

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Sejarah SiCepat sebagai sebuah jasa ekspedisi dimulai ketika Rudy Darwin Swigo sebagai pendirinya melihat adanya peluang di bisnis kargo. Didirikan pada tahun 2014, perusahaan yang bermarkas utama di Jakarta ini memiliki visi dan misi untuk menjadi yang terbaik dibidangnya. Area kegiatan usaha SiCepat saat ini meliputi transportasi ekspedisi untuk Udara dan Darat. SiCepat Ekspres adalah perusahaan jasa layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket. SiCepat Ekspres berfokus pada pelayanan jasa pengiriman barang yang mencakup seluruh wilayah Indonesia dan berekspansi ke benua Asia dan juga Australia. SiCepat Ekspres mempunyai slogan “Ketika semua mudah, dimana SiCepat Ekspres menjawab segala kebutuhan dan keinginan pelaku bisnis e-commerce” (SiCepat Ekspres, 2021).

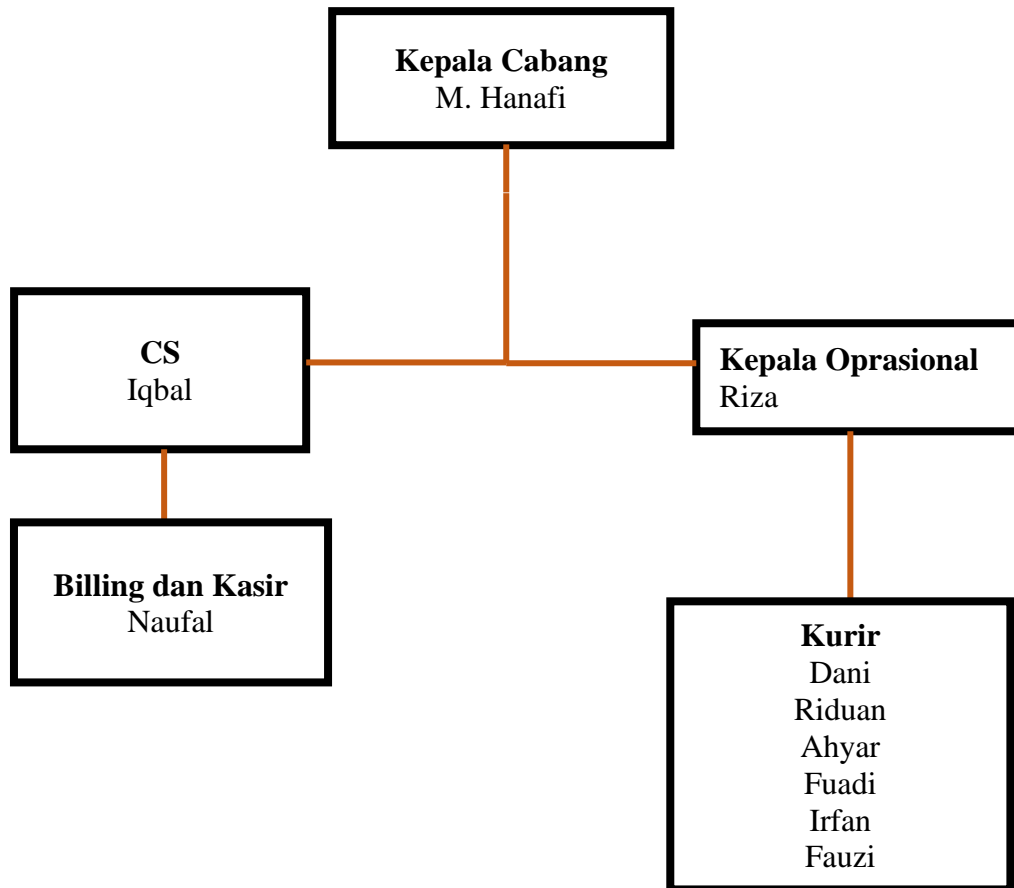
Perbedaan antara SiCepat Ekspres dengan perusahaan jasa ekspedisi lainnya ialah SiCepat Ekspres mengedepankan layanan pengiriman barang untuk e-commerce dan Online Shop. Hal ini dibuktikan dengan program promo layanan pengiriman barang yang ditawarkan oleh SiCepat Ekspres, seperti HALU (Harga Mulai Lima Ribu), H3LO (Heboh 3 Kilo), BEST (Besok Sampai Tujuan). SiCepat Ekspres telah melayani para pelanggan di

seluruh Indonesia. SiCepat Ekspres telah berhasil mengembangkan gerainya ke seluruh wilayah Indonesia sebanyak 730 gerai. Di Provinsi Kalimantan Selatan SiCepat Ekspres memiliki 9 kantor cabang, khususnya ada 5 kantor cabang yang berada di Banjarmasin. Berikut daftar kantor SiCepat Ekspres cabang Banjarmasin:

1. SiCepat Banjarmasin Selatan, Alamat Jl. Raya Banjar Indah Permai, Pemurus Dalam, Kecamatan Banjarmasin Sel., Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70238
2. SiCepat Ekspres Banjarmasin Timur, Alamat Jl. Pangeran Hidayatullah No.RT 18, Benua Anyar, Kecamatan Banjarmasin Timur., Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70238
3. SiCepat Ekspres Banjarmasin Tengah, Alamat Jl. Cempaka IX No.8, Mawar, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70115
4. SiCepat Banjarmasin Barat, Alamat Telaga Biru, Kecamatan Banjarmasin Bar., Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70117
5. SiCepat Banjarmasin Utara, Alamat Jl. Adhyaksa No.3, Sungai Miai, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70123

Penulis mengambil lokasi penelitian di Jl. Pangeran Hidayatullah dikarenakan penulis paling dekat dalam hal transportasi. Untuk kantor cabang yang aktivitasnya paling ramai yaitu SiCepat Ekspres Banjarmasin Timur.

Struktur Kepengurusan SiCepat Ekspres Banjarmasin Timur



Sumber : Wawancara di SiCepat Ekspres, 16 April 2023

Adapun Visi dan Misi dari SiCepat Ekspres adalah untuk menjadi perusahaan ekspedisi nasional terbesar di Asia dengan memberikan dukungan dan kemudahan dalam perkembangan bisnis online. SiCepat Ekspres mewujudkan visi dan misinya melalui budaya perusahaan yang bertajuk FAST (Focus, Active and Creative, Service Excellence, dan Teamwork).

a. Focus

Kesanggupan menyelesaikan proses sortir ribuan paket hanya dalam waktu singkat. Menunjang kinerja para kurir untuk melakukan

pengiriman hingga 200 paket setiap harinya. Meski dengan keadaan kota yang tak menentu, layanan 15 Jam sampai tetap menjadi yang terdepan dan terbaik sebagai solusi untuk pengiriman wilayah Jabodetabek dan Bandung. Layanan 1 Hari sampai menjangkau kota-kota besar diseluruh wilayah Indonesia.

b. Active and Creative

Setiap paket diproses dengan cermat sesuai dengan prosedur, timbangan akurat serta resi digital dengan format sms yang langsung dikirimkan kepada penerima paket dan hanya akan terselesaikan jika paket telah sampai ketangan customer yang sebenarnya. SiCepat Ekspres juga menyediakan kebijakan berlebih dengan membebaskan biaya pengiriman apabila paket tidak sampai tepat pada waktunya, serta asuransi ganti rugi. jika paket teridentifikasi dan terbukti mengalami kehilangan dalam proses pengiriman barang sampai ketangan customer. Dengan program SICEPAT EKSPRES SYARI'AH, SiCepat Ekspres mengajak para sahabat SiCepat Ekspres untuk turut ikut dalam membantu pemerintah guna menyelaraskan pendidikan ditanah air.

c. Service Excellence

Gerai SiCepat Ekspres selalu buka 24 Jam dalam 7 Hari termasuk di hari libur. Bagi Sahabat SiCepat Ekspres disediakan jasa free pick up tanpa ketentuan waktu. SiCepat Ekspres juga memberikan layanan kepada para sahabat SiCepat Ekspres yakni SiCepat Ekspres Cargo serta COD (Cash On Delivery).

d. Teamwork

Dengan kebijakan, solusi serta inovasi terbaru yang diciptakan, SiCepat Ekspres mampu meraih tingkat keberhasilan pengiriman sebesar 97% sehingga berhasil merangkul ribuan customer untuk bermitra bersama SiCepat Ekspres. SiCepat Ekspres memiliki komitmen “Membuat segalanya menjadi lebih mudah”

1. Program Kesehatan
2. Program Pendidikan
3. Program Ekonomi Produktif

2. Deskripsi Hasil Wawancara Strategi pengembangan kualitas

karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin

A. Strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin menurut orang yang bekerja di Lokasi.

1) Informan 1

Nama : Hanafi

Umur : 38 Tahun

“Sebenarnya semuanya bagus hanya saja yang membuat pengiriman pernah tersendat dan lambat karena terjadinya phk massal dari pusat, tidak sempat pengalihan tugas dan tanggung jawab, membuat barang yang harusnya dikirim jadi keteteran, soritran barang pun jadi terlupakan barang yang tiap hari datang

dan membeludak tapi karyawan berkurang, bahkan kami juga menyesalkan warga datang sendiri mencari barangnya yang sudah lama tidak sampai sampai karena tertahan digudang sebab kurir yang bertanggung jawab dalam mengantar barang tersebut sudah di phk”

2) Informan 2

Nama : Iqbal

Umur : 32 Tahun

“Pemecatan Karyawan dari pusat secara mendadak atau biasa dinamakan pengerempangan mempres dana mungkin ujar, nah lawan juga ada yang karyawan karna tugasnya terlalu berat malah resign dll, tugas tugas kerja tanggung jawab jadi keteteran, dan namanya juga manusia biasa kd sanggup mun gawiannya jadi double bahkan lebih karena mehandel gawian kwan kantor yang di pecat lawan yang resign makinnya ai himpal”

