

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Manajemen Pemasaran Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Ninja Xpress

Ninja Xpress adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang. Di Kota Parepare telah banyak jasa pengiriman barang sebelum maupun setelah Ninja Xpress hadir. Jasa pengiriman barang mengalami peningkatan yang cukup pesat akibat belanja *online* yang semakin melunjak. Ini membuat perusahaan terpacu untuk eksis dan bertahan. Strategi pemasaran merupakan salah satu faktor penting agar perusahaan bisa tetap eksis dan bertahan di tengah persaingan.

Strategi pemasaran mempunyai peranan penting bagi keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan, karena didalamnya berisi gambaran atau pedoman yang jelas dan terarah tentang apa yang dilakukan dalam menggunakan kesempatan peluang yang ada. Strategi pemasaran dibutuhkan untuk menentukan konsumen yang akan dituju sehingga diketahui kepuasan yang diharapkan oleh konsumen. Bauran manajemen pemasaran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 4e meliputi *expreience, everyplace, exchange and evangelism*.

#### 1. *Experience*

*Experience* adalah pengalaman yang dialami oleh konsumen ketika menggunakan suatu produk atau jasa. Perilaku konsumen saat ini tidak hanya membeli suatu barang yang diinginkan namun mereka juga menginginkan pengalaman dari suatu produk.

Seperti yang dirasakan oleh salah satu pelanggan Ninja Xpress, Nurhikma mengatakan: “Saya pernah memesan barang di shopee dan estimasi waktu pengiriman barang itu sekitar 1 minggu. 3 hari kemudian setelah cek out, eh barangnya datang. Saya kaget karena estimasi waktu 1 minggu dan barang datang sebelum estimasi waktu yang diberikan. Biasanya barang datang melewati estimasi, ini malah datang sebelum estimasi waktu. Kemudian saya melihat nama jasa pengirimannya, oh ternyata Ninja Xpress. Mulai dari situ saya tau bahwa Ninja Xpress memang benar cepat dalam mengirimkan barang.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Nurhikma, Pelanggan Ninja Xpress, Kota Parepare, *wawancara* di Labukkang, 15 Juli 2021.

Berdasarkan pernyataan dari Nurhikma salah satu pelanggan Ninja Xpress peneliti menyimpulkan bahwa pembuktian akan pengiriman barang yang cepat dari Ninja Xpress akan memberikan pengalaman yang berkesan bagi pelanggan.

Memberikan pengalaman lebih kepada konsumen membuat mereka lebih merasa terkoneksi dengan suatu merek. Sehingga muncul suatu kepercayaan dan dari kepercayaan tersebut mereka cenderung akan memberikan informasi tentang hal yang mereka alami dari produk tersebut kepada orang lain. Iis Inayah salah satu pelanggan Ninja Xpress juga merasakan hal yang sama, tuturnya:

“Waktu itu saya tidak tau bahwa paket saya diantarkan oleh Ninja Xpress, kemudian masuklah sms kurir info mengenai cod paket. Kebetulan hari itu saya tidak dirumah, saya lagi di kantor. Kemudian saya tanya ke kurir apakah paketnya bisa diantarkan ke kantor, katanya bisa. Wah saya terkejut dong. Biasanya kurir tidak mau antar barang ke kantor. Kurir Ninja Xpress memang baik dan ramah.”<sup>2</sup>

Berdasarkan pernyataan Iis Inayah salah satu pelanggan Ninja Xpress, kenyamanan yang diberikan oleh kurir akan memberikan pengalaman yang berkesan bagi pelanggan. Dengan memberikan kesan yang baik, maka akan menciptakan *positive thinking* bagi pelanggan akan Ninja Xpress

## 2. *Everyplace*

Produk yang dapat diakses oleh konsumen dimanapun merupakan hal yang perlu diperhatikan. Semakin banyak terlihat maka kemungkinan produkmu akan diingat oleh konsumen. Tuter Abd. Halim Najamuddin sebagai *Supervisor Staff* Ninja Xpress mengatakan:

“Kini melakukan pemasaran sangatlah mudah karena telah difasilitasi oleh sosial media seperti Instagram, Facebook, bahkan Tiktok sekalipun. Di samping kemudahan pemasaran melalui sosial media, lokasi kantor yang strategis juga merupakan salah satu indikator penting karena ada beberapa pelanggan yang mengeluh karena lokasi kantor yang jauh dari pusat kota”<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Iis Inayah, Pelanggan Ninja Xpress, Jl. H. Agussalim, *wawancara* di Ujung Bulu, 15 Juli 2021.

