan keamanan dengan mengembangkan rencana keselamatan yang tepat
- 10) Pastikan biaya proyek dalam anggaran.
- 11) Menyetujui biaya dan anggaran untuk keseluruhan serta aspek-aspek tertentu dari proyek pendukung perusahaan PT. CKB Logistik.
- 12) Siapkan evaluasi dalam koordinasi dengan departemen pengendalian biaya.

a) *Leader* operasional 1

- 1) Mengkoordinasi bagian armada untuk siap dalam pengiriman barang.
- 2) Memastikan apakah armada pengiriman sampai dengan barang terjaga dengan baik hingga sampai tujuan.

b) *Leader* operasional 2

- 1) Mengontrol bagian armada pengiriman saat mulai mengirim.
- 2) Memastikan apakah armada pengiriman sampai dengan barang terjaga dengan baik hingga sampai ketujuan.

c) Koordinator sales

- 1) Menentukan harga jual, produk yang akan diluncurkan, jadwal kunjungan serta sistem promosi untuk memastikan tercapainya target penjualan.
- 2) Menerima *complain* dari *customer* dan menangani agar terjalin hubungan yang baik.
- 3) Menerima pesanan dari customer.
- 4) Menganalisa dan mengembangkan strategi marketing untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan area sesuai dengan target yang ditentukan.

d) Koordinator non grup sales

- 1) Menentukan harga jual, produk yang akan di *launching*, jadwal kunjungan serta sistem promosi untuk memastikan tercapainya target penjualan.
- 2) Menerima *complain* dari customer dan menangani agar terjalin hubungan yang baik.
- 3) pesanan dari customer.

- 4) Menganalisa dan mengembangkan strategi marketing untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan area sesuai dengan target yang ditentukan.

e) *Leader Shipping*

- 1) Mengkoordinasi staf untuk mempacking barang pesanan
- 2) Menyiapkan barang yang akan dikirim mulai dari packing hingga siap kirim.
- 3) Leader Mengkoordinasi staf agar menyiapkan barang pesanan.

f) *receiving*

- 1) Mengkoordinasi bagian gudang agar selalu merawat barang-barang yang masuk gudang.
- 2) Mengkoordinasi bagian gudang untuk mendata barang-barang yang masuk gudang.
- 3) Menerima barang-barang yang ada di gudang dan merawat agar tidak rusak.

g) *Purchasing Operation*

- 1) Menerima dan mereview surat permintaan barang dari bagian operasional baik yang harian maupun yang bulanan.
- 2) Melakukan pemeriksaan terhadap ketepatan pemeriksaan dengan anggaran atau kebutuhan.
- 3) Melakukan pendataan supplier dari segi harga, kesiapan dan ketepatan pengiriman serta kualitas barang yang

mereka tawarkan sebagai data untuk melakukan seleksi supplier.

- 4) Melakukan proses pembelian dari mulai permohonan, penawaran harga, penyiapan kelengkapan administrasi sampai kepada pengontrolan ketepatan pembelian.
- 5) Menyiapkan pembayaran melalui kas kecil lainnya dan pendataan pengeluaran tersebut.
- 6) Melakukan review dan rekap pembelian perbulan dan analisis ketepatan berdasarkan anggaran.
- 7) Berkoordinasi dengan bagian lain untuk kesesuaian spesifikasi barang dan waktu pengiriman.

h) *Finance*

- 1) Mengelola fungsi akuntansi dalam proses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan secara akurat dan tepat waktu.
- 2) Mengkoordinasikan dan mengontrol perencanaan pelaporan dan pembayaran kewajiban pajak perusahaan agar efisien, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.
- 3) Merencanakan, mengkoordinasi dan mengontrol arus kas perusahaan (*cash flow*) terutama pengelolaan piutang dan hutang sehingga memastikan ketersediaan dan untuk operasional perusahaan dan kesehatan kondisi keuangan.

- 4) Merencanakan dan mengkoordinasikan penyusunan anggaran perusahaan, dan mengontrol penggunaan anggaran tersebut untuk memastikan penggunaan dana dan secara efektif dan efisien dalam menunjang kegiatan operasional perusahaan.
- 5) Merencanakan dan mengkoordinasikan pengembangan sistem dan prosedur keuangan dan akuntansi, serta mengontrol pelaksanaannya untuk memastikan semua proses dan transaksi keuangan berjalan dengan tertib dan teratur, serta mengurangi resiko keuangan.
- 6) Mengkoordinasikan dan melakukan perencanaan dan analisis keuangan untuk dapat memberikan masukan dari sisi keuangan bagi pimpinan perusahaan dalam mengambil keputusan bisnis, baik untuk kebutuhan investasi, ekspansi, operasional maupun kondisi keuangan lainnya.
- 7) Merencanakan dan mengkonsolidasi perpajakan seluruh perusahaan untuk memastikan efisiensi biaya dan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.

i) Kasir

- 1) Melakukan verifikasi dan *cross* cek dana yang disetor dan diterima dengan dokumen pendukung, untuk memastikan keakuratan dan kebenaran data.