3) Informan 3

Nama : Riduan

Umur : 29 Tahun

“ Selama jadi kurir ya karena kurirnya sedikit jadi bisa ada barang yang jaraknya jauh dari kebanyakan barang biasanya buhannya kdd yg mau meantar paket ngitu, mestinya harus dibenahi lagi dan diatur urangnya, tapi ngarannya buhannya ah jua sampai urang yg bisi paket meambil surang kegudang, tapi ya itu karyawannya bekurang jadi banyak banar barang yg diatur

maka ada umpama kaya memprank begayaan lwn kawan dijulungi paket yg jauh harau meraju harau ampah begawi”.

B. Strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin menurut prinsip Ekonomi Islam.

1) Informan 1

Nama : Hanafi

Umur : 38 Tahun

“Alhamdulillah semua karyawan aman bertanggung jawab dalam mengerjakan tugasnya, amanah barang yang dari gudang memang real diantarkan ke konsumen, untuk gaji karyawan pun tepat waktu dan bayarannya sesuai kapasitas yang dia kerjakan misalnya lembur dapat bonus dan misalnya sehari dia mengerjakan tugas lebih dari tanggung jawabnya maka dapat uang tambahan lah. Karyawan dan kurir pun semua bersungguh sungguh, ya itu tadi hanya saja karena kurang personel jadi kerjaan menumpuk”.

2) Informan 2

Nama : Iqbal

Umur : 32 Tahun

“Yang terpenting itu rasa tulus dan empati terhadap sesama karyawan atau kurir, sopan santun lingkungan yang kondusif sholat bisa tepat waktu, tidak ada misalnya caper dengan binian karena disini karyawan dan kurir semuanya lakian, intinya aman lah bkekawanan di gudang, ibarat ada uang cod dan lain lain

semuanya jujur, selama ini kd pernah png dpt karyawan yang mengadi ngadi.

3) Informan 3

Nama : Riduan

Umur : 29 Tahun

“ngarannya jadi kurir ni ya yg penting kita jujur barang yg diantar memang sdh kita antar, karna bukti jua kita foto bahwa kita sdh meantar kesitu atau kemana umpama, misal paket yg kita antar harini 50 paket artinya harus 50 foto to, dan jua kd pernah kita buka buka barang ampun urang, ngalih kena urusannya, intinya apa yg digudang dimana lokasinya bah tu tinggal antar akan terima gaji beres dah damai hidup”.

B. Analisis Data

Setelah menyajikan data beberapa hasil wawancara terhadap di atas, kemudian penulisan menganalisis data tersebut untuk menjawab rumusan masalah pada bab 1 Strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin.

1. Strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin

Berdasarkan wawancara dari informan mengenai Strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin. Dari segi strategi di internal sudah memenuhi yaitu

a) Pelatihan dan Pembangunan Pemahaman Strategi Perusahaan: Pelatihan penting bagi perusahaan untuk membangun pemahaman karyawan tentang strategi, tujuan dan nilai-nilai perusahaan. Ini akan membantu karyawan memahami bagaimana keputusan dan tindakan menciptakan nilai tambahan bagi perusahaan. Di Sicepat Ekspres, pelatihan ini juga bertujuan untuk meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan standar operasi kami. Pelatihan yang disampaikan oleh para profesional kami dapat membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan mencapai hasil yang optimal. Melalui pelatihan ini, karyawan dapat melakukan tugas-tugas mereka dengan lebih efisien, sesuai dengan strategi dan nilai-nilai kami. Karyawan juga memiliki pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana mengkombinasikan keterampilan mereka dengan strategi perusahaan. Ini membantu mereka mengembangkan dan memberikan hasil yang optimal bagi perusahaan.

b) Program Pengembangan Keterampilan dan Kemampuan: Program pengembangan keterampilan dan kemampuan karyawan meningkatkan produktivitas. Ini juga membantu meningkatkan minat karyawan untuk beradaptasi dengan lingkungan, teknologi dan pasar. Ini juga membantu perusahaan dengan skala dan kebutuhan lanskap yang dinamis. Di Sicepat Ekspres, kami menyambut inisiatif pelatihan bagi karyawan yang akan membantu mereka mencapai potensinya. Ini juga memastikan karyawan kami memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk bersaing di pasar.