<sup>3</sup> Abd. Halim Najamuddin, Supervisor Staff, Kota Parepare, *wawancara* di Bacukiki, 15 Juli 2021.

Saat ini ada banyak media yang bisa digunakan untuk mempromosikan produk. Seperti contoh banyak bisnis yang saat ini menggunakan website dan media sosial. Selain lebih mudah, melalui media tersebut kemungkinan untuk dapat dilihat sangat besar karena sebagian besar orang menggunakan internet untuk berkomunikasi. Ibu Hasbia salah satu pelanggan Ninja Xpress mengatakan:

“Saya pernah melihat iklan Ninja Xpress lewat di beranda *facebook* yang menawarkan tentang pengiriman barang pada Ninja Xpress sangat cepat. Dalam hati saya berkata, cepat didalam iklanji. Kemudian saya pesan barang dan yang mengantarkannya adalah Ninja Xpress. Ternyata pengiriman barangnya memang betul cepat, sesuai dengan iklannya di sosmed.”<sup>4</sup>

Berdasarkan pernyataan dari Ibu Hasbia salah satu pelanggan Ninja Xpress peneliti menyimpulkan bahwa sosial media kini sangat berpengaruh signifikan bagi keberlangsungan usaha, baik itu perusahaan hingga pedagang kaki lima sekalipun. Internet kini telah ada disemua genggamannya manusia di bumi, tinggal bagaimana perusahaan memanfaatkannya.

*Everyplace* juga termasuk kantor *offline* atau kantor cabang yang berdomisili di suatu kota. Keberadaan kantor *offline* juga berpengaruh bagi pelanggan, salah satunya Andi Zulfikar pelanggan Ninja Xpress mengatakan bahwa:

“Hari itu saya tidak lagi dirumah, kemudian saya menghubungi pihak ninja untuk tidak mengantarkan paket saya ke rumah. Disimpanlah paket tersebut di kantor cabang Kota Parepare. Sepulang kerja, saya ingin mengambil paket di kantor Ninja Xpress. Ternyata kantor Ninja Xpress cabang Kota Parepare terletak sangat pinggir kota sehingga cukup menempuh waktu untuk kesana.”<sup>5</sup>

Dari wawancara yang dilakukan kepada Andi Zulfikar pelanggan Ninja Xpress peneliti menyimpulkan bahwa keberadaan kantor *offline* juga berpengaruh bagi kenyamanan pelanggan. Kantor yang berada di pinggir kota akan susah di akses oleh masyarakat.

---

<sup>4</sup> Hasbia, Pelanggan Ninja Xpress, Jl. Abd. Rasyid, *wawancara* di Labukkang, 15 Juli 2021.

<sup>5</sup> Andi Zulfikar, Pelanggan Ninja Xpress, Jl. Ketilang, *wawancara* di Lapadde, 15 Juli 2021.

### 3. *Exchange*

Ada uang ada barang merupakan penggambaran yang tepat bagi unsur ini. Dalam marketing 4P terdapat unsur *price* yang berkaitan dengan harga produk. Begitu pula dengan Exchange dimana unsur ini lebih fokus pada apa yang akan didapatkan oleh konsumen apabila membeli produk atau jasa mu. Seperti yang dikatakan oleh Sariadi *Fleet Staff* Ninja Xpress bahwa:

“Pelanggan yang belanja *online* di *marketplace* seperti di shopee dan lazada tentunya akan antusias jika ada *event* dan mengadakan gratis ongkir besar-besaran. Apalagi ditunjang dengan kecepatan pengiriman barang oleh Ninja Xpress.”<sup>6</sup>