- 2) Melakukan pembayaran kepada supplier, vendor dan pihak ketiga dan melakukan penerimaan dari customer (dalam bentuk cash) untuk memastikan semua transaksi berjalan dengan benar.
- 3) Melaksanakan pendistribusian dana sesuai dengan administrasi pendukung lainnya untuk pembayaran pajak, logistik, HRD & GA.
- 4) Melakukan pengurusan garansi & referensi Bank untuk mendukung keperluan perusahaan.

j) *General Affair*

- 1) Mendukung seluruh kegiatan operasional kantor dengan melakukan proses pengadaan seluruh peralatan kebutuhan kerja (ATK, seragam, komputer, meja/kursi, AC, dst) maupun sarana atau fasilitas penunjang lain (kendaraan operasional OB/OG, satpan, operator telpon dst) dengan cepat akurat/berkualitas sesuai dengan anggaran yang ditentukan.
- 2) Melakukan analisis anggaran atas pengadaan dan pemeliharaan seluruh fasilitas dan sarana penunjang aktivitas kantor untuk kemudian diajukan kepada bagian keuangan dan manajemen perusahaan untuk dianggarkan dan disetujui.

- 3) Melakukan aktivitas pemeliharaan seluruh fasilitas dan sarana penunjang serta melakukan proses penggantian fasilitas/sarana penunjang yang rusak.
- 4) Membina hubungan dengan para vendor atau supplier barang dan jasa fasilitas/prasarana kantor serta membantu dalam menangani komplain atau vendor/supplier termasuk tidak lanjut atas penanganan nota pembayaran/invoice maupun kontrak kerja terkait.
- 5) Membuat, menjalankan, dan mengembangkan sistem kerja/prosedur atas pengadaan dan pemeliharaan fasilitas penunjang kerja.
- 6) Melakukan survey tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan kepada seluruh karyawan/unit dalam perusahaan untuk tujuan peningkatan kualitas/mutu, ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan.
- 7) Menyiapkan laporan bulanan untuk keperluan anggaran, laporan keuangan atas aset dan beban biaya kantor.
- 8) Purchasing : membuat PR/PO, mencari penawaran, dan negosiasi harga untuk kebutuhan logistik operasional, kebutuhan ATK, kebutuhan pantry, maintenance kantor dan kendaraan, kebutuhan APD & P3K, kebutuhan Apar, serta kebutuhan ID *card*, *project* dan lain-lain.
- 9) Membuat list data vendor/supplier

- 10) Melakukan evaluasi vendor/supplier
- 11) Update list kontrak dan perizinan
- 12) Melakukan proses perpanjangan/pembuatan kontrak dan perizinan.
- 13) Melakukan maintenance kantor dan penjadwalan perbaikannya.
- 14) Monitoring pemakaian solar dan genset
- 15) Berkoordinasi dengan team maintenance dan security untuk pelaksanaan SOP PT. CKB Logistik
- 16) Melakukan permintaan kebutuhan Uniform

k) *Human Resource*

- 1) Menyusun strategi dan kebijakan pengelolaan SDM di perusahaan berdasarkan strategi jangka panjang dan jangka pendek yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku agar diperoleh SDM dengan kinerja, kapabilitas dan kompensasi yang sesuai dengan yang diinginkan perusahaan PT.CKB Logistik.
- 2) Menyusun rencana kerja dan anggaran bagiannya sesuai dengan strategi, kebijakan dan sistem SDM yang telah ditetapkan untuk memastikan tercapainya sasaran bagian SDM.
- 3) Mengkoordinasi dan mengontrol pelaksanaan fungsi SDM di seluruh perusahaan untuk memastikan semuanya sesuai

dengan strategi, kebijakan, sistem dan rencana kerja yang telah disusun.