c) Pengembangan Sumber Daya Manajemen: Suatu cara efektif untuk mengembangkan karyawan adalah mengembangkan kemampuan manajemen untuk membantu mereka memimpin operasi bisnis dan mengelola karyawan. Hal ini memastikan bahwa proses bisnis berjalan dengan efisien tanpa gangguan dan setiap karyawan bertanggung jawab atas tugas sebelumnya. Di Sicepat Ekspres, karyawan diberikan pelatihan manajemen untuk membantu mereka memahami bisnis tentang urusan logistik dan penentuan biaya yang tepat. Pelatihan ini memberi mereka keterampilan yang dibutuhkan untuk mengatur aliran bisnis, memantau kinerja tim, dan menyederhanakan operasi. Selain itu, Sicepat juga mendanai perkuliahan dan pelatihan manajemen bagi para karyawan agar mereka bisa memahami proses bisnis dengan baik. Akhirnya, kemampuan manajemen yang dikembangkan akan membantu karyawan memahami kebutuhan bisnis dengan baik dan memaksimalkan potensi.

d) Pelatihan Kepemimpinan: Pelatihan kepemimpinan membantu mereka yang terlibat untuk belajar bagaimana menyampaikan pesan dan tujuan perusahaan. Ini memfasilitasi managing dan kolaborasi antar tim dalam mencapai tujuan perusahaan. Di Sicepat Ekspres, pemimpin dibekali dengan kemampuan mengelola staf, membangun lingkungan kerja yang produktif, berkomitmen untuk mencapai hasil yang tinggi, dan membangun tim untuk belajar dan tumbuh sekaligus. Pelatihan ini bisa dipandang sebagai salah satu cara untuk mempertajam kemampuan manajemen dan membantu meningkatkan produktivitas tim.

e) Program Insentif untuk Performa Terbaik: Program insentif telah terbukti mampu menggairahkan organisasi untuk berprestasi. Sistem insentif dan reward telah menjadi bagian penting dari strategi pengembangan kualitas karyawan di perusahaan dan lebih banyak perusahaan menyesuaikannya untuk mendorong kinerja tertinggi dari karyawan. Di Sicepat Ekspres, program insentif untuk performa terbaik secara sederhana dikenal sebagai "punggawan". Program ini menawarkan bonus serta hadiah. Setiap punggawan mendapatkan penghargaan dari manajemen Sicepat Ekspres dan menerima insentif yang disesuaikan oleh manajer operasional berdasarkan keberhasilan tugas mereka. Program punggawan ini berisi struktur program hadiah, insentif, dan materi promosi yang terkait dengan kinerja yang baik. Program punggawan ini mencakup bonus dan tabel insentif untuk para punggawan yang termasuk dalam banyak penghargaan, termasuk penghargaan bulanan, bonus kerja overtime, larangan masa kerja berlebihan, reward atas tugas tambahan, ataupun reward atas partisipasi dalam pelatihan yang disediakan untuk para pekerja. Program punggawan juga mencakup materi promosi seperti badge, tanda pengenal, dan lainnya yang dikeluarkan kepada para punggawan. Setelah punggawan mendapatkan materi promosi tersebut, mereka juga diharapkan untuk mengiklankan produk dan layanan perusahaan dengan materi promosi tersebut.

Hanya saja di temukan masalah dari Strategi Faktor lingkungan eksternal yaitu untuk mengurangi jumlah karyawan akibat covid-19 pada saat itu.

Faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang memengaruhi kinerja karyawan. Faktor lingkungan eksternal organisasi meliputi kekuatan industri, tren teknologi, tren bisnis, tren peraturan dan kebijakan, ancaman dan peluang, tren sosial, dan tren ekonomi. Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi struktur, strategi, dan kinerja organisasi. Dalam menghadapi faktor-faktor tersebut, organisasi harus mengambil tindakan yang tepat agar tetap menjadi kompetitif. Misalnya, krisis ekonomi dan keuangan yang terjadi di Indonesia tahun 1997 meningkatkan inflasi, menurunkan nilai nominal upah dan gaji karyawan, dan selanjutnya menurunkan daya beli karyawan (Wirawan, 2009, hal. 7).

Dalam hal SiCepat Ekspres terjadinya covid menyebabkan krisis ekonomi hingga membuat terjadinya PHK massal yang mengakibatkan kinerja SiCepat Ekspres menjadi terhambat akibat kekurangan jumlah karyawan. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya orang yang cukup untuk melakukan proses-proses tertentu yang diperlukan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Hal ini juga berdampak pada biaya yang harus dikeluarkan untuk mengupgrade sistem karena beban kerja yang terlalu tinggi. Kurangnya SDM juga menyebabkan siCepat ekspres kurang fleksibel dalam menjawab tantangan-tantangan dan membantu pelanggan dalam melayani kebutuhan-kebutuhan mereka. Selain itu kekurangan personil menyebabkan masalah-masalah pemeliharaan jangka panjang yang bisa menghambat aktivitas rutin seperti komunikasi, tracking, dan manajemen. Karena kekurangan jumlah karyawan terjadinya tugas tanggung jawab yang

diemban menjadi tidak terorganisir yang menyebabkan terlambatnya dalam mengirim suatu barang kepada konsumen atau hingga barang tersebut terkubur didalam gudang tidak sampai ke konsumen karena yang bertanggung jawab untuk barang tersebut berhenti, membuat kerjaan lain ataupun alasan lainnya. Hal ini akan menyebabkan merosotnya citra perusahaan dikarenakan buruknya pelayanan konsumen.

2. Strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin menurut prinsip Ekonomi Islam.

Berdasarkan wawancara dari informan mengenai Strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja PT SICEPAT Ekspres Banjarmasin menurut prinsip Ekonomi Islam. Menurut perspektif Islam, penelitian adalah suatu proses untuk mempelajari dan menguasai kebenaran melalui prinsip-prinsip dan cara-cara yang benar serta sesuai dengan petunjuk dan ketentuan syariat Islam. Untuk mencapai hal tersebut, maka seorang peneliti akan menggunakan dasar-dasar yang diakui dan diterima secara luas dalam agama Islam. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian yang dihasilkan diakui sebagai ilmu yang valid dan berguna untuk inspirasi dan pertumbuhan baru. Dengan demikian, penelitian dianggap sebagai alat yang berguna untuk menjelaskan dan meningkatkan pemahaman kita akan agama. Maka di temukan bahwa adanya sikap profesional, amanah, etos kerja terpelihara dan empati lingkungan yang tercipta dalam bekerja. Dengan di implementasikan ke dalam strategi pengembangan ialah

meningkatkan kemampuan akademik dan kewirausahaan para pekerja. Proses edukasi mengenai etika dan kepribadian baik dalam Islam juga diadakan secara rutin. Memfasilitasi para pekerja dengan karir yang terarah dan menciptakan budaya kerja yang insipratif. Program kompensasi dan reward yang proporsional serta perlindungan hak pekerja. Promosi dari hasil karya para pekerja serta terciptanya keseimbangan antara pribadi, keluarga dan pekerjaan diharapkan juga dapat membantu dalam meningkatkan kualitas karyawan. Pemilihan dan seleksi karyawan juga diadakan dengan ketat dan progresif agar hanya mengambil yang terbaik yang berkualitas dan membuat karyawan lebih loyal dalam melaksanakan kewajibannya.

a. Bersikap Professional

Selain memerintahkan bekerja, islam juga menuntut setiap muslim agar bekerja dalam bidang apapun haruslah bersikap professional. Yakni untuk senantiasa menjunjung tinggi kejujuran, amanah, jujur, bertanggung jawab dan berkontribusi. Dengan demikian, tidak hanya mampu memenuhi kewajiban diri sendiri, namun juga mampu menjadi contoh dan berperan bagi orang disekitarnya. Bekerja secara profesional adalah cara bagi setiap muslim untuk beribadah kepada Allah SWT. Inti dari sikap professional adalah harus cakap dan ahli dalam bidang pekerjaannya yang sedang dijalani, memiliki semangat yang tinggi dalam setiap menjalankan tugasnya serta bertanggung jawab terhadap apa yang telah dilakukannya terhadap pekerjaannya tersebut dalam hal ini memberikan pelayanan terhadap konsumen. sikap yang profesional

dalam melakukan pekerjaan yang meliputi beberapa hal, seperti berdandan rapi, berbicara sopan, berorientasi pada tujuan, menghormati waktu, bertanggung jawab, menghormati hak-hak orang lain, membawa inisiatif, tugas, pandang positif, dan berkomunikasi dengan baik.

- 1) Saling menghormati dan menghargai.
- 2) Bertanggung jawab atas pekerjaan.
- 3) Berpikir kritis dan menyelesaikan masalah.
- 4) Menjaga rahasia pekerjaan.
- 5) Bersikap diplomatis dan menghormati pandangan orang lain.
- 6) Siap untuk belajar hal baru.
- 7) Siap untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerja.
- 8) Menjaga komunikasi yang efektif.
- 9) Siap untuk mengambil tindakan bertanggung jawab.
- 10) Menghibur kemampuan multitasking.

Dari wawancara yang didapat bahwa karyawan SiCepat Ekspres sudah cukup baik dalam melaksanakan tanggung jawabnya bekerja, pekerjaan sesuai jobdesk yang diberikan menjalankan apa yang sudah ditugaskan. Selain itu, karyawan juga menunjukkan rasa tanggung jawab yang tinggi dan loyalitas tinggi terhadap organisasi. Karyawan juga mengatakan bahwa mereka senang bekerja di SiCepat Ekspres dan sudah bisa bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja mereka. Mereka juga menunjukkan komitmen yang sangat tinggi terhadap organisasi dan sudah bisa bekerja dengan cepat dan tepat. Terlihat

bahwa karyawan SiCepat Ekspres memiliki motivasi yang tinggi untuk melakukan pekerjaan yang diberikan dengan baik dan teliti. Mereka juga dapat menangani kendala dan masalah selama proses bekerja. Selain itu, mereka juga dikatakan dapat beradaptasi dengan mudah dan terbuka terhadap inovasi dalam bekerja. Karyawan terlihat sangat berkomitmen dengan orientasi pada tujuan dan terus mempercepat efisiensi dengan berbagai cara.