Unsur ini erat kaitannya dengan nilai yang ditawarkan oleh produk atau jasmu. Memberikan bonus seperti diskon atau penawaran lainnya bisa menjadi pilihan untuk meningkatkan penjualan produk. Selain itu meminta konsumen untuk memberikan feedback atau testimoni atas produkmu merupakan hal yang perlu dilakukan. Supaya konsumen juga merasa terlibat dalam perkembangan produk atau jasmu. Andi Putri salah satu pelanggan Ninja Xpress mengatakan:

“Saya dan teman-teman sangat *excited* kalau tanggal ditiap bulan sama seperti 12.12 atau 1.1 karena banyak promo dan diskon ditiap tanggal dan bulan yang sama. Kalau harinya tiba, pasti saya akan secepat mungkin cek out barang dari keranjang agar tidak tertinggal promo dan diskon tersebut.”<sup>7</sup>

Dari pernyataan Andi Putri peneliti menyimpulkan bahwa promo dan diskon pada marketplace membuat pelanggan antusias untuk berbelanja. Antusias pelanggan untuk berbelanja *online* akan membuat grafik perusahaan jasa pengiriman barang semakin meningkat. Dengan begitu eksistensi akan semakin eksis.

### 4. *Evangelism*

Memberikan informasi lebih kepada konsumen memberikan dampak yang signifikan bagi pertumbuhan produk. Konsumen dapat menjadi brand *evangelist* yang

<sup>6</sup> Sariadi, Fleet Staff, Kota Parepare, wawancara di Bacukiki, 15 Juli 2021.

<sup>7</sup> Andi Putri, Pelanggan Ninja Xpress, wawancara di Bacukiki, 15 Juli 2021.

berperan untuk menyebarkan informasi yang didapatkan kepada orang lain. Hamka salah satu *CDA Driver* Ninja Xpress mengungkapkan:

“Pernah saya mengantarkan barang ke salah satu *customer*. Kala itu *customer* tersebut langsung memberitahu saya bahwa memang benar kata teman saya pengiriman barang Ninja Xpress sangat cepat dibanding jasa pengiriman lainnya. Kemudian saya berterimakasih atas *feedback* bagus yang diberikan pelanggan tersebut.”<sup>8</sup>

Dalam dunia bisnis, *word-of-mouth* adalah strategi yang sering digunakan supaya mendapatkan perhatian yang lebih luas. Selain itu dengan adanya brand evangelist ini dapat menghemat biaya pemasaran suatu produk. Pelanggan setia Ninja Xpress Muh. Ibnu Rusdi menuturkan bahwa:

“Jika saya menggunakan barang maupun jasa yang menurut saya *worth it*, pastinya saya akan menyarankan kepada teman saya untuk menggunakan barang maupun jasa tersebut. Seperti barang yang harganya murah dan kualitas oke atau jasa yang memberikan pelayanan dan kualitas terbaik.”<sup>9</sup>

Dari pernyataan Muh. Ibnu Rusdi pelanggan setia Ninja Xpress peneliti menyimpulkan bahwa barang maupun jasa yang berkualitas akan menarik pelanggan dengan sendirinya. Begitu juga dengan perusahaan jasa pengiriman barang, jika seseorang telah mengetahui kecepatan pengirimannya maka secara otomatis berita itu akan diketahui oleh halayak banyak sedikit demi sedikit.

Untuk tetap eksis dan bertahan perusahaan harus mempunyai sebuah strategi pemasaran khusus. Ninja Xpress mempunyai strategi pemasaran yang disebut layanan Xpress. Layanan Xpress adalah pengiriman barang dengan cepat jika barang sudah masuk dikantor. Seperti yang diungkapkan oleh Lukman salah satu *Sation Staff* Ninja Xpress:

“Ninja Xpress memiliki 2 macam layanan, yaitu *someday & sunday*. *Someday* adalah layanan yang dilakukan dari hari senin hingga jum’at, sedangkan *Sunday* adalah layanan yang dilakukan dihari sabtu dan minggu. Ninja Xpress melakukan pengiriman barang setiap hari, kecuali hari raya. Semua barang pesanan pelanggan akan dikirim

---

<sup>8</sup> Hamka, CDA Driver, Btn. D’naila, *wawancara* di Bacukiki, 15 Juli 2021.