- 4) Mengkoordinasi dan mengontrol anggaran bagian SDM agar digunakan dengan efektif dan efisien sesuai dengan rencana kerja.
- 5) Mengkoordinasi dan mengontrol penyusunan dan pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan termasuk identifikasi kebutuhan pelatihan dan evaluasi pelatihan untuk memastikan tercapainya target tingkat kemampuan dan kompetensi setiap karyawan.
- 6) Merencanakan kebutuhan tenaga kerja sesuai dengan perkembangan organisasi, serta mengkoordinasi dan mengontrol pelaksanaan kegiatan rekrutmen dan seleksi untuk memastikan ketersediaan tenaga kerja yang dibutuhkan sesuai dengan permintaan dan kualifikasi yang diinginkan dalam jangka waktu yang telah disepakati.
- 7) Menyusun sistem manajemen kerja, serta mengkoordinasi dan mengontrol pelaksanaan siklus manajemen kinerja mulai dari perencanaan, pembimbingan, sampai dengan penilaian kinerja, untuk memastikan tercapainya target kinerja individu, unit maupun perusahaan.
- 8) Mengelola dan mengontrol aktifitas administrasi kantor, kepersonaliaan, dan sistem informasi SDM untuk

memastikan tersedianya dukungan yang optimal bagi kelancaran operasional perusahaan.

1) *Admin Support Staff*

- 1) Melaksanakan kegiatan surat-menyurat, dokumentasi dan pengarsipan, untuk memastikan dukungan administrasi bagi kelancaran kegiatan seluruh karyawan.
- 2) Melaksanakan administrasi pengiriman paket ke seluruh indonesia.
- 3) Memasukan data nomor resi pengiriman spare part alat berat
- 4) Memastikan nomor resi sesuai dengan paket pengiriman.

2. Proses pengiriman Barang PT. CKB Banjarmasin

layanan CKB *Logistics* yang mengakomodir kebutuhan jasa logistik terpadu. Dimana seluruh proses logistik yang dibutuhkan oleh pelanggan dilakukan oleh CKB Logistik melalui proses konsultasi, pengidentifikasian, mengelola resiko, dan memberikan solusi terbaik untuk rute dan moda transportasi dalam pengiriman kargo. Biasa disebut dengan *Total Logistics Solutions*, layanan ini dilakukan sejak kargo masuk melalui proses *customs clearance* sampai kargo diterima di lokasi tujuan.⁴

PT. CKB memiliki armada dengan tiga jalur yaitu jalur udara, laut dan darat. Adapun untuk dapat menggunakan jasa Logistik dari PT. CKB, maka pelanggan

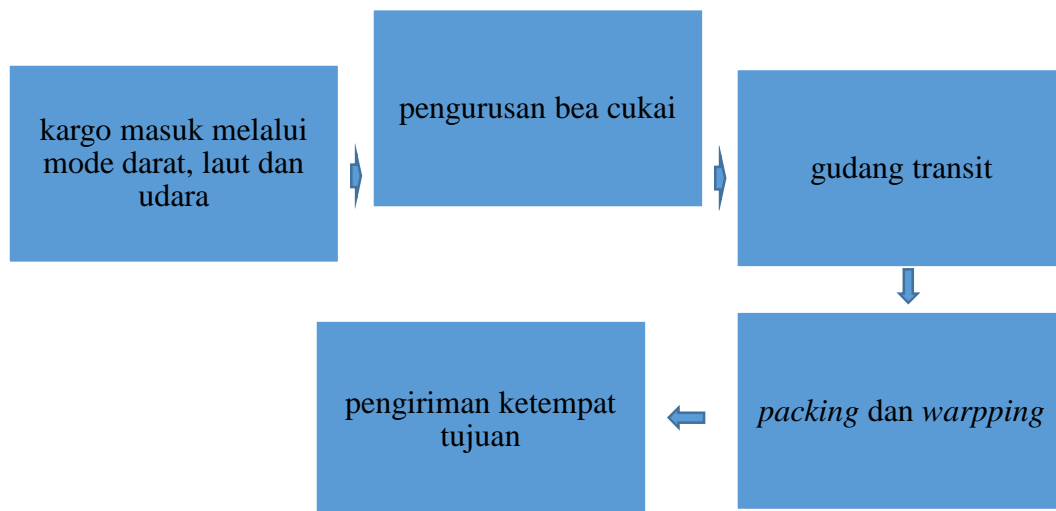
⁴Novrihansa, Manajer PT. CKB banjarmasin, *wawancara pribadi*, Gambut 17 pebruari 2016.

harus terlebih dahulu mengikuti prosedur-prosedur yang ditetapkan oleh PT Cipta Krida Bahari Cabang Banjarmasin. Adapun prosedur yang harus diikuti oleh pelanggan dalam melakukan pengiriman barang melalui PT. CKB adalah harus terdaftar sebagai pelanggan, dengan cara melengkapi beberapa persyaratan yang ada. Diantaranya yaitu melampirkan biodata perusahaan, Profil *Company* dan NPWP perusahaan. Jika sudah terdaftar dan teregistrasi barulah pelanggan bisa mengirimkan barang melalui PT. CKB Banjarmasin.

