

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Gambaran Umum dan Sejarah Singkat J&T Express**

J&T Express adalah sebuah perusahaan asal Indonesia yang bergerak dibidang pengiriman barang baik pengiriman melalui jalur darat, jalur laut atau jalur udara yang baru berdiri pada tanggal 20 Agustus 2015. Perusahaan J&T Express hadir dengan keunggulan kompetitif. J&T Express mulai beroperasi pada September. Menurut Robin Lo, Direktur J&T Express bahwa cepatnya perkembangan ini tidak lepas dari pengaruh founder J&T Express yaitu Jet Lee yang merupakan mantan CEO Oppo Indonesia.

Di seluruh Indonesia, terdapat hampir 100 pusat pendistribusian paket (gateway) dengan peralatan yang profesional, selain itu juga memiliki lebih dari 4.000 titik operasi, memiliki lebih dari 30.000 sumber daya manusia terlatih, dan ribuan armada untuk mendukung pelayanan pengiriman antar kota, antar provinsi dan lintas pulau.<sup>1</sup>

Walaupun J&T Express adalah perusahaan baru dibidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi, namun dalam setahun perusahaan ini bisa menjangkau seluruh Indonesia tanpa pihak ketiga. J&T Express menjadi brand pertama di Indonesia yang fokus pada bisnis online dengan meluncurkan slogan “Express Your Online Business”. Perusahaan ini sukses meraih Top Brand Award 2018 dan berekspansi ke Negara Asia

---

<sup>1</sup> <https://jet.co.id/about/company> diakses pada 05 Mei 2022.

Tenggara yaitu Malaysia dan Vietnam. Ditahun 2019 juga meraih penghargaan Go Asean Champion 2019 dan berhasil ekspansi ke 4 Negara Asia Tenggara lainnya yaitu Filipina, Thailand, Singapura dan Kamboja.<sup>2</sup>

Berkat strategi ekspansi Robin, dalam waktu singkat J&T Express mulai dikenal masyarakat luas dan menjadi Perusahaan logistik yang telah ada selama beberapa dekade. Dari Oktober 2017 sampai tulisan inidibuat, Robin diangkat sebagai kepala perusahaan J&T Express (CEO). Untuk memenangkan permainan atau setidaknya "kelangsungan hidup" setiap perusahaan harus unik dan berharga serta memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Inovasi harus terus berlanjut untuk mendapatkan "formula" yang tepat untuk memenangkan permainan dalam bersaing untuk merebutkan "pangsa pasar". Dengan menyadari bahwa kesuksesan itu tidak mungkin bisa dicapai dengan kerja sendiri, kemudian J&T bekerjasama dengan banyak pihak dalam pembangunan infrastruktur.

Beberapa contoh kerja sama J&T dengan perusahaan lain antara lain bekerja sama dengan Garuda Indonesia Cargo untuk angkutan udara, bekerja sama dengan idEA yang merupakan singkatan dari Indonesia E-Commerce Association, sebagai asosiasi e-commerce di Indonesia, bekerja sama dengan Asperindo, Indonesia Express Service Association, Inc., dengan Shopee dan lain-lain yang dapat Mendobrak kemitraan situs pertumbuhan pasar pengiriman J&T Express, merekrut Deddy Corbuzier sebagai Brand Ambassador sejak Desember 2016. Dengan keberhasilan kerjasama tersebut menjadi pengaruh kemajuan perusahaan J&T Express.

---

<sup>2</sup> Ibid.

**a. Profil J&T Express Trunojoyo Pamekasan**

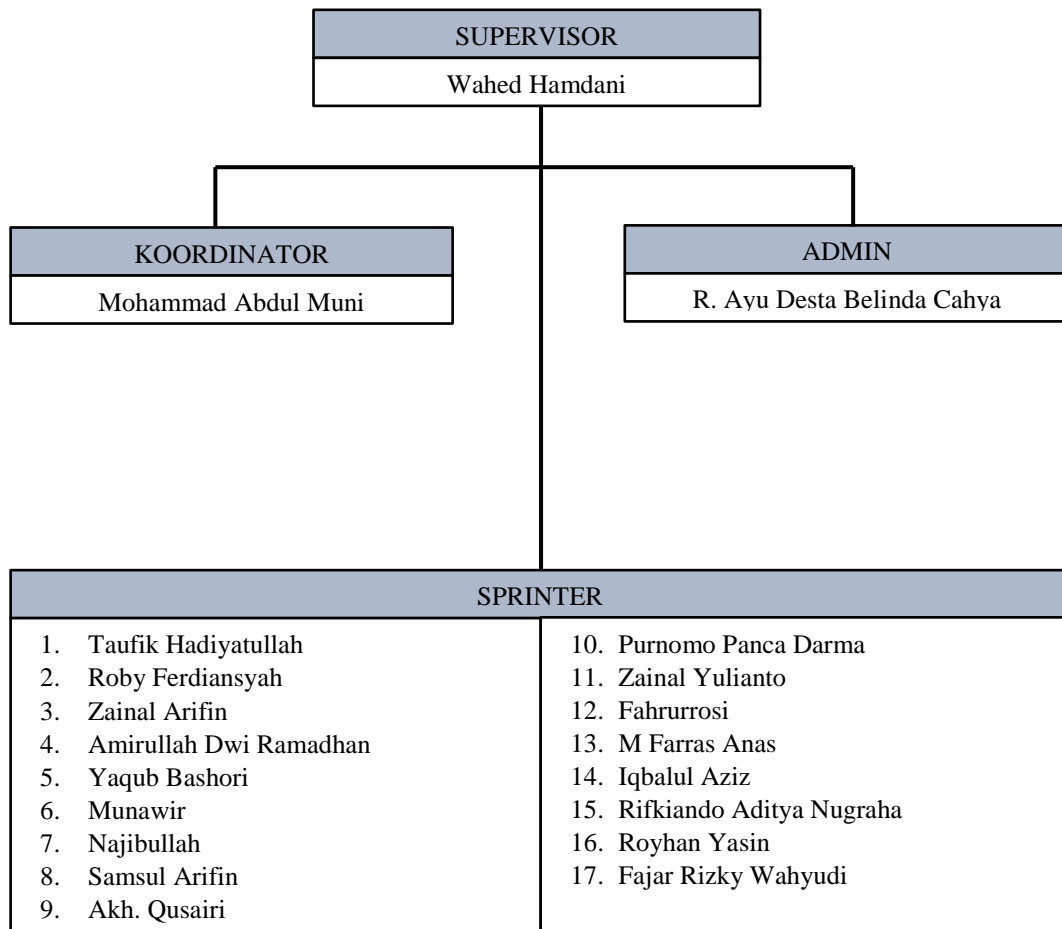
Perusahaan J&T Express sudah masuk wilayah Pamekasan sejak akhir tahun 2015. Cabang pertama J&T Express di Pamekasan berada di Jl. Jokotole, Buddagan, Pademawu. Sejak saat itu J&T Express mendapat respon positif dari konsumen dengan pelayanan produk yang dimiliki. Saat ini J&T Express sudah meluas dengan beberapa kantor cabang di Pamekasan mencakup di Jl. Jokotole, Trunojoyo, Kecamatan Waru, dan juga Larangan.

Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan (Drop Point Tlanakan) sendiri dibangun dan diresmikan pada 01 November 2017. Lokasi kantor J&T Express Drop Point Tlanakan tersebut berada di Jl. Trunojoyo No. 331, Pocok, Patemon, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur.

**b. Struktur Organisasi J&T Express Trunojoyo Pamekasan**

Susunan pengurus atau pegawai J&T Express Trunojoyo Pamekasan untuk periode tahun 2022 atau sejak skripsi ini dibuat, adalah sebagai berikut:

Bagan 4.1 Struktur Organisasi J&amp;T Express Trunojoyo Pamekasan



Mengawasi kinerja tim (admin, koordinator dan sprinter), berkoordinasi dengan Regional Manager terkait operasional Droppoint, memastikan operasional Droppoint berjalan dengan lancar, mengoordinasikan tim dan menangani permasalahan Droppoint, merencanakan target Droppoint untuk bulan berikutnya dan mengevaluasi kinerja Droppoint bulan sebelumnya, mengembangkan jaringan untuk mendapatkan customer, menyampaikan dan memastikan bahwa kebijakan pusat dijalankan oleh Droppoint, membuat perjanjian kerjasama dengan customer, memantau atau monitoring dan melaporkan produktivitas Drop

<sup>3</sup> J&T Express, Modul Pembelajaran Standart Operational Procedure.

Point, melakukan recruitment untuk penambahan tim yang selanjutnya akan diserahkan ke HRD area.

2) Koordinator

Mengkoordinir Sprinter dalam melaksanakan Pick Up dan Delivery Paket, berkoordinasi dengan Supervisor terkait dengan operasional Sprinter, bertanggung jawab terhadap paket incoming dan paket outgoing, bertanggung jawab untuk memeriksa paket dan AWB beserta ongkos kirim yang telah disetorkan oleh Sprinter, menangani pick up di Drop Point, melakukan monitoring paket incoming, melakukan follow up dan penanganan complain dari customer.

3) Admin

Melakukan input AWB, melakukan transfer uang pendapatan, melaporkan hasil pendapatan COD, DFOD, dan PP-CASH, bertanggung jawab terhadap penggunaan AWB, membuat laporan keuangan Petty Cash, melakukan Order Point Of Purchase (POP) dan pendataan asset, membuat laporan presensi karyawan Droppoint, melakukan Input Air Way Bill, bertanggung jawab pada Call Center.

4) Sprinter atau Kurir

Melaksanakan delivery paket, melaksanakan Pick Up paket tepat waktu, bersikap sopan dan ramah kepada semua pelanggan, melaporkan kepada koordinator mengenai paket bermasalah, melaporkan kepada koordinator apabila terdapat customer yang

memiliki prospek bagus, menyerahkan paket, uang beserta AWB kepada koordinator, melakukan open market untuk mendapatkan customer.