Peneliti menyimpulkan bahwa pada dasarnya karyawan di SiCepat Ekspres Banjarmasin sudah bagus hanya saja terjadinya keterlambatan karena banyaknya jumlah tugas dan sedikitnya yang mengerjakan tugas mengakibatkan barang yang belum sampai dan lewat estimasi kepada konsumen. sehingga para pelanggan merasa kurang puas. Beberapa cara yang direkomendasikan agar para karyawan SiCepat Ekspres dapat bekerja efisien adalah Sisihkan waktu untuk mempersiapkan tugas-tugas yang harus diselesaikan. SiCepat Ekspres dapat memecahkan tugas-tugas menjadi beberapa bagian yang lebih kecil sehingga para karyawan dapat menyelesaikannya dengan lebih efisien. Penugasan kembali dapat dilakukan sesuai dengan masing-masing kompetensi dan konsentrasi yang dibutuhkan. Ini akan membuat para karyawan tahu bagaimana menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan cara yang lebih efisien. Pendidikan keterampilan khusus diperlukan untuk para karyawan. Mereka harus diajarkan cara yang efektif dalam menyelesaikan tugas dan melakukan analisis. SiCepat Ekspres dapat menggunakan

teknologi dan sistem manajemen untuk membantu pekerjaannya lebih efisien. Teknologi ini dapat digunakan untuk melacak lokasi produk dan memantau bagaimana tugas-tugas yang dikerjakan. SiCepat Ekspres harus meningkatkan komunikasi dengan para karyawannya. Ini akan membuat mereka bisa berbagi informasi dan mengevaluasi situasi agar dapat menyelesaikan tugas-tugas lebih efisien. Para karyawan harus tetap bergerak untuk memahami keadaan dan mencari solusi untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan mereka.

b. Bersikap Amanah

Sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pembisnis atau pegawai muslim. Sikap itu dapat dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan termasuk pada saat dia bekerja selalu diketahui oleh Allah SWT. Amanah dalam bekerja dapat diartikan sebagai komitmen terhadap tugas dan tanggung jawab yang telah ditentukan dalam jabatan yang dimiliki. Amanah merupakan nilai utama yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Sebagai contoh menerima dan memperlakukan sesama yang adil dan adab, memberikan yang terbaik dalam hasil pekerjaan, menghargai privasi dan hak-hak orang lain, serta menjaga kepercayaan. Sikap amanah saat bekerja adalah komitmen untuk melaksanakan tanggung jawab dengan serius dan bertanggung jawab, jujur dan teliti, yang bersama-sama dalam rangka mencapai tujuan bersama. Itu berarti Anda selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dan menghormati serta mematuhi peraturan yang

berlaku. Hal ini juga berarti bahwa Anda berkomitmen untuk menjaga informasi sensitif dan bekerja sesuai dengan standar dan nilai profesional.

Dari wawancara dengan informan yang didapat bahwa para karyawan dan kurir SiCepat Ekspres selama antar barang kepada konsumen selalu tepat dan tidak pernah barang yang tertukar atau barang yg dipesan di rubah ataupun dibongkar oleh kurir, barang yang diterima SiCepat Ekspres yang kemudian diantarkan kepada konsumen memang barang tersebut adanya tidak ada manipulasi dan evaluasi barang, bahwa pelayanan SiCepat Ekspres cukup baik dan dapat dipercaya. Karyawan dan kurir yang bekerja di SiCepat selalu menjalankan tugas dengan baik dan melakukannya dengan tepat waktu. Pelanggan pun dapat mempercayai SiCepat Ekspres untuk mengirim barang mereka selamat tanpa ada risiko barang tertukar atau barang yang dipesan dibongkar atau diubah oleh kurir. Hal ini sangat menunjukkan kualitas layanan yang diberikan oleh SiCepat Ekspres.

Peneliti menyimpulkan bahwa karyawan dan kurir SiCepat Ekspres dalam hal menjaga barang konsumen amanah yaitu tidak pernah membongkar barang milik konsumen sebelum diterima oleh konsumen, dan jika terjadi kerusakan atau hilangnya barang, karyawan dan kurir akan mengganti biaya/nilai barang tersebut. Oleh karena itu, SiCepat Ekspres berhasil mendapatkan reputasi sebagai salah satu penyedia jasa pengiriman yang telah berhasil melakukan pelanggan mereka, mereka hanya langsung mengantarkan barang

tepat ditangan konsumen tidak penasaran apapun isi barang yang dipesan konsumen, SiCepat Ekspres telah berhasil membangun reputasi yang luar biasa. Mereka telah berhasil memastikan bahwa konsumen mereka mendapatkan layanan pengiriman terbaik dan mereka menjaga keamanan barang konsumen. Ini menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan yang tinggi dan mempertahankan kepercayaan pelanggan. Dengan melakukan hal-hal tersebut, SiCepat Ekspres dipuji dan dihormati karena berhasil mendapatkan reputasi baik di industri e-commerce.