Sedangkan untuk cara pemesanan armada, Pelanggan harus menghubungi Team Sales, Untuk meminta penawaran harga dan menginformasikan banyaknya keperluan barang yang akan dikirimkan beserta alamat yang akan dituju. Kemudian Team sales akan meminta team procurement untuk memberikan harga sesuai dengan tujuan pengiriman barang yang diminta pelanggan serta menginformasikan kepada team fleet (Kepala Armada) untuk menyiapkan armada yang akan di pakai untuk pengiriman barang tersebut. Setelah mendapatkan harga dan mendapatkan informasi tentang armada yang disiapkan, Barulah team sales menginformasikan kembali ke pelanggan tentang harga yang di berikan, jika pelanggan menyetujui harga yang telah ditawarkan maka team sales kembali menghubungi *team Fleet* untuk menyiapkan armada yang akan berangkat, dan sesegera mungkin *team fleet* langsung menghubungi *driver* yang ditugaskan untuk mengambil barang di tempat atau kantor yang telah di beritahukan sebelumnya oleh team sales dan menyiapkan surat jalan yang akan di bawa sebagai referensi pengambilan barang.⁵

⁵*Ibid.*, Gambut 17 pebruari 2016.

TABEL 4.4 SKEMA INTEGRATED LOGISTICS SERVICES



3. Kelebihan PT. CKB dengan perusahaan penyedia layanan logistik yang lain

Ketersediaan unit merupakan salah satu aspek yang menjadi indikator terhadap kepuasan pelanggan yang mendapatkan pelayanan, Jaminan terutama dalam bentuk pemberian pelayanan yang sesuai dengan komitmen harapan kepuasan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam ini Jaminan berupa kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang, Kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional, pilihan kecepatan pengiriman dan waktu menunggu kargo menunjukkan bahwa jaminan yang ditunjukkan dalam memenuhi kepuasan pelanggan sudah sangat sesuai bagi pelanggan

Bukti fisik yaitu dalam pemberian pelayanan sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan keahlian karyawan yang secara nyata diterapkan kepada pelanggan,

seperti, kenyamanan area pelayanan pelanggan, area layanan yang bersih dan efisiensi operasi internal, sistem pelayanan. menunjukkan bahwa bukti fisik yang tersedia pada PT Cipta Krida Bahari sudah sangat sesuai begitu juga dengan faktor Empati dalam hal ini karyawan yang sudah memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan, kesopanan dan keramahan staf yang menangani kargo. Begitu juga dengan faktor Keandalan dalam hal ini terutama dalam pemberian pelayanan yang utama dan unggul tanpa diskriminasi untuk pelayanan pelanggan. Keandalan tersebut berupa kemampuan pengiriman tepat waktu, pengetahuan dan kemampuan profesional dan menyampaikan catatan atau dokumen tanpa kesalahan.⁶

4. Kendala yang dihadapi pada perusahaan jasa logistik PT Cipta Krida Bahari (CKB) Banjarmasin.

Dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan atau pengguna jasa pengiriman barang, PT Cipta Krida Bahari Banjarmasin masih mengalami beberapa kendala. Adapun kendala dalam pemberian pelayanan kepada pelanggannya adalah terbatasnya jumlah armada atau driver yang bertugas mendistribusikan barang, serta masih adanya jalur pengiriman barang yang tidak dapat dipenuhi. Untuk lebih jelasnya mengenai kendala dalam pelayanan yang harus dihadapi oleh PT Cipta Krida Bahari Banjarmasin dapat dilihat pada uraian sebagai berikut.⁷

⁶Alins, HRD PT.CKB Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Gambut 17 pebruari 2016.

⁷M.tamjid, *Leader* PT. CKB Banjarmasin, *wawancara pribadi*, Gambut, 20 pebruari 2016

a. Terbatasnya jumlah armada atau unit

Salah satu kendala yang dihadapi PT Cipta Krida Bahari Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya adalah keterbatasan jumlah armada. Yang dimaksud dengan armada atau Unit adalah karyawan yang bertugas mengantarkan barang dengan menggunakan truk atau mobil. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada PT Cipta Krida Bahari Banjarmasin diketahui bahwa saat ini PT CKB Banjarmasin memiliki 15 Armada.

b. Masih adanya jalur pengiriman barang yang tidak dapat dipenuhi.