### c. Visi dan Misi J&T Express

Berikut visi dan misi beserta nilai di perusahaan J&T Express pada saat skripsi ini dibuat:<sup>4</sup>

#### 1) Visi

Menjadi perusahaan yang sehat dan berkelanjutan.

#### 2) Misi

Fokus kepada pelanggan dan efisiensi sebagai akar dari layanan.

#### 3) Nilai

Benfen (sikap dalam melakukan hal yang benar), Berbagi, Layanan, Tanggung Jawab, Orientasi Hasil.

## 2. Marketing Mix J&T Express Trunojoyo Pamekasan

### a. Produk (*Product*)

Perusahaan J&T Express memiliki beberapa produk jasa yang diunggulkan kepada customer yang membedakan perusahaannya dengan perusahaan ekspedisi lain, seperti yang diungkapkan oleh Wahed Hamdani sebagai Supervisor:

*“Produk unggulan di J&T Express itu ada gratis jemput paket di tempat, real time tracking system, operasional 365 hari, harga regular service premium, hotline gratis 24 jam, potongan ongkir, COD, aplikasi dan website. Mengenai gratis jemput di tempat, J&T Express saat ini menjadi satu-satunya perusahaan ekspedisi yang menawarkan jemput paket di tempat atau di rumah secara gratis tanpa minimum berat barang. Inilah keunggulannya J&T Express dibanding dengan perusahaan pengiriman barang*

<sup>4</sup> <https://jet.co.id/about/company> diakses pada 05 Mei 2022.

*lainnya. Real time tracking system itu misalkan mas kalo cek resi itu waktu yang akan ditampilkan itu akurat, misalnya paket dikirim hari apa jam berapa, tiba dikota ini jam berapa, kurir yang antar paket itu siapa, semua bisa dilihat langsung oleh pengirim atau penerima melalui aplikasi atau website J&T Express. Trus operasional 365 hari maksudnya di J&T gak ada libur mas, meskipun hari libur tetap kerja, meskipun itu lebaran, Natal, dan hari libur besar lainnya. Selanjutnya harga regular, pelayanan premium, J&T disini menerapkan harga yang regular tapi servis premium mas, dibanding dengan ekspedisi lainnya yang biasanya mereka ada pilihan ongkirnya, ada yang ekonomis, regular, atau kilat, nah di J&T itu hanya satu, harga regular, tapi ini seperti pelayanan yang kilat, itu keunggulannya J&T mas. Trus ada hotline atau layanan panggilan gratis selama 24jam. Misalkan mas mau komplain atau minta jemput paket bisa langsung hubungi nomor hotline J&T Express tanpa dikenakan biaya, Kalo potongan ongkir itu buat customer atau konsumen yang sudah langganan dan kirimannya banyak dengan minimal total pengirimannya 3.000.000 perbulan nanti dibulan berikutnya dapat potongan 5% setiap kirim paket lagi. Kalo COD itu ongkos kirimnya bisa bayar belakangan mas, jadi yang menerima paket yang bayar ke kurir. Selanjutnya soal aplikasi dan website, ini yang paling diperhatikan mas, soalnya customer bisa langsung cek profil J&T Express, cek ongkos kirim, lacak paket yang tadi dimaksud realtime tracking, cari alamat J&T Express, menghubungi call center bisa langsung dari aplikasi itu mas, simple dan praktis, jadi konsumen tidak lagi kebingungan bisa ambil tindakan dari rumah.”<sup>5</sup>*

Kualitas pelayanan sangat diperhatikan oleh perusahaan J&T sehingga menjadikan kepercayaan pelanggan sebagai prioritas bagi perusahaan, seperti yang diungkapkan Wahed Hamdani sebagai supervisor mengatakan bahwa:

*“Kepercayaan pelanggan memang menjadi prioritas tinggi bagi perusahaan, maka dari itu J&T memberikan pelayanan maksimal dari segi komunikasi yang ramah, memberikan informasi yang sebenarnya dan timing pengantaran paket yang tepat. J&T juga memberikan asuransi bagi customer yang barang tertentu yang*

---

<sup>5</sup> Wahed Hamdani, wawancara langsung dengan supervisor, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 10 Mei 2022.

*bersifat penting, tidak jauh beda dengan ekspedisi lain yang juga ada asuransinya, dengan syarat dan ketentuan tertentu.”<sup>6</sup>*

Hal serupa juga diungkapkan oleh Camilia Febriani sebagai customer J&T Express yang menceritakan kepuasan dan kesenangannya dalam menggunakan produk J&T Express.

*“Menurut saya sudah baik dan disini juga buka terus kalo minggu atau hari libur gitu. Kualitas okelah yang katanya disini harga normal pelayanan seperti premium, tapi beneran sih disini bener-bener dilayani.”<sup>7</sup>*

Mengenai asuransi pada barang yang dikirim, perusahaan akan bertanggung jawab dengan syarat dan ketentuan tertentu, seperti yang dijelaskan Wahed Hamdani bahwa:

*“Asuransi di J&T merupakan layanan jaminan keamanan terhadap paket yang dikirim khususnya pada saat pengiriman sedang berlangsung. Setiap barang akan beda biayanya sesuai dengan harga barang tersebut dihitung dari 0,02% dari biaya invoice.ada batasan untuk tarif asuransinya yaitu biaya asuransi maksima 1 juta rupiah sedangkan tarif asuransi dokumen maksimal 100 ribu rupiah, untuk biaya penggantian barang rusak atau hilang maksimal sebesar 20 juta rupiah, sedangkan tarif penggantian dokumen rusak atau hilang maksimal 2 juta rupiah. Syarat dan ketentuan asuransi J&T yaitu jika jenis barang atau dokumen tersebut nilai harganya lebih dari 10 kali lipat dari biaya ongkir, pihak J&T akan bertanggung jawab secara penuh untuk mengganti kerugian apabila diperkuat dengan bukti kelalaian dari pihak J&T seperti kerusakan, keterlambatan, dan juga kehilangan.”<sup>8</sup>*

Barang terlarang tentunya tidak dapat sembarang dikirim dan diterima oleh pihak J&T Express, seperti yang dijelaskan oleh Wahed Hamdani sebagai supervisor J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengatakan bahwa:

---

<sup>6</sup> Wahed Hamdani, wawancara langsung dengan supervisor, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 10 Mei 2022.

<sup>7</sup> Camilia Febriani, wawancara langsung dengan customer, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 10 Mei 2022.

<sup>8</sup> Wahed Hamdani, wawancara langsung dengan supervisor, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 10 Mei 2022.



“Oh iya mas, J&T tidak akan menerima pengiriman paket yang berisi barang berbahaya, obat-obatan terlarang, miras, emas atau perak, binatang atau tumbuhan hidup, barang ilegal, barang beracun, barang sejarah yang bernilai tinggi, uang atau cek tunai dan lainnya yang dinilai sensitif.”<sup>9</sup>

Perusahaan J&T mempunyai target penjualan produk dengan meluncurkan jaringan ke wilayah Timur Tengah, seperti yang diungkapkan oleh Wahed Hamdani sebagai supervisor J&T Express Trunojoyo Pamekasan:

*“Untuk target kita optimis pada tahun ini bisa mencapai target volume pengiriman dua kali lipat dibandingkan dengan tahun lalu, saat ini J&T 83 Express telah meluncurkan jaringan ke wilayah Uni Emirat Arab dan juga Arab Saudi yang sebelumnya sudah tersedia di Indonesia, Malaysia, Singapura, China, Vietnam, Thailand, Filipina, dan Kamboja. J&T serius untuk memposisikan diri sebagai perusahaan jasa pengiriman berstandar internasional.”*<sup>10</sup>

Dari penjelasan diatas, ada delapan jasa yang ditawarkan kepada customer. Perusahaan J&T Express mengunggulkan layanan gratis jemput paket di tempat kepada customer tanpa biaya tambahan, tanpa minimal berat barang. Pelayanan tersebut yang membedakan J&T Express dengan ekspedisi lainnya.

#### **b. Harga (*Price*)**

Penetapan harga atau ongkos kirim barang yang ada di J&T Express Trunojoyo Pamekasan ditentukan atau dihitung berat perkilonya dan tarifnya berbeda-beda sesuai kota tujuan. Seperti yang diungkapkan oleh Ayu Desta Belinda Cahya sebagai admin di J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengatakan bahwa:

---

<sup>9</sup> Wahed Hamdani, wawancara langsung dengan supervisor, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 10 Mei 2022.

<sup>10</sup> Wahed Hamdani, wawancara langsung dengan supervisor, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 10 Mei 2022.