<sup>9</sup> Muh. Ibnu Rusdi, Btn. Cempaka Putih, *wawancara* di Lapadde, 15 Juli 2021.

dengan cepat tanpa memilih layanan express, karena Ninja Xpress memang memberikan layanan yang cepat untuk semua jenis barang pesanan.”<sup>10</sup>

Berdasarkan pernyataan oleh Lukman salah satu *Sation Staff* Ninja Xpress peneliti menyimpulkan bahwa Ninja Xpress merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang mengantarkan barang atau paket pelanggan setiap hari. Ninja Xpress memberikan layanan express tanpa harus memilih layanan express. Dimana dalam perusahaan jasa pengiriman barang lainnya pelanggan harus memilih layanan express jika barang atau paket mereka ingin diantarkan dengan cepat.

Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya pengguna ninja xpress di Kota Parepare seperti pada tabel berikut:

Bulan	Jumlah Barang
September 2020	5.238
Oktober 2020	4.286
November 2020	6.164
Desember 2020	8.143
Januari 2021	6.249
Februari 2021	5.587
Maret 2021	9.825
April 2021	10.752
Mei 2021	10.861
Juni 2021	9.380
Juli 2021	6.770

Tabel 1.1 Jumlah barang yang terkirim

Berdasarkan dari tabel di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pada bulan September 2020 hingga bulan Februari 2021 jumlah barang yang dikirim di Kota Parepare

---

<sup>10</sup> Lukman, Sation Staff, Kota Parepare, *wawancara* di Bacukiki, 15 Juli 2021.

stabil karena bergerak diangka 4-8 ribu barang. Pada bulan Maret 2021 hingga Juni 2021 jumlah barang yang dikirim di Kota Parepare meningkat karena bergerak diangka 9-10 ribu barang. Dan pada bulan Juli 2021 jumlah barang yang dikirim di Kota Parepare kembali stabil karena berada diangka 6 ribu.

Strategi pemasaran khusus pada Ninja Xpress ini betul membuktikan bahwa sudah banyak masyarakat Kota Parepare yang mengenal dan menggunakan jasa pengiriman barang ini. Bisa dilihat dari jumlah barang yang dikirimkan dari bulan ke bulan pada tabel diatas.

## **B. Manajemen Pemasaran Ninja Xpress dalam Mempertahankan Eksistensi di Kota Parepare ditinjau dalam Analisis Ekonomi Islam**

Ekonomi Islam mengajarkan dalam bersaing perusahaan harus bersaing secara sehat. Islam merupakan agama yang komprehensif dan universal<sup>11</sup> serta memberikan solusi dari berbagai permasalahan yang ada, terutama permasalahan yang menunt7ut adanya persaingan dalam bisnis.

Strategi bisnis yang sesuai dengan syari'ah adalah berupaya dengan sungguh-sungguh dijalan Allah dengan mengelola sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan yang terbaik disisi Allah, baik di dunia maupun diakhirat. Sedangkan tujuan perusahaan yang sesuai syari'ah adalah mendapatkan keuntungan yang besar baik di dunia maupun di akhirat. Dalam melangsungkan kegiatan dalam perusahaan perlu disesuaikan dengan prinsip-prinsip etika dalam Islam, diantaranya:

### **1. Kesatuan / Ketauhidan**

Sebagai pondasi ajaran agama islam, manusia patut bersyukur atas apa yang telah dikehendaki oleh Allah swt. Staff dan kurir Ninja Xpress sepenuhnya adalah beragama Islam yang dimana saat melakukan aktivitasnya sebagai seorang muslim menjadikan ajaran Allah swt. sebagai petunjuk untuk kehidupannya. *Rider* Ninja Xpress Bapak Abd. Rasyid Hantang mengatakan bahwa:

---

<sup>11</sup> Mawardi, *Ekonomi Islam*, (Pekanbaru, Alfa Riau, 2007), h. 1.