Salah satu dari misi PT Cipta Krida Bahari adalah mengirimkan barang ke tempat tujuan dengan aman dan tepat waktu. Namun sayangnya hal tersebut belum dapat diwujudkan dengan sepenuhnya. Hal ini karena masih ada beberapa daerah yang belum mampu dijangkau oleh PT Cipta Krida Bahari khususnya daerah yang belum ada cabang PT CKB.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan yang merupakan pelanggan pada PT Cipta Krida Bahari diketahui bahwa salah satu penyebab ketidakpuasan dari pelanggan adalah karena pihak PT Cipta Krida Bahari saat ini belum mampu memenuhi atau mengirimkan barang ke daerah tertentu dengan alasan belum ada kantor cabang yang berada di daerah bersangkutan, sehingga untuk mencapai daerah tersebut, maka pengiriman terlebih dahulu harus dikirimkan ke cabang PT Cipta Krida Bahari yang berada di daerah paling dekat dengan daerah tujuan. Hal ini tentu saja menyebabkan proses pengiriman menjadi lebih lambat karena harus melalui dua tahapan proses, pertama pengiriman ke

kantor cabang terdekat, dan kedua pengiriman ke daerah sesuai dengan alamat tujuan.⁸

Hal tersebut menyebabkan pengiriman memakan waktu yang lebih lama, juga akan menyebabkan biaya pelayanan menjadi lebih tinggi karena akan ada biaya ekstra atau tambahan karena daerah tujuan berada di luar dari lingkup pelayanan jasa pengiriman dari PT Cipta Krida Bahari.

5. Menurut perspektif ekonomi Islam manajemen pengelolaan jasa logistik PT. CKB banjarmasin.

Dalam pandangan ekonomi Islam bermuamalah itu diperbolehkan kecuali ada nash atau dalil yang melarangnya, begitu juga apa yang dilakukan oleh PT. CKB tidak bertentangan dengan syariat Islam. Pengelolaan disini adalah mengelola barang kepunyaan orang lain, menjaganya, dan mengembalikannya lagi secara utuh tidak berkurang maupun cacat termasuk ibadah, menjaga amanah orang lain dan juga sebelum menjadi pelanggan PT. CKB tidak ada paksaan ridho sama ridho tidak ada yang terzholimi maka sangat di perbolehkan.⁹

⁸Edi, Supervisor Parts PT Trakindo Utama, *Wawancara Pribadi*, 23 pebruari 2016.

⁹Idlal Lahdi, *op. cit.*, 16 pebruari 2016.

B. Laporan penelitian

1. Manajemen pengelolaan jasa logistik CKB

Jasa pengiriman barang saat ini merupakan salah satu bentuk kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk membantu agar barang yang dikirim sampai tujuan sesuai dengan yang diharapkan, baik dari segi keamanannya, keselamatannya, maupun ketepatan waktunya.

Penulis memerhatikan yang telah diuraikan sebelumnya, maka sebenarnya manajemen pengelolaan jasa logistik PT. CKB telah mengalami kemajuan yang signifikan terutama di bidang armada yang terdiri dari laut, udara dan darat. PT. CKB nampak sekali berusaha mewujudkan komitmennya dengan misi yang diemban untuk menciptakan lapangan pekerjaan bagi seluruh masyarakat dengan visi dan misi yang mulia. PT CKB *Logistics* menyadari pentingnya penerapan Tata Kelola Perusahaan dan selalu mengutamakan pelanggan. Ketersediaan unit merupakan salah satu aspek yang menjadi indikator terhadap kepuasan pelanggan yang mendapatkan pelayanan, Jaminan terutama dalam bentuk pemberian pelayanan yang sesuai dengan komitmen harapan kepuasan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam hal ini Jaminan berupa kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang, Kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional, pilihan kecepatan pengiriman dan waktu menunggu kargo menunjukkan bahwa jaminan yang ditunjukkan dalam memenuhi kepuasan pelanggan sudah sangat sesuai bagi pelanggan maka jelaslah manajemen pengelolaan yang dipakai oleh PT. CKB bahwa PT. CKB sangat mengutamakan pelanggan bukti fisik yang dapat dilihat adalah pemberian pelayanan yang sesuai dengan prasarana, fasilitas dan keahlian