*“Iya benar setiap daerah tarifnya beda, misalkan dari pamekasan ke bangkalan dan dari pamekasan ke surabaya atau luar pulau itu akan beda tarifnya. Ketentuan ongkir di J&T itu dihitung perkilonya, artinya jika berat paket itu 2 kilo maka hitungan ongkirnya 2 kali.”<sup>11</sup>*

Hal serupa juga diungkapkan oleh Camilia Febriani sebagai customer di J&T Express Trunojoyo Pamekasan:

*“Terjangkau lah ya untuk ongkir di J&T gak terlalu mahal sih sudah normalnya gitu. Disini biasanya dihitung perkilo dan juga sesuai dengan jarak alamat yang dituju, beda-beda setiap daerah.”<sup>12</sup>*

J&T Express mengusung Harga Regular Service Premium dimana harga tersebut harga reguler tetapi mendapatkan pelayanan yang premium. Penetapan harga di J&T Express Trunojoyo Pamekasan sudah mengikuti mekanisme pasar yang normal. Seperti yang diungkapkan oleh Ayu Desta Belinda Cahya sebagai admin di J&T Express Trunojoyo Pamekasan:

*“Dengan adanya produk unggulan di J&T Express, Harga Regular Service Premium dimana harga tersebut sudah harga normal tidak jauh dari ekspedisi lain akan tetapi di J&T Express dengan harga reguler itu sudah mendapatkan pelayanan seperti premium. Harga yang diberikan oleh J&T Express sudah mengikuti mekanisme pasar yang normal tidak jauh beda dengan ekspedisi lain, untuk timbangan dalam menentukan harga di J&T Express diberlakukan kelipatan kiloan mas, meskipun berat paket tidak sampai satu kilo itu tetap dihitung satu kilo, kalau misal berat paket lebih dari satu kilo misal satu setengah kilo itu dihitung dua kilo dan seterusnya.”<sup>13</sup>*

Hal ini yang menjadi daya tarik customer menggunakan J&T Express karena ongkos kirim yang ditetapkan sesuai takaran atau

---

<sup>11</sup> Ayu Desta Belinda Cahya , wawancara langsung dengan admin, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 12 Mei 2022.

<sup>12</sup> Camilia Febriani, wawancara langsung dengan customer, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 10 Mei 2022.

<sup>13</sup> Ayu Desta Belinda Cahya , wawancara langsung dengan admin, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 12 Mei 2022.

timbangan barang yang dikirim. Seperti yang diungkapkan salah satu customer di J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengatakan bahwa:

*“Bisa jadi, karena J&T sering ngadain diskon besar-besaran dan juga gratis ongkir kalau kita return paket. Oh iya, J&T ini ongkosnya memang reguler tapi dilayani layaknya ongkos yang premium kalau di ekspedisi lain. Sudah sesuai kok, malah pernah paket saya lebih 3 kilo sedikit, tapi tetep dihitung 3 kilo, padahal kalo 3 kilo lebih biasanya kena ongkir 4 kilo.”<sup>14</sup>*

Dari penjelasan diatas, penetapan harga atau ongkos kirim pada J&T Express Trunojoyo Pamekasan sudah sesuai mekanisme pasar yang normal. Ongkos kirim ditentukan jarak tempuh alamat yang dituju dan dihitung berat barang perkilonya.

### c. Promosi (*Promotion*)

Strategi promosi J&T Express untuk memperkenalkan produk maupun perusahaannya kepada masyarakat menggunakan brosur, sosial media maupun seragam karyawan dan lainnya. Seperti yang diungkapkan oleh Ayu Desta Belinda Cahya sebagai admin di J&T Express Trunojoyo Pamekasan:

*“Promosi yang digunakan yaitu dengan brosur dan juga sosial media. Untuk branding perusahaan ada banner dan juga neon box yang sudah wajib ada di setiap kantor J&T. Seragam karyawan juga masuk dalam promosi kita kepada masyarakat seperti baju, jaket, helm bahkan juga jas hujan yang nantinya akan dilihat oleh masyarakat di jalanan, supaya dapat dibedakan kalau itu karyawan J&T bukan kurir lain.”<sup>15</sup>*

Sebagai promosi kepada customer, J&T Express Trunojoyo Pamekasan memberikan diskon kepada pelanggan setianya. Hal ini

---

<sup>14</sup> Camilia Febriani, wawancara langsung dengan customer, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 10 Mei 2022.

<sup>15</sup> Ayu Desta Belinda Cahya, wawancara langsung dengan admin, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 12 Mei 2022.

diungkapkan oleh Ayu Desta Belinda Cahya sebagai admin di J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengatakan bahwa:

*“Oh ada mas, kita memberikan diskon kepada customer yang kirimannya banyak, diskon sebesar 5% jika transaksi sebulan sebelumnya mencapai tiga juta. Baru-baru ini di bulan Februari kemarin J&T Express hadirkan pekan diskon ongkir mulai 40% ke seluruh Indonesia yang bisa dilakukan tanpa batasan transaksi pengiriman.”<sup>16</sup>*

Hal serupa juga diungkapkan oleh Wahyu Putra Ardiyansyah salah satu customer J&T Express Trunojoyo Pamekasan dengan menceritakan kesenangannya menggunakan promosi di J&T Express:

*“Sudah baik menurut saya dengan sering mengadakan diskon besar-besaran seperti kemarin-kemarinnya. Saya akui iya, siapa yang gak tertarik ya kan kalo ada diskon besar apalagi diskonnya sampek 40% lebih.”<sup>17</sup>*

Karyawan J&T Express Trunojoyo Pamekasan menerapkan 5S sebagai standar pelayanan terhadap pelanggannya, seperti yang diungkapkan oleh Ayu Desta Belinda Cahya sebagai admin di J&T Express Trunojoyo Pamekasan:

*“Dengan nerapin 5S, senyum sapa salam sopan dan santun. Ya tujuannya supaya customer nyaman dengan perlakuan atau pelayanan kita, seperti saya yang jadi admin itu wajib menyapa customer yang datang dengan santun dan selalu murah senyum.”<sup>18</sup>*

Dari penjelasan diatas, J&T Express Trunojoyo Pamekasan melakukan promosi menggunakan brosur dan juga sosial media. Dengan branding yang dilakukan seperti banner dan neon box yang wajib ada di setiap kantor J&T Express. Promosi yang sering diadakan

<sup>16</sup> Ayu Desta Belinda Cahya , wawancara langsung dengan admin, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 12 Mei 2022.

<sup>17</sup> Wahyu Putra Ardiyansyah, wawancara langsung dengan customer, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 13 Mei 2022.

<sup>18</sup> Ayu Desta Belinda Cahya , wawancara langsung dengan admin, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 12 Mei 2022.

J&T Express seperti diskon atau potongan ongkir ke seluruh Indonesia tanpa batasan transaksi. Karyawan J&T Express juga menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) sebagai kualitas pelayanannya.

**d. Tempat (*Place*)**

J&T Express dalam memilih lokasi kantor dengan mempertimbangkan terlebih dahulu dan mengutamakan di pinggir jalan raya. Seperti yang diungkapkan oleh Wahed Hamdani sebagai supervisor di J&T Express Trunojoyo Pamekasan:

*“Yang pertama kita lihat dulu apakah kecamatan atau daerah disini sudah ada apa belum dan juga lihat harga sewa ruko yang gak terlalu tinggi, dan yang terpenting itu ada di pinggir jalan raya karena akan mempermudah karyawan nantinya kalau mobil truk mau drop off paket dan juga memudahkan customer yang mau datang atau yang masih cari lokasi kantor, kalau di pinggir jalan raya kan enak daripada masuk gang kan susah, dan ini sudah pemilihan tempat yang strategis menurut J&T Express.”<sup>19</sup>*

Hal serupa juga diungkapkan oleh Wahyu Putra Ardiyansyah sebagai customer J&T Express Trunojoyo Pamekasan yang menyatakan kenyamanannya di lokasi kantor J&T Express:

*“Nyaman, gak jauh juga dari rumah saya, dan juga gampang kesini karena di pinggir jalan. Ya bisa jadi, karena ya itu tadi gak jauh dari rumah saya dan gak ribet masuk gang-gang.”<sup>20</sup>*

J&T Express saat ini bermitra dengan perusahaan lain atau sesama perusahaan jasa pengiriman lainnya. Hal ini diungkapkan oleh Wahed Hamdani sebagai supervisor di J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengatakan bahwa:

---

<sup>19</sup> Wahed Hamdani, wawancara langsung dengan supervisor, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 12 Mei 2022.

<sup>20</sup> Wahyu Putra Ardiyansyah, wawancara langsung dengan customer, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 13 Mei 2022.

*“Iya ada, J&T Express bekerja sama atau bermitra dengan beberapa perusahaan e-commerce. Diantaranya Shopee, Tokopedia, Bukalapak dan lainnya, paling banyak pengiriman biasanya dari shopee setiap ada event bulanan. J&T juga kerja sama dengan brand seperti Oppo, Realme. Mitra dari perusahaan ekspedisi juga ada seperti Titipaja, Janio, dan Shipper.”<sup>21</sup>*

Dari penjelasan diatas, J&T Express memilih lokasi yang strategis di pinggir jalan raya dan hal tersebut membuat customer nyaman dan tidak kesusahan untuk datang ke kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan. Perusahaan J&T Express dalam mengembangkan perusahaannya juga bekerjasama dengan perusahaan lain bahkan perusahaan sesama ekspedisi dan juga *e-commerce*.

**e. Orang (People)**

Perusahaan J&T Express dalam merekrut karyawannya dengan membuka lowongan pekerjaan sesuai yang dibutuhkan dengan tahap seleksi. Seperti yang diungkapkan oleh Wahed Hamdani sebagai supervisor di J&T Express Trunojoyo Pamekasan:

*“Untuk perekrutan karyawan pastinya kita membuka lowongan terlebih dahulu, tahapan dalam memilih calon karyawan pertama yaitu mengecek atau validasi berkas-berkas persyaratan dan juga administrasi serta riwayatnya, selanjutnya ada tahap interview yang dilakukan oleh supervisor dan biasanya juga team leader. Langkah selanjutnya yaitu training, yaitu memberikan pemahaman materi tentang J&T Express juga mengenai SOP dan lainnya. Selanjutnya ada tahap tes tulis hasil materi yang di dapat dari training. Baru setelah ini kita seleksi dan melakukan serah terima dan tanda tangan kontrak kepada calon karyawan yang berhasil lolos.”<sup>22</sup>*

J&T Express bersikap adil atau tidak ada diskriminasi terhadap karyawan maupun customer. Seperti yang dijelaskan oleh Wahed

---

<sup>21</sup> Wahed Hamdani, wawancara langsung dengan supervisor, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 12 Mei 2022.