“Melayani pelanggan semaksimal mungkin adalah kewajiban saya. Dalam hal melayani pelanggan saya selalu tepat waktu dalam mengantarkan barang. Tetapi saya kadang lupa untuk menebar senyum dan tidak mengucapkan terimakasih kepada pelanggan”<sup>12</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas peneliti menyimpulkan bahwa dari segi ketauhidan Pak Abd. Rasyid belum sepenuhnya bersyukur kepada Allah swt. karena ia belum memaksimalkan pelayanannya kepada pelanggan dalam hal menebar senyum dan mengucapkan terimakasih.

Sebagai seorang muslim yang baik sepatutnya percaya dengan adanya tuhan yang telah mengatur kehidupan ini. Jika kurir sadar akan adanya Allah swt. maka ia paham ketauhidan. Ketauhidan adalah sadar bahwa setiap yang dilakukan pasti ada timbal baliknya dan sadar bahwa diatas kita masih ada Tuhan.

## 2. Kebenaran: Kebajikan dan Kejujuran

Dalam semua hubungan, kepercayaan adalah unsur dasar. Kepercayaan diciptakan dari kejujuran. Kejujuran adalah satu kualitas yang paling sulit dari karakter untuk dicapai didalam bisnis, keluarga, atau di manapun gelanggang tempat orang-orang berminat untuk melakukan persaingan dengan pihak-pihak lain. Selagi kita muda kita diajarkan, di dalam tiap-tiap kasus ada kebajikan atau hikmah yang terbaik. Kebanyakan dari kita didalam bisnis mempunyai satu misi yang terkait dengan rencana-rencana. Kita mengarahkan energi dan sumber daya kita ke arah tujuan keberhasilan misi kita yang kita kembangkan sepanjang perjanjian-perjanjian. Para pemberi kerja tergantung pada karyawan, para pelanggan tergantung pada para penyalur, bank-bank tergantung pada peminjam dan pada setiap pelaku atau para pihak sekarang tergantung pada para pihak terdahulu dan ini akan berlangsung secara terus menerus.

---

<sup>12</sup> Abd. Rasyid, Rider, Kota Parepare, *wawancara* di Bacukiki, 15 Juli 2021.

Sebagaimana dari makna kejujuran adalah seorang pengusaha senantiasa terbuka dan transparan dalam jual belinya. Dan dengan bersikap jujur bisnis menjadi berkembang, karena itu jujur menjadi daya dorong yang sangat kuat bagi plaku bisnis untuk meraih kesuksesan dan keuntungan.<sup>13</sup> Banyak sekali orang yang berhasil dalam dunia bisnis karena sifat jujur yang mereka miliki. Hal ini telah ditegaskan dalam firman Allah swt. Q.S. Al-Ahzab/70: 33.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ۗ — ٧٠

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.<sup>14</sup>

Oleh karena itu kita menemukan bahwa bisnis yang berhasil dalam masa yang panjang akan cenderung untuk membangun semua hubungan atas mutu, kejujuran dan berinteraksi dengan orang-orang yang jujur dalam melaksanakan strategi bisnis.<sup>15</sup> Bapak Abd. Halim Najamuddin sebagai *Supervisor Staff* Ninja Xpress mengatakan bahwa:

“Pada periode awal berdirinya Ninja Xpress tahun 2018 hingga 2019 kantor cabang Parepare sempat ingin dibubarkan karena banyak kurir *delivery* yang tidak jujur. Salah satu contoh kasus bahwa kurir *delivery* tidak jujur adalah ketika paket yang akan diantarkan ke pelanggan telah ditangan kurir, kurir tersebut menghubungi pelanggan terlebih dahulu sebelum mengantarkan barang. Namun, jika pelanggan tidak merespon maka kurir tersebut tidak jalan untuk mengantarkan paket sampai pelanggan tersebut merespon kurir. Padahal pada paket tersebut telah tertera dengan jelas alamat lengkap pelanggan.”<sup>16</sup>

Secara syariat, bahkan dalam ajaran agama apapun selalu menganjurkan kejujuran dan melarang kebohongan. Jadi dengan jujur berarti kita sudah patuh kepada agama yang kita yakini dengan rida Allah swt. Kejujuran Insya Allah mendatangkan nikmat dan keuntungan besar dalam bisnis yang diselenggarakan.