karyawan yang secara nyata diterapkan kepada pelanggan, seperti, kenyamanan area pelayanan pelanggan, area layanan yang bersih dan efisiensi operasi internal, sistem pelayanan. Hasil wawancara dengan bapak novrihansa *manajer* PT. CKB Untuk menjadi pelanggan PT. CKB ada prosedur-prosedur yang harus di lewati oleh perusahaan atau pelanggan yang ingin memakai jasa PT. CKB.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, manajemen pengelolaan jasa logistik PT. CKB banjarmasin melakukan beberapa fungsi, yaitu fungsi perencanaan (*planning*), fungsi pengorganisasian (*organizing*), fungsi pengarahan (*directing*) fungsi pengawasan (*controlling*).

a. Fungsi perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah proses menentukan arah yang akan ditempuh dan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁰ Perencanaan yang dilakukan PT. CKB banjarmasin terhadap pengelolaan jasa logistik yaitu dengan merencanakan kapan dan bagaimana barang itu dikirim serta menyediakan armada untuk mengantarkan barang kepada pelanggan. Semua perencanaan tersebut dilakukan untuk kepuasan dan kenyamanan pelanggan.

Perencanaan merupakan kunci keberhasilan sebuah program baik oleh institusi pemerintah, swasta (bisnis) maupun organisasi kemsyarakatan lainnya. Dala persepsi syariah perencanaan suatu program tidak hanya untuk mendapatkan kesuksesan didunia, tetapi juga untuk meraih ridha Allah swt. Atau kesuksesan

¹⁰Kasmir, *kewirausahaan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm 58.

diakhirat kelak sesuai dengan keyakinan agama Islam.¹¹ Firman Allah swt Q.S. Al Hasyr/59: 18.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَتَنْظُرُوْا نَفْسَكُمْ مَّا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۭ
بِمَا تَعْمَلُوْنَ

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.¹²

Ayat alquran diatas dapat dipahami bahwa setiap pekerjaan itu tentu harus memperhatikan kemungkinan yang akan terjadi dihari esok, tentunya dengan membuat perencanaan suatu pekerjaan akan mudah dilakukan dan berjalan akan lancar.

b. Fungsi pengorganisasian (*organizing*)

Setelah perencanaan, maka tahap selanjutnya adalah melakukan pengorganisasian tujuannya adalah supaya tertata dengan jelas antara tugas, wewenang, dan tanggung jawab serta hubungan kerja dengan sebaik mungkin dalam bidangnya masing-masing.¹³ Organisasi yang dijalankan PT. CKB banjarmasin sudah terstruktur dengan baik, karena perusahaan ini sudah besar dan terkenal di kalangan pengusaha alat berat maupun perusahaan yang lain. Bagaimana

¹¹M. Ma’ruf Abdullah, *op cit.*, hlm 144-145.

¹²Khadim Al Haramain Asy Syarifain, *op cit.*, hlm. 919.

¹³Kasmir, *kewirausahaan, op. cit.*, hlm 58.

gambaran struktur organisasi dan manajemen syariah itu dapat dipahami dari firman Allah Q.S. Al-An'am/06: 165.

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَبْلُوكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ

“dan Dia lah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa di bumi dan Dia meninggikan sebahagian kamu atas sebahagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu Amat cepat siksaan-Nya dan Sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang”.¹⁴

Ayat alquran diatas dapat dipahami bahwa dalam setiap usaha atau pekerjaan itu tentu harus memiliki susunan atau kerangka organisasi, agar pekerjaan itu dapat dijalankan sesuai dengan jabatan masing-masing dan tentunya untuk kelancaran sebuah uaha.

c. Fungsi pengarahan (*actualing*)

Dalam menjalankan organisasi para pemimpin atau manajer harus menggerakkan bawahannya (para karyawan) untuk mangerjakan pekerjaan yang telah ditentukan dengan cara memimpin memberi perintah, memberi motivasi. Pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan berpedoman pada rencana yang telah disusun.¹⁵

Manajer PT. CKB banjarmasin mengawasi, memberi pengarahan kepada karyawan, tentang apa yang harus dikerjakan dalam menjalankan pengelolaan jasa logistik apa yang tidak perlu dikerjakan, agar pekerjaan itu berjalan dengan lancar, sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Firman Allah Q.S. An-nisa/4: 59

¹⁴Khadim Al Haramain Asy Syarifain, *op cit.*, hlm. 217.