<sup>22</sup> Wahed Hamdani, wawancara langsung dengan supervisor, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 12 Mei 2022.

Hamdani sebagai supervisor di J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengatakan bahwa:

*“Tentu saja mas, di perusahaan ini tidak ada perbedaan atau pilih kasih, jika memang orang itu atau karyawan tersebut mampu dan benar-benar memiliki kompetensi yang sesuai mengapa tidak untuk kita tempatkan pada posisi yang tepat, tidak peduli dia dari kalangan apa agamanya apa, bahkan jika wanita mampu dan dibutuhkan untuk jadi sprinter atau kurir, kita tidak melarangnya. Begitu juga pada customer, mau itu sultan atau kalangan kurang mampu, pelayanan dan juga harga disini tetap sama.”<sup>23</sup>*

Hal senada juga diungkapkan oleh Wahyu Putra Ardiyansyah sebagai customer di J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengatakan bahwa:

*“Baik sih menurut saya tidak ada yang berperilaku curang, sudah melayani dengan baik lah ya, kurirnya juga sopan kalau nganter paket ke rumah.”<sup>24</sup>*

Karyawan yang melanggar amanah atau kepercayaan perusahaan akan diberi tindakan serius oleh J&T Express. Seperti yang dikatakan oleh Wahed Hamdani sebagai supervisor di J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengatakan bahwa:

*“Bisa di PHK mas, J&T Express menerapkan keadilan, tidak peduli karyawan tersebut merupakan saudara atasan atau bisa dibilang orang dalam lah gitu, kalau karyawan tersebut sudah melanggar aturan atau melakukan kecurangan, sudah merusak kepercayaan kita padanya dan tidak bisa ditolerin lagi maka bisa di PHK atau diberhentikan.”<sup>25</sup>*

Sebagai tanggungjawab perusahaan J&T Express terhadap karyawannya, upah yang diberikan kepada karyawan sesuai UMR di

---

<sup>23</sup> Wahed Hamdani, wawancara langsung dengan supervisor, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 12 Mei 2022.

<sup>24</sup> Wahyu Putra Ardiyansyah, wawancara langsung dengan customer, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 13 Mei 2022.

<sup>25</sup> Wahed Hamdani, wawancara langsung dengan supervisor, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 12 Mei 2022.

daerah setempat. Seperti yang diungkapkan oleh supervisor J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengatakan bahwa:

*“Gaji karyawan disini sudah sesuai mas dengan UMR daerah Pamekasan dan juga sesuai jabatan karyawan, misal seperti sprinter atau kurir biasanya mencapai 2 juta sampai 2,5 juta perbulan ditambah komisi harian yang didapat dari paket yang diantar.”<sup>26</sup>*

Dari penjelasan diatas, tahap perekrutan karyawan J&T Express yaitu dengan membuka lowongan, setelah itu interview dan training. Perusahaan ini juga tidak ada diskriminasi terhadap karyawan maupun customer. Upah karyawan J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengikuti UMR di Pamekasan. Jika karyawan terdapat melanggar etika perusahaan maka bisa diberhentikan dari pekerjaannya.

#### **f. Proses (*Process*)**

Pengiriman barang di J&T Express tentunya melalui proses yang panjang untuk sampai pada tujuan. Seperti yang dijelaskan oleh Mohammad Abdul Muni sebagai koordinator di J&T Express Trunojoyo Pamekasan:

*“Proses yang dilakukan di J&T Express itu ada dua mas, incoming dan outgoing. Proses Incoming itu paket yang datang dari luar daerah seluruh Indonesia ataupun dari luar negeri yang tujuannya Pamekasan akan masuk pada Warehouse atau gudang terdekat yaitu di Surabaya tempatnya, nah dari Warehouse ini nantinya di sortir menurut alamat yang tertera dan kemudian dikirim ke Drop Point yang ada di Pamekasan sesuai alamat tujuan. Selanjutnya paket tersebut diantarkan ke alamat penerima oleh sprinter yang bertugas di Drop Point. Sedangkan kalau proses outgoing itu kebalikannya, dimana kami terima paket dari customer disini kemudian semua paket itu diangkut ke Warehouse terdekat untuk disortir sesuai kota tujuan*

---

<sup>26</sup> Wahed Hamdani, wawancara langsung dengan supervisor, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 12 Mei 2022.



*kemudian diberangkatkan ke kota tujuan masing-masing paket.”<sup>27</sup>*

Customer J&T Express dapat mengetahui keberadaan paket dengan nomor resi yang tercantum. Seperti yang dijelaskan oleh Mohammad Abdul Muni sebagai koordinator di J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengatakan:

*“Dengan nomor resi itu mas, kalau customer mau kirim paket nanti itu kan dilayani oleh admin, disitu customer akan mendapatkan nomor resi yang nantinya bisa digunakan untuk melacak keberadaan paket bisa melalui aplikasi atau website J&T Express, bisa juga langsung minta bantuan admin dengan memberikan nomor resi untuk dibantu melacak paket tersebut.”<sup>28</sup>*

Dalam pelayanan jasa J&T Express bisa dihubungi selama 24 jam dalam menanggapi keluhan customer. Seperti yang diungkapkan oleh Mohammad Abdul Muni sebagai koordinator di J&T Express Trunojoyo Pamekasan:

*“J&T Express ada kok layanan Customer Service yang bisa dihubungi selama 24 jam yang siap menanggapi keluhan customer melalui whatsapp atau email, bisa dari aplikasi atau website J&T atau langsung telepon Call Centre resmi J&T Express.”<sup>29</sup>*

Hal serupa juga diungkapkan oleh salah satu customer J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengenai proses pelayanan J&T Express:

---

<sup>27</sup> Mohammad Abdul Muni, wawancara langsung dengan koordinator, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 13 Mei 2022.

<sup>28</sup> Mohammad Abdul Muni, wawancara langsung dengan koordinator, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 13 Mei 2022.

<sup>29</sup> Mohammad Abdul Muni, wawancara langsung dengan koordinator, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 13 Mei 2022.

*“Iya, di J&T terbukti akurat kok waktu dan tempat saat pengiriman berlangsung jika tracking paket kita. Biasanya fast respon soalnya layanan keluhan pelanggan 24 jam di J&T.”<sup>30</sup>*

Transaksi yang dilakukan J&T Express kepada customer benar-benar sesuai dan customer juga bisa melakukan pengembalian barang dengan gratis ongkir. Seperti yang diungkapkan oleh Mohammad Abdul Muni sebagai koordinator di J&T Express Trunojoyo Pamekasan yang mengatakan:

*“Tentu saja J&T menerapkan kejujuran atas transaksi yang dilakukan, harga yang diberikan pada customer benar-benar sesuai berat dan lokasi yang dituju, customer bisa menyaksikan langsung saat paket ditimbang. Untuk pengembalian barang di J&T Express bisa gratis ongkir dengan cara claim di aplikasi ecommerce misal di shopee, pembeli harus mengajukan pengembalian barang terlebih dahulu dengan persetujuan penjual dan yang paling penting pembeli harus memilih ekspedisi J&T Express yang sudah direkomendasikan oleh shopee untuk dapat gratis ongkir dan nantinya pembeli akan mendapatkan Label Pengembalian Barang yang berisi informasi ekspedisi, alamat, dan nomor resi. Label itu nanti disetorkan ke J&T bersama dengan barang yang mau dikembalikan.”<sup>31</sup>*

Dari penjelasan diatas, proses di J&T Express ada dua yaitu *incoming* dan *outgoing*. Dengan nomor resi yang tercantum customer bisa *tracking* paket di aplikasi dengan akurat. Customer bisa melakukan pengembalian barang tanpa ongkos kirim dengan cara claim di aplikasi *e-commerce*.

#### **g. Bukti Fisik (*Physycal Advencise*)**

Perusahaan J&T Express menggunakan alat transportasi mobil box dalam pengangkutan paket. Seperti yang dijelaskan oleh

<sup>30</sup> Wahyu Putra Ardiyansyah, wawancara langsung dengan customer, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 13 Mei 2022.

<sup>31</sup> Mohammad Abdul Muni, wawancara langsung dengan koordinator, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 13 Mei 2022.

Mohammad Abdul Muni sebagai koordinator di J&T Express Trunojoyo Pamekasan:

*“Disini hanya ada mobil box untuk ngangkut paket dari kantor drop point ke gudang, dan dari gudang ke drop point.”<sup>32</sup>*

Fasilitas transportasi di J&T Express hanya terdapat mobil box, jadi untuk kurir atau sprinter menggunakan kendaraan pribadinya. Seperti yang diungkapkan oleh Mohammad Abdul Muni sebagai koordinator di J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengatakan bahwa:

*“Nggak mas, sprinter pakai sepeda motor sendiri, tapi ada uang bensin untuk sprinter.”<sup>33</sup>*

Fasilitas yang diberikan kepada konsumen juga tidak dilupakan seperti kursi untuk duduk saat customer menunggu. Seperti yang diungkapkan oleh Wahyu Putra Ardiyansyah sebagai customer J&T Express Trunojoyo Pamekasan yang menyatakan kenyamanannya di lokasi kantor J&T Express:

*“Iya nyaman seperti kursi untuk kita duduk saat antre, dan ini sangat penting juga buat pelanggan.”<sup>34</sup>*

Mengenai packaging atau pengemasan paket yang diberikan kepada konsumen juga ditanggapi oleh Wahyu Putra Ardiyansyah sebagai customer J&T Express Trunojoyo Pamekasan:

*“Sangat baik, biasanya paket saya kalau dikemas di rumah dan dirasa kurang biasanya dikemas ulang oleh karyawan disini dengan lebih rapat lagi.”<sup>35</sup>*

---

<sup>32</sup> Mohammad Abdul Muni, wawancara langsung dengan koordinator, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 13 Mei 2022.