c. Memelihara Etos Kerja

Islam mendorong setiap muslim untuk selalu bekerja keras serta bersungguh-sungguh mencurahkan tenaga dan kemampuannya dalam bekerja. Dorongan utama seorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktivitas kerjanya itu dalam pandangan islam merupakan bagian dari ibadah karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, yaitu

1. Menjaga ketaqwaan. Setiap umat islam diajak untuk menjauhi tindakan-tindakan yang berlawanan dengan ajaran agama Islam yang dilandasi dengan semboyan tawakal dan ikhlash.

2. Mengikuti perintah Allah s.w.t untuk bekerja. Firman Allah s.w.t: *“Dan bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya akan melihat pekerjaanmu itu dan kamu akan diberi (pahala) yang baik”* (QS. At-Taubah : 105).

3. Berprilaku jujur dan adil ketika bekerja. Aturan etika, usaha dan akal yang baik membina hubungan yang baik antara para pekerja dan rekan kerja.

4. Mengenal prioritas penting antara pekerjaan dan segala hajat hidup. Kita mempunyai hajat untuk menafkahi hidup dan mencari rezeki, namun perlu diingat bahwa perbuatan baik di jalanNya lebih utama daripada bekerja.

5. Melaksanakan amar makruf nahi munkar. Apabila melihat ada tindakan buruk maka para muslim harus berusaha untuk mengubahnya dengan cara yang baik dan sopan.

6. Bersikap baik dan menghormati rekan-rekan kerja serta atasan. Setiap individu berhak mendapatkan perlakuan yang adil dan hormat.

7. Menghargai kewajiban dan tugas-tugas dari atasan. Menghargai keputusan-keputusan yang diambil dari atasan dan berusaha untuk melaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Selain dorongan ibadah seorang muslim bekerja juga dapat bekerja keras karena adanya keinginan untuk memperoleh imbalan atau penghargaan (reward) materil dan nonmateril seperti gaji atau penghasilan secara halal. kesejahteraan karyawan mendapat imbalan yang sesuai dengan usahanya. Kesejahteraan karyawan merupakan salah satu prioritas utama perusahaan, karena para karyawan adalah bagian dari organisasi atau perusahaan yang penting. Oleh karena itu, tujuan dari pemberian imbalan sesuai dengan usaha kerja adalah untuk memberikan dukungan pada para karyawan dan memotivasi mereka

agar mau berusaha lebih keras dan produktif di masa depan. Imbalan berupa gaji yang sesuai atau lebih tinggi dibandingkan dengan upah standar disesuaikan dengan bidang pekerjaan, jam kerja, performa karyawan dan tugas tambahan, seperti keahlian dan pengalaman tambahan. Usaha nasional juga berperan dalam menyesuaikan gaji dan kesejahteraan karyawan, namun, perusahaan atau organisasi pun harus memastikan bahwa gaji dan kesejahteraan yang diberikan telah disesuaikan dengan upah yang adil dan layanan sosial yang tepat.

Dari wawancara dengan informan yang didapat bahwa para karyawan dan kurir SiCepat Ekspres hasil yang didapat sesuai dengan apa yang dikerjakan, ketika kerjanya bertambah maka akan mendapat bonus tambahan atau imbalan yang sesuai dengan kapasitas tugas dikerjakan, bonus yang diberikan berupa uang ataupun amplop yang berisi nilai tertentu. Selain itu informan juga menyebutkan bahwa kurir SiCepat Ekspres yang bertugas selama 7 hari seminggu dan berusaha keras dalam penawaran layanan yang diberikan. Mereka diperlakukan dengan baik dan diwajibkan mengikuti proses yang telah ditetapkan sebelum menjalankan tugasnya sebagai kurir SiCepat Ekspres. kurir SiCepat bisa menambah kerjaan mereka dengan mengambil barang lebih dari pada biasanya untuk menambah gaji yang diterima. terutama dari konsultan yang membutuhkan jasa pengiriman barang yang sangat diperlukan. Dengan mengambil tambahan barang, Kurir akan dapat menerima lebih banyak pendapatan. SiCepat juga menawarkan kepada kurir dukungan teknis,

pelatihan kurir yang lebih baik, dan promosi untuk meningkatkan reputasi mereka sebagai jasa pengiriman yang andal dan efisien. SiCepat juga berjanji untuk memberikan manfaat lain seperti asuransi untuk produk yang dikirim oleh kurir, layanan pelanggan 24 jam dan bantuan logistik. Hal ini akan membantu kurir untuk lebih meningkatkan efisiensi mereka dan melayani pelanggan dengan lebih baik lagi.