¹⁵Kasmir, *loc. cit.*

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ ۖ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”.¹⁶

Ayat alquran diatas dpat dipahami bahwa dalam setiap usaha itu tentu harus mempunyai arahan-arahan dari atasan agar semua pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik, tentunya untuk mencapaai tujuan perusahaan yang telah direncanakan.

d. Fungsi pengawasan (*controlling*)

Untuk mengukur dan menilai pelaksanaan tugas apakah telah sesuai dengan rencana. Jika dalam proses tersebut terjadi penyimpangan, maka akan segera dikendalikan sesuai dengan rencana yang disusun.¹⁷

Manajer PT. CKB banjarmasin selalu mengawasi setiap proses pengelolaan jasa logistik mulai dari proses awal sampai dengan barang itu sampai kepelanggan pengelolaan tersebut dapat terkontrol dengan baik dan mencapai target sesuai dengan perencanaan sebelumnya. Allah berfirman Allah Q.S. Al-mujaadilah/58/: 7.

¹⁶Khadim Al Haramain Asy Syarifain, *op cit.*, hlm 128.

¹⁷Kasmir, *op. cit.* hlm. 59.

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ مَا يَكُونُ مِنْ نَجْوَى ثَلَاثَةٍ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا خَمْسَةٍ إِلَّا هُوَ سَادِسُهُمْ وَلَا آدْنَىٰ مِنْ ذَلِكَ وَلَا أَكْثَرَ إِلَّا هُوَ مَعَهُمْ
 أَيَّنَ مَا كَانُوا ثُمَّ يَنْبِئُهُمْ بِمَا عَمِلُوا يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

“tidakkah kamu perhatikan, bahwa Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang ada di langit dan di bumi? tiada pembicaraan rahasia antara tiga orang, melainkan Dia-lah keempatnya. dan tiada (pembicaraan antara) lima orang, melainkan Dia-lah keenamnya. dan tiada (pula) pembicaraan antara jumlah yang kurang dari itu atau lebih banyak, melainkan Dia berada bersama mereka di manapun mereka berada. kemudian Dia akan memberitahukan kepada mereka pada hari kiamat apa yang telah mereka kerjakan. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui segala sesuatu”.¹⁸

Ayat alquran diatas dapat dipahami bahwa setiap pekerjaan itu tentunya harus mempunyai pengawasan dari atasan agar tidak ada kesalahan atau pun kecurangan-kecurangan, tentunya untuk mencapai tujuan perusahaan agar berjalan dengan baik dan benar sesuai dengan perencanaan.

2. Kendala-Kendala Yang Dihadapi PT. Cipta Krida Bahari Banjarmasin

Dalam melakukan bisnis atau sebuah usaha sudah pasti tidak terlepas dari sebuah kendala yang mungkin saja akan memengaruhi hasil dari proses pengelolaan jasa logistik. Ada beberapa kendala yang mempengaruhi proses pengelolaan jasa logistik, yaitu keterbatasan jumlah armada adalah keterbatasan karyawan yang bertugas mengantarkan barang dengan menggunakan truk atau mobil. Memperhatikan dari kendala-kendala diatas maka dapat di analisis bahwa terbatasnya jumlah armada dan *driver* menghambat proses pengelolaan jasa logistik, karena dalam sebuah usaha tentu semua orang menginginkan usahanya berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan seperti yang disebutkan diatas.

¹⁸Khadim Al Haramain Asy Syarifain, *op cit.*, hlm 909-910.

Dengan keterbatasan armada tersebut PT. CKB banjarmasin tidak bisa secara maksimal melayani pelanggan, dikarenakan membuat proses penyaluran jasa logistik ketempat-tempat pelanggan menjadi lambat.

Selain dari keterbatasan armada atau *driver*, kendala yang dihadapi yaitu masih adanya jalur pengiriman barang yang tidak dapat dipenuhi, Salah satu dari misi PT Cipta Krida Bahari adalah mengirimkan barang ke tempat tujuan dengan aman dan tepat waktu. Namun sayangnya hal tersebut belum dapat diwujudkan dengan sepenuhnya. Hal ini karena masih ada beberapa daerah yang belum mampu dijangkau oleh PT Cipta Krida Bahari khususnya daerah yang belum ada cabang PT CKB. Hal ini mengakibatkan pelanggan yang ingin mengirimkan barang ketempat-tempat yang tidak ada cabang CKB banjarmasin bisa memakan waktu yang lebih lama dan akan menambah biaya pengiriman lebih besar.