<sup>33</sup> Mohammad Abdul Muni, wawancara langsung dengan koordinator, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 13 Mei 2022.

<sup>34</sup> Wahyu Putra Ardiyansyah, wawancara langsung dengan customer, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 13 Mei 2022.

<sup>35</sup> Wahyu Putra Ardiyansyah, wawancara langsung dengan customer, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 13 Mei 2022.

Brand atau ciri khas yang dimiliki J&T Express sangat menarik dengan warnanya yang serba merah. Seperti yang diungkapkan oleh Mohammad Abdul Muni sebagai koordinator di J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengatakan bahwa:

*“Ciri khas J&T Express bisa dilihat dari tampilannya yang serba merah mulai dari logo J&T Express, kantor, mobil, seragam seperti jaket, baju, helm, dan juga jas hujan J&T itu berwarna merah. Menurut J&T Express warna merah itu menunjukkan keberanian.”<sup>36</sup>*

Dari penjelasan tersebut, transportasi yang digunakan J&T Express menggunakan mobil box untuk angkut paket dari *drop point* ke *warehouse* atau sebaliknya sedangkan sprinter menggunakan kendaraan pribadi dengan uang bensin. Customer juga diberikan fasilitas kenyamanan dan keamanan paket. Tampilan fisik yang ada di J&T Express yaitu dengan warnanya yang serba merah yang berarti keberanian.

## **B. Temuan Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan yang diperoleh dari lapangan, selanjutnya peneliti akan menjabarkan terkait hal apa saja yang menjadi temuan penelitian yang ada di J&T Express Trunojoyo Pamekasan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Berikut ini hasil temuan penelitian yang didapatkan oleh peneliti:

### **1. Marketing Mix Pada J&T Express Trunojoyo Pamekasan**

- a) Dalam strategi *product* J&T Express Trunojoyo Pamekasan menawarkan delapan produk jasa unggulan diantaranya gratis jemput di

---

<sup>36</sup> Mohammad Abdul Muni, wawancara langsung dengan koordinator, Kantor J&T Express Trunojoyo Pamekasan, 13 Mei 2022.

tempat tanpa batasan jumlah dan berat paket, real time tracking system dengan pelacakan keberadaan paket yang akurat dan lebih detail, operasional 365 hari tanpa libur, harga regular dengan service premium, 24 jam hotline service yang bisa dihubungi kapanpun, potongan ongkos kirim, layanan COD, aplikasi dan website J&T Express yang bisa diakses pada android maupun iOS.

- b) Dalam strategi *price* J&T Express Trunojoyo Pamekasan menetapkan ongkos kirim yang ditentukan dari berat perkilo dan jarak alamat yang dituju. Ongkos kirim tersebut merupakan harga reguler tetapi mendapatkan pelayanan yang premium.
- c) Dalam strategi *promotion* J&T Express Trunojoyo Pamekasan menggunakan sarana *advertising* dengan menyebarkan brosur dan juga dengan sosial media seperti instagram dan facebook. Sarana *Publicity* dengan branding perusahaan menggunakan banner, neon box, dan juga seragam yang yang dipakai karyawan.
- d) Strategi *place* J&T Express dengan melakukan riset atau mempertimbangkan terlebih dahulu dengan melihat lokasi sekitar dan juga harga sewanya. J&T Express juga memperhatikan akses yang mudah dijangkau dengan mengutamakan di pinggir jalan karena akan mempermudah karyawan maupun customer yang nantinya akan datang.
- e) Strategi *people* J&T Express Trunojoyo Pamekasan dalam hal perekrutan karyawannya dengan membuka lowongan pekerjaan terlebih dahulu, melakukan interview kepada calon karyawan yang terpilih dan melakukan training atau pelatihan kerja, yang selanjutnya akan diseleksi

dan melakukan serah terima dan tanda tangan kontrak kepada calon karyawan yang berhasil lulus seleksi.

- f) Strategi *process* J&T Express menerapkan proses incoming dan outgoing. Proses incoming artinya paket yang datang dari luar daerah dikirimkan ke gudang, dari gudang menuju drop point, setelah itu baru diantar ke alamat penerima, sedangkan proses outgoing sebaliknya.
- g) Strategi *physical evidence* J&T Express Trunojoyo Pamekasan menampilkan dari segi warnanya yang serba merah ferrari mulai dari logo J&T Express, brosur, mobil, seragam karyawan seperti jaket, baju, helm dan juga jas hujan. Dilihat dari kantor J&T Express juga menampilkan warna merah seperti banner dan neon box yang terpasang di area kantor J&T Express.

**Tabel 4.1**  
**Matrik marketing mix pada J&T Express Trunojoyo Pamekasan**

<b>Marketing Mix</b>	<b>Implementasi pada J&amp;T Express</b>
1. Product	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Gratis jemput di tempat</li> <li>b. <i>Real time tracking system</i></li> <li>c. Operasional 365 hari tanpa libur</li> <li>d. Harga <i>regular service premium</i></li> <li>e. 24 jam <i>hotline service</i></li> <li>f. Potongan ongkos kirim</li> <li>g. Layanan COD (<i>Cash On Delivery</i>)</li> <li>h. Aplikasi dan website.</li> </ul>
2. Price	Mengikuti mekanisme pasar yang normal, penetapan harga atau ongkos kirim ditentukan atau dihitung berat perkilonya dan tarifnya berbeda-beda sesuai kota tujuan.
3. Promotion	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana <i>advertising</i>.</li> <li>2. Sarana <i>Publicity</i>.</li> </ul>

4. Place	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan riset atau mempertimbangkan terlebih dahulu dengan melihat lokasi sekitar dan juga harga sewanya.</li> <li>2. Memperhatikan akses yang mudah dijangkau dengan mengutamakan di pinggir jalan.</li> </ol>
5. People	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam hal perekrutan karyawannya dengan membuka lowongan pekerjaan, melakukan interview, melakukan training atau pelatihan kerja, yang selanjutnya akan diseleksi dan melakukan serah terima dan tanda tangan kontrak kepada calon karyawan.</li> <li>2. Memberikan bonus sebagai motivasi untuk mendorong kinerja karyawan yang mencapai atau melebihi target pekerjaannya</li> </ol>
6. Process	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses incoming dan proses outgoing</li> <li>2. Proses pengiriman atau perjalanan paket bisa dilihat atau dipantau oleh customer melalui aplikasi atau website J&amp;T Express dengan memasukkan nomer resi paket</li> </ol>
7. Physical Evidence	<p>Tampilan fisik yang menjadi <i>brand</i> atau ciri khas dari J&amp;T Express yaitu dari segi warnanya yang serba merah ferrari mulai dari logo J&amp;T Express, brosur, mobil, seragam karyawan seperti jaket, baju, helm dan juga jas hujan, banner dan neon box yang terpasang di area kantor J&amp;T Express.</p>

## 2. Etika Bisnis Islam Pada Marketing Mix J&T Express Trunojoyo

### Pamekasan

- a) Selain produk unggulan yang dimiliki J&T Express juga memberikan pelayanan maksimal dari segi komunikasi yang ramah, memberikan informasi yang sebenarnya dan timing pengantaran paket yang tepat. J&T juga memberikan asuransi bagi customer dengan barang tertentu yang bersifat penting. J&T Express juga tidak menerima pengiriman barang terlarang seperti obat-obatan terlarang, miras, emas atau perak,

binatang atau tumbuhan hidup, barang ilegal, barang beracun, barang sejarah yang bernilai tinggi, uang atau cek tunai dan lainnya yang dinilai sensitif.

- b) J&T Express menetapkan harga yang terjangkau atau sesuai mekanisme pasar yang normal dan sudah sesuai dengan pelayanannya dimana J&T Express menentukan harga atau ongkos kirim berdasarkan berat barang yang akan dikirim dan alamat yang dituju yang pastinya tarif akan berbeda-beda setiap kota tujuan.
- c) Promosi yang dilakukan J&T Express Trunojoyo Pamekasan dengan kejujuran sesuai visi misi J&T Express. Memberikan diskon 5% kepada customer jika transaksi mencapai tiga juta dalam sebulan dan juga promo yang sering diadakan ketika hari-hari spesial. Selain promosi diskon J&T Express juga menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun) sebagai standar pelayanan terhadap pelanggannya.
- d) Pemilihan lokasi pada J&T Express Trunojoyo Pamekasan mengutamakan kenyamanan bersama dan sudah sesuai dengan pemilihan tempat yang strategis, karena berada di pinggir jalan raya yang akan mempermudah karyawan maupun customer yang nantinya akan datang.
- e) Menghindari diskriminasi terhadap karyawannya, artinya J&T Express tidak pilih kasih dalam hal pekerjaan, menghindari perlakuan tidak menyenangkan atas perbedaan seperti usia, gender, agama, ras, dan sebagainya. Gaji atau upah sudah sesuai dengan UMR di Pamekasan.



- f) Memberikan informasi yang transparan dan akurat kepada customer mengenai proses transaksi atau keberadaan barang melalui aplikasi atau website J&T Express dengan mencantumkan nomer resi paket
- g) J&T Express dari tampilan fisik sederhana saja tidak berlebihan, namun memiliki ciri khas yang menjadikan J&T Express itu unik dengan warna yang serba merah mulai dari logo, mobil, seragam karyawan dan lainnya. Membuat kenyamanan dengan menyediakan kursi untuk customer yang menunggu, menambah pengemasan seperti isolasi pada paket yang pengemasannya kurang sempurna dari customer.

