

ABSTRAK

Ria Indah Ramadhani, 2020, *Strategi Diferensiasi Pada Perusahaan Pengiriman Barang dan Jasa (Studi Pada J&T Express dan NinjaXpress Pamekasan)*, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Dr. H. Rudy Haryanto. MM.

Kata Kunci: *Strategi Diferensiasi, Perusahaan, Pengiriman Barang dan Jasa.*

Seiring dengan perkembangan zaman, pasar jasa kurir yang besar dan terus berkembang menyebabkan banyaknya pelaku usaha yang tertarik masuk dalam bisnis jasa kurir. Salah satu cara untuk dapat memenangkan persaingan adalah dengan membuat perbedaan dari produk yang dipasarkan dibandingkan produk perusahaan saingan. Sehingga konsumen merasakan adanya perbedaan yang bersifat positif dibandingkan dari produk perusahaan lainnya. Konsep ini dinamakan dengan diferensiasi produk (Pembedaan Produk). Perusahaan jasa pengiriman J&T Express dan NinjaXpress merupakan ekspedisi barang yang berada di Pamekasan, dimana kedua perusahaan ini tempatnya saling berdekatan satu sama lain sehingga pastinya ada persaingan dari kedua perusahaan jasa tersebut untuk menonjolkan keunikan masing-masing jasa yang dimiliki kepada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimana implementasi dimensi diferensiasi J&T Ekspres dalam membedakan perusahaan dengan NinjaXpress dan untuk mengetahui efektifitas yang dilakukan NinjaXpress dalam meningkatkan produktifitas dalam perusahaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penelitian yang bersifat komparatif. Sumber data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer penelitian ini adalah pimpinan perusahaan, karyawan J&T Express dan NinjaXpress Pamekasan. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan melalui perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan dan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *Pertama*, J&T Express dan NinjaXpress Pamekasan mendiferensiasikan perusahaannya dengan berdasarkan lima dimensi yaitu produk, pelayanan, personil, saluran distribusi dan citra. Ada beberapa produk jasa yang menjadi keunggulan perusahaan pengiriman barang dan jasa pada kedua perusahaan tersebut yakni J&T Express memiliki keunggulan di bidang pelayanan gratis jemput ongkir di tempat dan operasional jam kerja yang berpotensi menjadi sumber diferensiasi. Sedangkan untuk NinjaXpress memiliki keunggulan di bidang layanan *Cash On Delivery* (COD) yang mempermudah konsumen untuk dapat membayar barang yang dibeli saat menerimanya langsung. *Kedua*, J&T Express dalam efektifitasnya untuk meningkatkan jumlah produktivitas sudah berjalan efektif karena terjadi jumlah peningkatan pengiriman barang dan penerimaan barang. Sedangkan untuk NinjaXpress Pamekasan kurang efektif hal ini di karenakan tidak adanya peningkatan jumlah pengiriman barang hanya ada penerimaan barang saja.