Dari kendala-kendala tersebut dapat dilihat, bahwa dalam melakukan usaha harus selalu memberikan yang terbaik pada para pelanggan. Selain itu juga diatur bagaimana cara untuk menghadapi berbagai macam kendala yang dihadapi, sehingga usaha tetap berjalan dan pelanggan tidak pergi. Dengan demikian tidak menimbulkan kerugian yang besar, karena tujuan dari sebuah usaha itu tidak ingin rugi. Jika memang perusahaan ingin memperoleh hasil yang maksimal maka sudah selayaknya akan di perbaiki dan di koreksi kekurangannya.

3. Perspektif Ekonomi Islam Manajemen Pengelolaan Jasa Logistik PT. CKB Banjarmasin.

Dalam pandangan Islam, kehidupan manusia tidak bisa dipisah-pisahkan menjadi kehidupan ruhaniyah dan jasmaniyah, melaikan sebagai satu kesatuan yang

utuh yang tidak terpisahkan, bahkan setelah kehidupan didunia ini. Dengan kata lain Islam tidak mengenal kehidupan yang hanya berorientasi pada akhirat tanpa memikirkan kehidupan duniawi tanpa memikirkan kehidupan akhirat. Kita diingatkan agar tidak melupakan bagian kenikmatan duniawi karena kenikmatan duniawi merupakan anugrah Allah Swt, dan seseorang dapat mencapai keselamatan diakhirat kelak dengan memamfaatkannya secara tepat demi kebaikan orang lain.¹⁹

Allah SWT berfirman dalam Q.S. al-Qashash /28:77.

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ آتَنَّاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ
كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

“dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”.²⁰

Ayat al-quran di atas dapat dipahami bahwa manusia juga dianjurkan untuk bekerja dan mencari nafkah dimuka bumi selain beribadah kepada Allah Swt. Islam memandang bahwa setiap orang mempunyai hak penuh untuk dapat memiliki penghasilan atau memperoleh harta kekayaan secara legal sehingga dapat menunaikan kewajibannya dengan baik.²¹ Ekonomi Islam adalah ekonomi yang berdasarkan ketuhanan sistem ini bertitik tolak dari Allah, bertujuan akhir

¹⁹Adiwarman Azwar Karim, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*, Edisi ke-3, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008). Hlm 28-29.

²⁰Khadim Al Haramain Asy Syarifain, *op cit.*, hlm. 623.

²¹Adiwarman Azwar Karim, *op. cit.*, Hlm 31.

kepada Allah, dan menggunakan sarana yang tidak terlepas dari syariat Islam.²² Dalam perusahaan PT. CKB Banjarmasin ini mempunyai nilai-nilai dasar yang dijalankan, yaitu harus memenuhi kewajiban sesuai syariat Islam termasuk adab-adab yang digunakan ketika bekerja harus sesuai dengan etika Islam, bersungguh-sungguh dijalan Allah swt, dan bekerja baik dan benar. Nilai-nilai yang dijalankan tersebut tentu sudah berdasarkan syariat Islam yaitu bertujuan agar usaha memperoleh berkah dan ridha Allah swt.

Manajemen pengelolaan jasa logistik PT. CKB Banjarmasin adalah pengelolaan yang baik dan benar, tidak melanggar hukum Allah swt. Seperti halnya menyalurkan barang, merawat barang orang lain, ketika sampai ke pelanggan mereka mendapatkan kepuasan atas pelayanan tersebut. Walaupun masih ada kendala dalam mengantarkan barang kepada pelanggan seperti kurangnya *driver*, dan masih adanya jalur pengiriman yang tidak terpenuhi. Dalam pelayanan terhadap pelanggan PT. CKB Banjarmasin selalu mengedepankan etika, bersikap sopan, ramah, dan jujur. Bukti fisik yaitu dalam pemberian pelayanan sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan keahlian karyawan yang secara nyata diterapkan kepada pelanggan, seperti, kenyamanan area pelayanan pelanggan, area layanan yang bersih dan efisiensi operasi internal, sistem pelayanan. Semua itu dilakukan agar pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang ada dan tidak merasa ada kerugian, tentunya sesuai dengan syariat Islam. Adanya unsur tolong menolong yang dilakukan PT. CKB Banjarmasin mengantarkan barang orang lain merawat dan menjaga barang tersebut. Firman Allah Q.S. Al-maidah/5: 2.

²²Mardani, *Fiqih Ekonomi Syariah*, Edisi ke-1 cet-ke 1, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 45.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ

اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”.²³

²³Khadim Al Haramain Asy Syarifain, *loc. Cit.*