**Tabel 4.2**  
**Matrik etika bisnis islam pada marketing mix J&T Express Trunojoyo Pamekasan**

Marketing Mix	Etika Bisnis Islam				
	Kesatuan	Keseimbangan	Kehendak Bebas	Tanggung Jawab	Kebenaran
1. Product	J&T Express sangat menjaga kepercayaan pelanggannya dengan memberikan pelayanan maksimal dari segi komunikasi yang ramah, memberikan informasi yang sebenarnya dan timing pengantaran paket yang tepat.		J&T Express tidak menerima pengiriman barang terlarang seperti obat-obatan terlarang, miras, emas atau perak, binatang atau tumbuhan hidup, barang ilegal, barang beracun, barang sejarah yang bernilai tinggi, uang atau cek tunai dan lainnya yang dinilai sensitif.		Jujur dalam setiap proses transaksi, bersikap ramah, memenuhi perjanjian atau transaksi bisnis.

2. Price	Tidak ada kecurangan dalam takaran dan timbangan, penentuan harga berdasarkan mekanisme pasar yang normal.	Kesukarelaan antara kedua belah pihak yang melakukan transaksi.
3. Promotion		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun).</li> <li>2. Melakukan tindakan jujur saat melakukan promosi.</li> </ol>
4. Place	Pemilihan tempat yang strategis, karena berada di pinggir jalan raya yang akan mempermudah karyawan maupun customer yang nantinya akan datang dan juga akan mempermudah mobil box yang akan drop off paket. Dengan ini tidak ada satu pihak yang merasa dirugikan.	

5. People	Menghindari diskriminasi terhadap karyawannya.	Menerapkan keadilan seperti karyawan yang sudah berkhianat atau merugikan perusahaan akan dikeluarkan dari jabatan atau diberhentikan	Menepati perjanjian yang telah disepakati atau disetujui.	Karyawan yang resmi bekerja pada J&T Express menerima gaji atau upah sesuai dengan UMR daerah setempat.	
6. Process					Memberikan informasi yang akurat kepada <i>customer</i> mengenai proses transaksi atau keberadaan barang melalui aplikasi atau website J&T Express.
7. Physical Evidence				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan kursi untuk customer menunggu saat antre.</li> <li>2. menambah pengemasan seperti isolasi pada paket yang pengemasannya kurang sempurna dari customer.</li> </ol>	

## C. Pembahasan

### 1. Implementasi Marketing Mix Pada J&T Express Trunojoyo Pamekasan

Bauran pemasaran atau marketing mix disini merupakan penerapan pemasaran produk-produk yang dilakukan perusahaan J&T Express Trunojoyo Pamekasan yang dimana perusahaan tersebut merupakan perusahaan jasa pengiriman barang. Strategi yang telah digunakan oleh J&T Express Trunojoyo Pamekasan pada proses pemasarannya meliputi 7P yaitu product, price, place, promotion, people, physical evidence, process. Dari ketujuh strategi tersebut semuanya sangat penting dalam pemasaran suatu perusahaan jasa untuk dapat meningkatkan daya saing perusahaan.

#### a. *Product* (Produk)

Produk jasa disini berbeda dengan produk yang berupa barang yang dimana produk jasa memiliki karakteristik unik yang tidak dimiliki produk barang. Terdapat delapan aspek dasar yang membedakan produk jasa dengan barang fisik yaitu:<sup>37</sup>

- 1) Produk jasa yang dikonsumsi tidak dapat dimiliki oleh konsumen.
- 2) Produk jasa merupakan suatu kinerja yang sifatnya *tidak berwujud*.
- 3) Dalam proses produksi jasa, peran konsumen dalam pengolahan lebih besar dibandingkan dengan produk barang fisik.
- 4) Orang-orang yang terlibat dalam proses pelayanan sedikit banyak memainkan peran dalam pembentukan atau desain pelayanan.

---

<sup>37</sup> Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019), 93.

- 5) Dalam hal operasionalisasi input dan output, produk jasa lebih beragam.
- 6) Produk jasa tentu sulit dievaluasi oleh konsumen.
- 7) Produk jasa tidak dapat disimpan.
- 8) Faktor waktu dalam proses layanan dan konsumsi layanan relatif diperhatikan.

Produk jasa yang ditawarkan kepada customer di J&T Express Trunojoyo Pamekasan sedikit berbeda dari perusahaan sejenisnya dengan menawarkan delapan jasa sebagai berikut:

- 1) Gratis jemput di tempat. Layanan ini hanya ada di J&T Express, tidak dimiliki oleh perusahaan ekspedisi lainnya dimana layanan ini menawarkan gratis jemput paket di tempat atau rumah customer tanpa batasan jumlah dan berat paket juga tanpa biaya tambahan.
- 2) *Real time tracking system* yaitu layanan pelacakan pergerakan paket dengan akurat dan lebih detail waktu dan tempat keberadaan paket dengan kurir yang membawanya.
- 3) Operasional 365 hari tanpa libur. J&T Express tetap beroperasi meskipun hari libur seperti tanggal merah dan hari-hari besar.
- 4) Harga *regular service premium*. Semua pengiriman menggunakan express dengan harga reguler yang tidak ada perbedaan harga dan estimasi waktu akan tetapi customer tetap mendapatkan pelayanan seperti premium.

- 5) 24 jam *hotline service*. Pelanggan dapat menghubungi *call center* J&T Express kapanpun jika ingin menanyakan sesuatu atau mengadu seputar paket meskipun hari libur tanpa dikenakan biaya.
- 6) Potongan ongkos kirim yang diberikan kepada customer J&T Express yang sudah berlangganan dengan total transaksi pengiriman 3 juta lebih perbulannya.
- 7) Layanan COD (*Cash On Delivery*) dimana customer atau penerima paket yang membayar ke kurir setelah barang atau paket sampai dan diterima oleh penerima paket.
- 8) Aplikasi dan website. J&T Express menyajikan platform kepada seluruh masyarakat yang dapat diakses dengan aplikasi J&T Express pada android maupun iOS dan juga via website.

**b. Price (Harga)**

Penetapan harga untuk jasa adalah keputusan penting yang mendukung keberhasilan operasi organisasi yang menguntungkan dan nirlaba. Harga adalah satu-satunya elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan bagi perusahaan. Namun, keputusan penetapan harga (terutama dalam hal pemasaran jasa) tidak mudah dibuat. Di satu sisi, harga yang berlebihan dapat meningkatkan keuntungan jangka pendek. Namun di sisi lain, konsumen akan sulit menjangkau dan bersaing dengan kompetitor. Dalam beberapa kasus, harga yang terlalu mahal dapat diprotes oleh lembaga konsumen dan bahkan meminta intervensi pemerintah untuk menurunkan harga. Selain itu, margin keuntungan yang besar cenderung menarik pesaing ke

industri yang sama. Sementara jika harga terlalu rendah, pangsa pasar bisa meroket. Namun, margin kontribusi dan laba bersih akan turun. di samping itu. Beberapa konsumen mungkin menganggap kualitasnya buruk. Semua organisasi yang berorientasi laba dan banyak organisasi nirlaba menetapkan harga atas produk atau jasa mereka. Harga disebut dengan berbagai nama. Harga adalah elemen bauran pemasaran yang paling fleksibel (harga dapat berubah dengan cepat, tidak seperti fitur produk dan perjanjian distribusi). Pada saat yang sama, penetapan harga dan persaingan juga merupakan masalah nomor satu yang dihadapi bisnis. Namun, banyak perusahaan tidak menangani penetapan harga dengan baik.<sup>38</sup>

Penetapan harga atau ongkos kirim barang yang ada di J&T Express Trunojoyo Pamekasan ditentukan atau dihitung berat perkilonya dan tarifnya berbeda-beda sesuai kota tujuan. Misalkan harga pengiriman barang dengan berat 1 kilo dari Pamekasan ke Surabaya dikenakan tarif 10 ribu rupiah. Jika berat barang ditambah menjadi 2 kilo maka harga juga bertambah menjadi 20 ribu. J&T Express mengusung Harga Regular Service Premium dimana harga tersebut harga reguler tetapi mendapatkan pelayanan yang premium. Penetapan harga di J&T Express Trunojoyo Pamekasan sudah mengikuti mekanisme pasar yang normal.

---

<sup>38</sup> Ibid, 116.

**c. *Promotion* (Promosi)**

Perusahaan jasa dapat memilih media promosi yang tepat untuk diterapkan. Strategi *promotion* terdapat beberapa unsur-unsur yang sudah penulis bahas di Bab II pada halaman 32-33 diantaranya yaitu *advertising*, *personal selling*, *sales promotion*, *publicity*. Inti dari *promotion* dalam *marketing mix* tujuannya untuk menyebarluaskan informasi atau memberitahukan, membujuk, dan mengingatkan tentang produk perusahaan agar masyarakat luas dapat menggunakannya.

Strategi *promotion* yang diterapkan pada J&T Express dengan sarana *advertising* yaitu dengan menyebarkan brosur dan juga dengan sosial media seperti instagram dan facebook. *Publicity* pada J&T Express yang tentunya merupakan branding pada perusahaan yaitu dengan adanya banner dan neon box di setiap kantor J&T Express dan juga dengan seragam yang digunakan karyawan seperti baju, jaket, helm dan jas hujan yang memiliki identitas atau ciri khas pada perusahaan.

**d. *Place* (Tempat)**

Lokasi adalah tempat usaha dimana perusahaan melakukan kegiatannya. Tempat usaha adalah tempat dimana kegiatan usaha melakukan produksi barang dan jasa, dan juga tempat konsumen melakukan pembelian. Lokasi usaha dapat ditentukan dengan melakukan riset terlebih dahulu. Lakukan riset dengan berfokus pada lingkungan di sekitar untuk menemukan lokasi yang strategis nantinya. Semakin strategis lokasi yang dipilih, semakin tinggi peluang bisnisnya.



Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan ketika memilih lokasi bisnis dan tentunya harus disesuaikan dengan jenis usaha yang akan dilakukan yaitu mudah terlihat, akses yang mudah dijangkau, dekat dengan konsumen, biaya sewa tempat yang terjangkau, keamanan dan kebersihan lingkungan sekitar, besar pendapatan masyarakat sekitar, lokasi dengan tingkat kompetisi yang cenderung rendah, tingkat keramainan dan kepadatan penduduk sekitar.<sup>39</sup>

Dalam penentuan tempat, J&T Express melakukan riset atau mempertimbangkan terlebih dahulu dengan melihat lokasi sekitar dan juga harga sewanya. J&T Express juga memperhatikan akses yang mudah dijangkau dengan mengutamakan di pinggir jalan karena akan mempermudah karyawan maupun customer yang nantinya akan datang. Dengan lokasi yang berada di pinggir jalan juga akan mempermudah mobil box yang akan drop off paket.

**e. *People (Orang)***

Bauran pemasaran *people* berhubungan dengan perencanaan sumber daya manusia, job specification, job description, rekrutmen, seleksi karyawan, pelatihan karyawan, dan motivasi kerja. Bauran pemasaran *people* mengacu pada setiap pelaku yang berpartisipasi dalam perannya dalam kegiatan penyajian produk barang maupun jasa. Orang dapat diartikan sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) dalam perusahaan. Untuk mencapai kualitas pemasaran yang baik, tentunya sumber daya manusia perlu dilatih dan dimotivasi secara bertahap agar

---

<sup>39</sup> Ridwan Karim, “*Pengertian Dan Konsep Marketing Mix (Bauran Pemasaran) 7P,*” Deepublish, diakses dari [https://penerbitbukudeepublish.com/materi/marketing-mix/#3\\_Place\\_Lokasi](https://penerbitbukudeepublish.com/materi/marketing-mix/#3_Place_Lokasi) pada tanggal 15 Mei 2022

dapat memberikan produk atau jasa yang baik kepada konsumen untuk kegiatan pemasaran di masa yang akan datang. Hal ini karena kualitas sumber daya manusia pasti dapat berdampak besar pada pekerjaan mereka. Beberapa hal penting yang harus dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya adalah:<sup>40</sup>

- 1) Pelatihan. Pelatihan dapat digunakan sebagai alat pendukung agar SDM memiliki kesempatan untuk meningkatkan keterampilannya.
- 2) Motivasi. Motivasi merupakan program yang mendorong kinerja SDM. Dorongan ini dapat berupa insentif atau hadiah yang menjadi hak karyawan yang mampu memenuhi tujuan pekerjaan tertentu.
- 3) Seleksi. Seleksi juga dapat diartikan sebagai evaluasi, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur kinerja, memberikan evaluasi, dan perencanaan karir sumber daya manusia.

J&T Express dalam hal perekrutan karyawannya dengan membuka lowongan pekerjaan terlebih dahulu, melakukan *interview* kepada calon karyawan yang terpilih dan melakukan *training* atau pelatihan kerja, yang selanjutnya akan diseleksi dan melakukan serah terima dan tanda tangan kontrak kepada calon karyawan yang berhasil lulus seleksi. J&T Express juga memberikan bonus sebagai motivasi untuk mendorong kinerja karyawan yang mencapai atau melebihi target pekerjaannya.

**f. *Process (Proses)***

Proses mengacu pada serangkaian kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi permintaan konsumen dari kegiatan

---

<sup>40</sup> Ibid.

produksi hingga konsumen akhirnya mendapatkan barang atau jasa yang disediakan. Serangkaian kegiatan dapat dilakukan dalam kampanye pemasaran berupa prosedur, jadwal kerja, mekanisme, dalam bentuk kegiatan rutin. Rangkaian kegiatan ini juga disampaikan kepada konsumen, agar konsumen mengetahui kegiatan apa saja yang telah dilakukan perusahaan dalam proses penyampaian produk kepada konsumen. Beberapa perusahaan memiliki cara khusus untuk memberikan informasi ini.<sup>41</sup>

Perusahaan J&T Express menerapkan proses *incoming* dan *outgoing*. Proses *incoming* disini yaitu paket yang datang dari luar daerah dikirimkan ke gudang, dari gudang menuju *drop point*, setelah itu baru diantar ke alamat penerima. Sedangkan proses *outgoing* sebaliknya yaitu paket yang datang dari customer dikirimkan dari drop point menuju gudang, selanjutnya dari gudang menuju drop point luar daerah masing-masing alamat yang dituju.

Proses pengiriman atau perjalanan paket bisa dilihat atau dipantau oleh customer melalui aplikasi atau website J&T Express dengan memasukkan nomer resi paket. Dengan nomer resi tersebut *customer* bisa melacak keberadaan paketnya sudah sampai daerah mana atau sudah diterima oleh penerima.

**g. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)**

Bukti fisik mengacu pada penampilan fisik tempat usaha, mulai dari arsitektur hingga desain interior, seperti warna, penataan ruang,

---

<sup>41</sup> Ibid.

pemilihan furnitur, dan lainnya. Hingga tampilan karyawan seperti seragam. Penampilan merupakan suatu keharusan karena berhubungan langsung dengan persepsi pelanggan terhadap perusahaan. Pemilihan desain eksterior dan interior hingga seragam tentunya harus ditujukan untuk menarik perhatian konsumen sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembeliannya. Penampilan perusahaan pasti mempengaruhi mood pengunjung. Tempat usaha dengan desain interior yang menarik dan nyaman tentunya akan membuat konsumen betah. Perusahaan harus mampu menciptakan bukti fisik yang memberikan suasana dan pengalaman yang menyenangkan bagi konsumen. Namun, komponen visual merupakan bagian penting dari strategi pemasaran dan dapat memberikan nilai tambah bagi pemasaran. Menurut Lovelock terdapat tiga alat ukur dalam mengelola bukti fisik, diantaranya:<sup>42</sup>

- 1) *An attention creating medium.* Artinya perusahaan telah menciptakan ciri khas mereknya yang membedakannya dari pesaing atau kompetitor lainnya, sehingga membuat tampilannya semenarik dan seunik mungkin.
- 2) *A message creating medium.* Merujuk pada simbol dan tanda yang dikomunikasikan secara berulang dan intensif kepada konsumen untuk menekankan kekhasan kualitas barang atau jasa yang diberikan.
- 3) *An effect creating medium.* Misalnya seperti seragam yang sama, unik, warna cerah atau terang, motif dan bentuk tertentu, dan

---

<sup>42</sup> Ibid.

lainnya. Bukti fisik seperti ini diciptakan untuk memiliki efek di luar produk dan layanan yang ditawarkan kepada konsumen.

Sesuai data yang ada, tampilan fisik yang menjadi *brand* atau ciri khas dari J&T Express yaitu dari segi warnanya yang serba merah ferrari mulai dari logo J&T Express, brosur, mobil, seragam karyawan seperti jaket, baju, helm dan juga jas hujan. Dilihat dari kantor J&T Express juga menampilkan warna merah seperti banner dan neon box yang terpasang di area kantor J&T Express.

## 2. Tinjauan Umum Etika Bisnis Islam Terhadap Implementasi Marketing Mix Pada J&T Express Trunojoyo Pamekasan

### a. *Product* (Produk)

Perusahaan J&T Express sangat memperhatikan dan berhati-hati terhadap barang yang akan diangkut dengan mengikuti aturan yang berlaku. Lebih jelasnya J&T Express tidak akan menerima pengiriman barang yang berbahaya seperti obat-obatan terlarang (narkotika), minuman keras, benda tajam, barang berharga seperti emas dan perak, binatang atau tumbuhan hidup, barang ilegal, barang beracun, barang sejarah yang bernilai tinggi, uang atau cek tunai dan lainnya yang dinilai sensitif.

Dalam etika bisnis Islam, Allah SWT telah melarang untuk berbuat tolong menolong dalam perbuatan dosa dan juga pelanggaran:

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.*<sup>43</sup>

Untuk menjaga kualitas pelayanan produk, J&T Express sangat menjaga kepercayaan pelanggannya dengan memberikan pelayanan maksimal dari segi komunikasi yang ramah, memberikan informasi yang sebenarnya dan timing pengantaran paket yang tepat. Asuransi juga diberikan J&T Express terhadap customer bagi barang tertentu sesuai dengan perjanjian saat transaksi.

Sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam, meninggalkan perbuatan yang tidak beretika dan mendorong setiap individu untuk bersikap amanah yang masuk pada prinsip *unity* (kesatuan). J&T Express tidak menerima pengiriman barang terlarang seperti obat-obatan terlarang, miras, emas atau perak, binatang atau tumbuhan hidup, barang ilegal, barang beracun, barang sejarah yang bernilai tinggi, uang atau cek tunai dan lainnya yang dinilai sensitif yang masuk pada prinsip *free will* (ehendak bebas).Jujur dalam setiap proses transaksi, bersikap ramah, memenuhi perjanjian atau transaksi bisnis yang masuk pada prinsip *benevolence* (kebenaran).