<sup>13</sup> Hasan Aedy, *Etika Bisnis Islam*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 49.

<sup>14</sup> <https://quran.kemenag.go.id/sura/33> (09 Juli 2021)

<sup>15</sup> Ismail Nawawi, *Islam Dan Bisnis*, (Surabaya: VIV Press, 2011), h. 395.

<sup>16</sup> Abd. Halim Najamuddin, Supervisor Staff, Kota Parepare, *wawancara* di Bacukiki, 15 Juli 2021.

## 2. Amanah

Amanah membawa arti dapat dipercayai, sering berlaku jujur, memiliki sifat *mahmuddah* seterusnya komitmen pada tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Konsep amanah dalam melaksanakan tanggungjawab menjadi intipati amalan syariah bagi mewujudkan penghayatan kepemimpinan Islam sebagai sebagian dari ibadah kepada Allah swt. dengan sifat zuhud dari pekerjaan yang dimurkai.<sup>17</sup>

Amanah merupakan moral yang mulia, Allah swt. meng gambarkannya sebagai orang mukmin yang beruntung dalam Q.S. Al-Mu'minun/8: 23.

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ<sup>٨</sup>

Terjemahnya:

Dan (sungguh beruntung) orang yang memelihara amanat-amanat dan janjinya<sup>18</sup>

Amanah yaitu menjaga dengan ketat semua prinsip kehati-hatian dan kejujuran dalam mengelola usaha di tempat kerja. Seseorang yang diberi kepercayaan untuk mengelola sebuah usaha berarti ia dapat dipercaya, sedangkan dalam sebuah buku karya Anton Ramdan disebutkan bahwa amanah adalah menjaga kepercayaan orang lain yang diberikan kepada kita.<sup>19</sup> Seseorang disebut amanah ketika dia bisa menjaga kepercayaan baik berupa titipan untuk orang lain maupun sebuah rahasia.

Amanah bukan merupakan hal yang mudah untuk dilakukan, amanah bisa dikatakan telah menjadi barang yang langka, sama seperti kejujuran, terkadang untuk mendapatkannya perlu mengeluarkan pengorbanan. Lawan dari amanah adalah peengkhiatanan, pengkhianatan akan menimbulkan sakit hati, kesal, rasa kecewa dan

<sup>17</sup> Suhana dan Ahmad Marzuki, "Prinsip Amanah yang Mempengaruhi Al-Qalb dalam Kepemimpinan Pendidikan serta Dorongan Pelaksanaan Syura", <http://conference.kuis.edu.my/icorale/wpcontent/uploads/2017/10/2017-Prinsip-Amanah-Yang-Mempengaruhi-Al-Qalb-pdf> (diakses pada 09 Juli 2021).

<sup>18</sup> <https://quran.kemenag.go.id/sura/23> (09 Juli 2021)

<sup>19</sup> Anton Ramdan, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Bee Media Indonesia, 2013), h. 51.

perasaan buruk lainnya. Oleh karena itu, sifat amanah adalah sifat yang wajib dimiliki oleh seorang muslim, terlebih lagi harus dimiliki oleh pengusaha muslim karena ia selalu berhubungan dengan pasar, yaitu zona dimana banyak sekali amanah terkhiat.<sup>20</sup> Amanah adalah modal utama untuk terciptanya kondisi damai dan stabilitas di tengah masyarakat, karena amanah sebagai landasan moral dan etika dalam bermuamalah dan berinteraksi sosial.

Seorang pengusaha muslim yang profesional harus memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Sifat amanah pada masa sekarang agaknya telah menjadi barang langka. Banyak orang yang ahli serta mempunyai etos kerja yang tinggi, tapi karena tidak memiliki sifat amanah, justru memanfaatkan keahliannya untuk melakukan berbagai tindak kejahatan. Amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pengusaha muslim. Sifat itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan termasuk pada saat dia bekerja selalu diketahui oleh Allah. Amanah dapat diperkuat jika dia selalu meningkatkan pemahaman Islamnya dengan *istiqomah* menjalankan syariat Islam. Amanah juga dapat dibangun dengan jalan saling menasihati dalam kebajikan dan mencegah berbagai penyimpangan yang terjadi.<sup>21</sup> Abd. Halim Najamuddin mengungkapkan bahwa:

“Masa awal berdirinya Ninja Xpress dibawah *supervisor* yang dahulu terdapat 2 staff dan beberapa kurir yang tidak amanah. Staff dan beberapa kurir tersebut bekerja sama untuk mengganti isi barang pelanggan. Misalnya barang pesanan tersebut berisikan *smartphone* mereka akan menggantinya dengan batu bata kemudian mengantarkan barang tersebut ke pelanggan. Mereka tergiur dengan barang-barang yang bernilai tinggi sehingga ia lupa bahwa itu adalah tindakan yang tidak terpuji dan sangat merugikan perusahaan. Tetapi pada tahun 2020 dibawah kepemimpinan Pak Harianto sebagai *Supervisor*, Ninja Xpress mulai bangkit dari keterpurukan sampai hari ini dan semoga tidak ada lagi pekerja yang tidak amanah kedepannya.”<sup>22</sup>

Pada dasarnya konsep etika islam tidaklah stagnan, akan tetapi cenderung dinamis dan kontekstual. Selain itu etika islam yang bersumber dari ajaran syariah juga memiliki

<sup>20</sup> Anton Ramdan, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Bee Media Indonesia, 2013), h. 52.

<sup>21</sup> Muhammad Ismail dan Muhammad Karebet, *Menggagas Bisnis Islami*, (Jakarta: Gema Insani, 2008), h.

<sup>22</sup> Abd. Halim Najamuddin, Supervisor Staff, Kota Parepare, *wawancara* di Bacukiki, 15 Juli 2021.

dasar hukum dari Al-Quran dan Sunnah. Selain itu, dasar filosofis dari etika islam, yakni konsepsi manusia sebagai khalifah di bumi. Dengan konsepsi ini meniscayakan setiap manusia akan bertanggung jawab terhadap setiap perbuatannya, dan karenanya akan mendorong manusia untuk berperilaku secara etis dalam setiap kehidupannya.<sup>23</sup>

Islam menginginkan kepada setiap pegawai agar mempunyai kesadaran yang tinggi dalam menjaga hak-hak Allah dan hak sesama manusia, selalu menjaga keseimbangan dalam aktifitas usahanya dan tidak terlalu ketat namun juga tidak terlalu kendor. Ia tidak boleh meremehkan hal itu atau menyepelekan amanah yang dititipkan kepadanya karena amanah adalah tanggung jawab yang besar.

### 3. Keadilan

Adil adalah tidak membeda-bedakan sesama makhluk Allah swt., adil tidak berarti menzalimi satu dengan yang lain serta adil dalam menyeimbangkan sesuatu sesuai takarannya. Gaji dalam Islam dibangun atas dasar konsep keadilan atau prinsip kebersamaan untuk semua, sehingga semua pihak memperoleh bagian yang sah dari produk bersamanya tanpa adanya sikap zalim terhadap yang lain. Prinsip memperlakukan setiap orang secara adil ini menjadi keharusan tidak hanya dalam urusan gaji saja, tetapi dalam urusan lainnya seperti perekrutan pekerja, promosi jabatan, keputusan-keputusan lain di mana manajer harus menilai kinerja seorang pekerja terhadap pekerja lain, kejujuran dan keadilan adalah sebuah keharusan.<sup>24</sup> Termuat dalam Q.S. An-Nisa’/58:4.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا - ٥٨

Terjemahnya:

<sup>23</sup> An Ras Try Astuti dan Rukiah, “Bisnis Halal dalam Perspektif Etika Islam: Kajian Teoritis”, *Jurnal Pendidikan Sosial*, 1.2 (2019), h. 103.

<sup>24</sup> Armansyah Waliam, *Upah Berkeadilan Ditinjau dari Perspektif Islam*, *BISNIS*, Vol. 5, No. 2, 2017, h. 271-272.

Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.<sup>25</sup>

Sesungguhnya seorang pekerja hanya berhak atas gajinya jika telah menunaikan pekerjaan dengan semestinya dan sesuai dengan kesepakatan, karena umat Islam terikat dengan syarat-syarat antar keduanya kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram. Selama pekerja mendapatkan gaji secara penuh, maka kewajibannya juga harus dipenuhi. Seperti yang diutarakan oleh Abd. Halim Najamuddin *Supervisor Staff* Ninja Xpress:

“Seluruh gaji staff dan kurir telah sesuai dengan porsinya. Sesuai dengan porsinya disini berarti apa yang menjadi kewajiban oleh pekerja sesuai dengan hak yang diterima.”<sup>26</sup>

Dari pernyataan Abd. Halim Najamuddin *Supervisor Staff* Ninja Xpress peneliti menyimpulkan bahwa poin keadilan telah dilaksanakan sesuai kaidah Islam pada perusahaan ini. Dengan memberikan gaji kepada karyawan sesuai kerja mereka merupakan salah satu bagian dari keadilan yang harus dipenuhi perusahaan.

#### 4. *Istiqomah*

Istiqomah berarti sikap kukuh pada pendirian dan konsekuen dalam tindakan. Dalam makna yang luas, istiqomah adalah sikap teguh dalam melakukan suatu kebaikan, membela dan mempertahankan keimanan dan keislaman, walaupun menghadapi berbagai macam tantangan dan godaan.

Seseorang yang mempunyai sifat istiqomah bagaikan batu karang yang berada di tengah-tengah lautan yang tidak tergeser sedikit pun, meskipun dihantam oleh gelombang yang sangat besar. Istiqomah terwujud karena adanya keyakinan akan kebenaran dan siap menanggung risiko. Sikap ini wajib dimiliki setiap muslim, termasuk kita sebagai pelajar.

---

<sup>25</sup><https://quran.kemenag.go.id/sura/4> (09 Juli 2021)

<sup>26</sup> Abd. Halim Najamuddin, *Supervisor Staff*, Kota Parepare, *wawancara* di Bacukiki, 15 Juli 2021.

Istiqamah dapat membantu kita untuk membentuk sikap dan perilaku yang sesuai dengan ajaran Islam, Allah Swt. berfirman dalam Q.S. Al-Ahqaf/13: 46.

إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ – ١٣

Terjemahnya:

Sesungguhnya orang-orang yang berkata, “Tuhan kami adalah Allah,” kemudian mereka tetap istiqamah tidak ada rasa khawatir pada mereka, dan mereka tidak (pula) bersedih hati.<sup>27</sup>

Ayat di atas menjelaskan sikap orang-orang istiqomah, yaitu menepati dan mengikuti garis-garis yang telah ditentukan oleh agama, menjalankan semua perintah Allah swt. dan meninggalkan semua larangan-Nya. Orang yang semacam itu tidak perlu khawatir terhadap diri mereka di hari kiamat karena Allah swt. menjamin keselamatan mereka.

Bapak Muh. Syaiful sebagai *Station Staff* Ninja Xpress mengungkapkan bahwa:

“Kami akan istiqomah dengan strategi yang berlaku saat ini, selama itu membuat pelanggan merasa puas setelah menggunakan layanan kami. Jika terjadi kesalahan, maka harus diperbaiki dan tetap istiqomah di jalan Allah swt.”<sup>28</sup>

Berdasarkan pernyataan Bapak Muh. Syaiful sebagai *Station Staff* Ninja Xpress peneliti menyimpulkan bahwa istiqomah adalah ketika strategi yang direncanakan berhasil sesuai rencana maka teruskan dan kembangkan. Tetapi jika strategi yang direncanakan tidak berhasil, maka berusaha untuk mencari strategi yang lain. Tidak diam ditempat dengan strategi yang salah.

Orang yang istiqomah akan selalu dilapangkan rezekinya. Selalu diberi rasa aman dan diangkat kesedihannya. Orang yang istiqomah akan diberi jaminan surga oleh Allah swt.

<sup>27</sup> <https://quran.kemenag.go.id/sura/46> (09 Juli 2021)

<sup>28</sup> Muh. Syaiful, *Station Staff*, Kota Parepare, *wawancara* di Bacukiki, 15 Juli 2021.