Peneliti menyimpulkan bahwa karyawan dan kurir SiCepat Ekspres memiliki etos kerja yang baik karena bersungguh sungguh dalam bekerja dan jika ada kerjaan tambahan maka SiCepat Ekspres memberikan bonus kepada kurir yang rajin sesuai tingkat kerajinan kurir tersebut, hal tersebut berdampak positif bagi etos kerja karyawan dan kurir SiCepat Ekspres. Penelitian ini juga menemukan bahwa proses interview dan evaluasi yang ketat yang dilakukan oleh SiCepat Ekspres mampu menyaring kandidat yang berbakat dan berkompeten, sehingga para karyawan SiCepat Ekspres dapat bekerja dengan semangat dan dedikasi yang tinggi. SiCepat Ekspres berhasil membangun budaya kerja yang kuat dan berhasil mendukung etos kerja karyawan dan kurirnya. Dengan adanya budaya kerja yang kuat, SiCepat Ekspres dapat mencapai visi yang ditonjolkan yaitu menyediakan layanan terbaik dengan meningkatkan tingkat kepuasan klien. Ini menjadi sebuah bentuk komitmen dari SiCepat Ekspres untuk terus berkontribusi kepada customer experience.

d. Empathy

Kesediaan karyawan dan pengusaha atau sesama karyawan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada sesama karyawan dan konsumen. Perhatian yang diberikan haruslah dilandasi dengan keimanan dalam rangka menjalankan perintah Allah SWT berbuat baik kepada orang lain, baik dalam mengajarkan dan membantu orang lain memahami nilai-nilai Islami dalam kehidupan sehari-hari. Karyawan dan pengusaha harus peduli satu sama lain, ini termasuk memiliki dan menjaga kesetiaan, menghormati dan menghargai kepentingan satu sama lain, membina hubungan saling percaya dan terbuka dengan pendengar dan menciptakan lingkungan yang harmonis, damai dan kondusif bagi semua. terutama pengusaha dan karyawan. Pemahaman antara pengusaha dan karyawan yang positif dapat membantu peningkatan produktivitas dan keuntungan. Pengusaha harus memberikan karyawan hak mereka yang adil, termasuk gaji yang layak dan jam kerja yang wajar, dan memiliki harapan yang realistis akan produktivitas dan kinerja karyawan. Yang paling penting, pengusaha harus mendengarkan masukan dan harapan mereka dan memberi karyawan kesempatan untuk menyampaikan ide, usul, dan masukan untuk membuat proses kerja lebih efektif dan efisien. Ini akan menjadi faktor penting dalam pembentukan budaya positif dan memastikan kualitas pelayanan yang diwajibkan adalah terpenuhi.

Dari wawancara dengan informan yang didapat bahwa para karyawan dan kurir SiCepat Ekspres memiliki persahabatan lingkungan yang baik di dalam pekerjaan sesama kurir dan karyawan, tidak ada masalah saling senggol atau saling sikut satu sama lain karena disisi lain juga di SiCepat Ekspres pegawainya laki laki semua jadi adanya stabilitas yang enjoy sesama karyawan dan kurir. saling menghormati dan membantu dalam situasi yang membutuhkan bantuan. Terutama dalam situasi di mana salah satu kurir tidak bisa melakukan tugas yang benar akibat adanya beban finansial atau kembali mengalami cedera saat melakukan pengiriman, calon pendukungnya pasti akan membantu untuk melakukan tugas tersebut. Selain itu, komunikasi secara terbuka juga sangat penting bagi para karyawan dan kurir untuk menghargai satu sama lain. Di sisi lain, budaya kerja keras juga penting untuk para karyawan dan kurir SiCepat Ekspres. Mereka berusaha keras untuk memberikan layanan pengiriman yang terbaik kepada para pelanggan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Di antara para kurir dan karyawan, ada kompetisi positif untuk melayani pelanggan dengan lebih baik. Selain itu, SiCepat Ekspres juga memiliki komitmen tinggi untuk membuat lingkungan tempat kerja yang aman dan nyaman untuk semua pegawai dan kurir mereka. Ini juga didukung dengan program beasiswa untuk kurir dan karyawan agar dapat mengembangkan potensi mereka untuk melayani pelanggan dengan lebih baik. Program

ini juga membantu meningkatkan budaya rasa tanggung jawab dan profesionalisme di SiCepat Ekspres.

Peneliti menyimpulkan bahwa karyawan dan kurir SiCepat Ekspres memiliki sifat peduli dan baik sesama karyawan dan kurir menunjukkan bahwa dalam lingkungan kerja disana persaudaraannya terjaga sesuai yang diharapkan kualitas karyawan muslim yaitu lingkungan kerja yang kondusif dan saling berbuat baik satu sama lain, serta rasa tanggung jawab antar karyawan dan kurir untuk memenuhi kualitas layanan kepada para pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan dapat menggunakan kultur positif sebagai kunci pertumbuhan yang lebih besar di masa mendatang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan membuat mereka merasa puas.