**b. Price (Harga)**

Rasulullah SAW mengajarkan kita untuk berdagang dengan menjunjung tinggi etika Islam. Dalam kegiatan ekonomi kita sebagai umat Islam, kita dilarang melakukan perbuatan batil, tetapi kita harus menjalankan kegiatan ekonomi yang dilakukan saling ridho. Allah SWT berfirman:

---

<sup>43</sup> Al-Qur'an, Al-Ma'idah (5): 2.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا ءَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا ءَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang Berlaku atas dasar suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu.”<sup>44</sup>*

Dalam surah Al-Qasas ayat 26 Allah juga berfirman:

قَالَتْ إِحْدَىٰهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ ۖ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

*“Dan salah seorang dari kedua (perempuan) itu berkata, “Wahai ayahku! Jadikanlah dia sebagai pekerja (pada kita), sesungguhnya orang yang paling baik yang engkau ambil sebagai pekerja (pada kita) ialah orang yang kuat dan dapat dipercaya.”<sup>45</sup>*

Berdasarkan nash-nash tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa perjanjian perburuhan dengan menggunakan tenaga manusia untuk melakukan suatu pekerjaan dibenarkan dalam Islam. Dengan kata lain pelaksanaan pemberian upah (upah kerja) yang merupakan ijarah dalam hukum Islam.<sup>46</sup>

Dalam hal penentuan harga, J&T Express menetapkan harga yang terjangkau atau sesuai mekanisme pasar yang normal dan sudah sesuai dengan pelayanannya dimana J&T Express menentukan harga atau ongkos kirim berdasarkan berat barang yang akan dikirim dan alamat yang dituju yang pastinya tarif akan berbeda-beda setiap kota tujuan.

Sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam, tidak ada kecurangan dalam takaran dan timbangan, penentuan harga berdasarkan mekanisme pasar yang normal yang masuk pada prinsip *equilibrium* (keseimbangan). Adanya sikap kesukarelaan antara kedua belah pihak

<sup>44</sup> Al-Qur'an, An-Nisa (4): 29.

<sup>45</sup> Al-Qur'an, Al-Qasas (28): 26.

<sup>46</sup> Hendi Suhendi, “Fiqh Muamalah”, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hal. 116

yang melakukan transaksi yang juga masuk pada prinsip *benevolence* (kebenaran).

**c. *Promotion* (Promosi)**

Rasulullah SAW sangat banyak memberikan petunjuk mengenai etika bisnis islam bahwa prinsip dasar bisnis adalah kejujuran, kesadaran akan pentingnya kegiatan bisnis secara sosial, tidak ada sumpah palsu, ramah tamah, tidak boleh pura-pura menawar tinggi agar orang lain tertarik membeli dengan harga tersebut, tidak boleh memfitnah bisnis orang lain dan biarkan orang membelinya, tidak boleh ihtikar (menumpuk dan menyimpan barang dalam masa tertentu, dengan tujuan agar harganya suatu saat menjadi naik dan keuntungan besar pun diperoleh), ukuran, dimensi, dan proporsi yang benar, bisnis tidak boleh mengganggu ibadah kepada tuhan, membayar upah sebelum kering keringat karyawan, tidak ada monopoli, dilarang melakukan usaha yang mengandung bahaya (*mudharat*) yang dapat merugikan dan mengganggu kehidupan pribadi dan sosial, barang dagangan yang dijual adalah barang yang suci dan halal, bukan barang yang haram seperti babi, anjing, miras, ekstasi, danlainnya, bisnis dilakukan secara sukarela, tidak dipaksa, segera lunasi kredit sebagai kewajibannya, memberi tenggang waktu apabila pengutang (kreditor) belum mampu membayar, bahwa bisnis yang dilaksanakan bersih dari unsur riba.<sup>47</sup>

Dalam strategi promosi, J&T Express memiliki cara dengan menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun) tujuannya

---

<sup>47</sup> Faty Rahmarisa, "Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam," *Jurnal UISU* (2022): 3-5.



agar customer nyaman dengan perlakuan atau pelayanan J&T Express. Perusahaan J&T Express melakukan tindakan jujur saat melakukan promosinya. Promosi yang dilakukan juga berupa diskon atau potongan harga 5% jika transaksi mencapai tiga juta dalam sebulan. Promosi yang sering diadakan oleh J&T Express ketika hari-hari spesial seperti Hari Belanja Nasional dan semacamnya.

Di dalam Islam, tabligh dan dakwah sebagai marketing dalam Islam. Karena pada dasarnya dakwah adalah menjual dan mempromosikan nilai Islam yang kita yakini kebenarannya. Berikut ini adalah surat Al-Maidah ayat 67 yang membahas tabligh:

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ ۗ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ ۗ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ

*“Wahai Rasul! Sampaikanlah apa yang diturunkan Tuhanmu kepadamu. Jika tidak engkau lakukan (apa yang diperintahkan itu) berarti engkau tidak menyampaikan amanat-Nya. Dan Allah memelihara engkau dari (gangguan) manusia. Sungguh, Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang kafir.”<sup>48</sup>*

Sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam, bersikap ramah, toleran, jujur dan memenuhi perjanjian yang masuk pada prinsip benevolence (kebenaran).

#### **d. Place (Tempat)**

Mengenai lokasi, Islam meyakini bahwa lokasi yang tepat harus beretika sekaligus menghindari segala bentuk kezaliman. Islam mengajarkan bahwa dalam hal *place* untuk memilih lokasi yang strategis, seorang pemasar atau pedagang harus dapat memiliki informasi pasar agar dapat memilih lokasi yang tepat. Identifikasi lokasi

<sup>48</sup> Al-Qur'an, Al-Maidah (5): 67.

bisnis yang strategis dalam Islam harus memperhatikan aspek manfaat.<sup>49</sup>

Sedangkan untuk pemilihan lokasi pada J&T Express sudah sesuai dengan pemilihan tempat yang strategis, karena berada di pinggir jalan raya yang akan mempermudah karyawan maupun customer yang nantinya akan datang. Dengan lokasi yang berada di pinggir jalan juga akan mempermudah mobil box yang akan drop off paket. Dengan ini tidak ada satu pihak yang merasa dirugikan yang masuk pada prinsip etika bisnis islam *equilibrium* (keseimbangan).

**e. *People (Orang)***

Hubungan antara perusahaan dan karyawan didasarkan pada penghormatan terhadap manusia sebagai ciptaan Tuhan yang mulia. Oleh karena itu, ketenagakerjaan selalu diatur dalam hubungan yang sehat dan saling menghormati. Tenaga kerja tidak hanya ditempatkan sebagai alat produksi, tetapi juga ditempatkan dan dihargai sebagai manusia. Memberikan karyawan yang wajar dan hak asasi manusia mempengaruhi produktivitas mereka, di sisi lain mengabaikan hak-hak karyawan menciptakan inefisiensi yang merugikan perusahaan. Begitu pula dengan kewajiban para pekerja, Islam mengajarkan mereka untuk menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab atas kelancaran dan kemajuan perusahaan. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam surah Al-Ahqaaf ayat 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا ۗ وَيُؤْتِيهِمْ أَجْرَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

---

<sup>49</sup> Patah Abdul Syukur dan Fahmi Syahbudin, “Konsep Marketing Mix Syariah,” *Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol. 5, No. 1 (April 2017): 87.

“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.”<sup>50</sup>

Sehubungan dengan bakat, dalam Al-Qur’an telah dijelaskan pada surah Al-Isra’ ayat 84:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

“Katakanlah (Muhammad), “Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing.” Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.”<sup>51</sup>

Perusahaan J&T Express dalam hal *people* menghindari diskriminasi terhadap karyawannya, artinya J&T Express tidak pilih kasih dalam hal pekerjaan, menghindari perlakuan tidak menyenangkan atas perbedaan seperti usia, gender, agama, ras, dan sebagainya. J&T Express juga menerapkan keadilan seperti karyawan yang sudah berkhianat atau merugikan perusahaan akan dikeluarkan dari jabatan atau diberhentikan. Karyawan yang resmi bekerja pada J&T Express menerima gaji atau upah sesuai dengan UMR daerah setempat.

Sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam, tidak ada diskriminasi pada karyawan yang masuk pada prinsip *unity* (kesatuan), keadilan dalam berbisnis masuk pada prinsip *equilibrium* (keseimbangan), gaji karyawan sudah sesuai UMR yang masuk pada prinsip *responsibility* (tanggung jawab), menepati perjanjian yang telah disetujui yang masuk pada prinsip *free will* (kehendak bebas).

<sup>50</sup> Al-Qur’an, Al-Ahqaf (46): 19.

<sup>51</sup> Al-Qur’an, Al-Isra’ (17): 84.

**f. *Process (Proses)***

Perusahaan J&T Express dalam hal ini memberikan informasi yang akurat kepada *customer* mengenai proses transaksi atau keberadaan barang melalui aplikasi atau website J&T Express. Proses pengiriman atau perjalanan paket bisa dilihat atau dipantau oleh customer melalui aplikasi atau website J&T Express dengan memasukkan nomer resi paket. Dengan nomer resi tersebut customer bisa melacak keberadaan paketnya sudah sampai daerah mana atau sudah diterima oleh penerima.

Sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam, memberikan informasi yang akurat dan jujur dalam proses transaksi yang masuk pada prinsip *benevolence* (kebenaran).

**g. *Physical Evidence (Bukti Fisik)***

Konsep islami dalam pelayanan yang berkaitan dengan tampilan fisik tidak boleh mengacu pada kemewahan, tetapi dalam Islam harus memberikan kenyamanan, keamanan dan memudahkan konsumen dalam membeli suatu produk atau jasa, tetapi fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman itu penting, namun bukan yang menekankan kemewahan.

Perusahaan J&T Express dari tampilan fisik sederhana saja, namun memiliki ciri khas yang menjadikan J&T Express itu unik dengan warna yang serba merah mulai dari logo, mobil, seragam karyawan dan lainnya. Pada kantor J&T Express juga menyediakan kursi untuk customer menunggu saat antre. Hal kecil seperti itu justru dapat membuat kenyamanan bagi customer dari pada berdiri menunggu.

Mengenai *packaging* (pengemasan) juga turut diperhatikan oleh J&T Express dengan menambah pengemasan seperti isolasi pada paket yang pengemasannya kurang sempurna dari customer. Pengemasan tersebut juga merupakan tanggungjawab J&T Express untuk menjaga keamanan barang. Hal ini termasuk pada prinsip etika bisnis islam *responsibility* (tanggung jawab).