

BAB IV

PAPARAN HASIL PENELITIAN

A. Pemberian *Cashback* Pada Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Di Agen Pos Ichabilazid

Awalnya pola usaha agen pos ini adalah waralaba, namun pada tahun 2010 PT. Pos Indonesia mengeluarkan kebijakan yang mengubah polanya menjadi keagenan. Pasal 31 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan kemitraan dengan pola distribusi dan keagenan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, usaha besar dan/atau usaha menengah memberikan hak khusus untuk memasarkan barang dan jasa kepada usaha mikro dan/atau usaha kecil.⁷⁷ Atas dasar itulah kemudian PT. Pos Indonesia melebarkan sayap bisnisnya menggunakan sistem keagenan. Maka dari itu persaingan dunia bisnis dibidang pengiriman barang sekarang melaju pesat. Hal ini dapat terjadi karena tawaran bisnis menjadi agen pos terbuka bagi semua kalangan masyarakat baik pribadi maupun badan usaha. Salah satu agen pos yang ada di Tulungagung yang dibahas dalam penelitian ini yaitu agen pos Ichabilazid.

Peneliti melakukan penelitian di agen pos Ichabilazid yang beralamatkan di perumahan Palmpark nomor 3B Desa Sobontoro Kecamatan Boyolangu

⁷⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, Bab VIII Kemitraan, hal.14

Kabupaten Tulungagung. Didaerah tersebut termasuk daerah padat penduduk, ini menguntungkan pelaku usaha untuk menarik perhatian masyarakat. Perkembangan jasa kurir yang pesat membuat pelaku usaha dibidang jasa pengiriman barang melakukan banyak metode atau cara untuk memikat minat pelanggan. Pengembangan layanan kepada pelanggan adalah hal yang harus dilakukan untuk tetap menjadi pilihan utama bagi pelanggan dalam melakukan pengiriman. Masyarakat jaman sekarang sudah banyak yang menggunakan teknologi internet dan *smartphone* sehingga memudahkan pelaku usaha melakukan banyak inovasi baru. Seperti promosi secara online memberikan penawaran mengirim barang tanpa harus pergi langsung ke kantor pengiriman barang cukup menunggu barangnya dijemput dirumah. Tidak hanya itu saja penawaran seperti pemberian *cashback* akan diberikan pelaku usaha demi menggait minat pelanggan.

Dari penelitian yang dilakukan peneliti mendapatkan informasi tentang pemberian *cashback* pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang di agen pos Ichabilazid. Setelah melakukan wawancara dengan pemilik agen pos Ichabilazid ternyata agen pos ini sudah berjalan selama 3 tahun. Dilihat dari data perankingan agen pos se-Tulungagung, agen pos ini mempunyai pendapatan tertinggi. Melihat perkembangan agen pos Ichabilazid dari data perankingan membuat peneliti ingin tahu bagaimana awal mula terbentuknya agen pos Ichabilazid sehingga berjalan sampai saat ini.

Awal saya mendirikan agen pos Ichabilazid pada tanggal 19 Mei 2018. Melihat perkembangan dunia bisnis yang maju sangat pesat dan peluang bisnis yang menjanjikan. Pada tahun 2010 PT Pos Indonesia telah menawarkan kemitraan untuk masyarakat yang berminat dalam bisnis jasa pengantaran barang/paket baik perorangan atau perusahaan sebagai pengelola agen pos. Bisnis jasa pengiriman barang adalah salah satu bisnis yang menjanjikan karena banyak sekali berdiri toko online yang membutuhkan jasa pengiriman barang. Maka dari itu mendirikan agen pos karena menurutnya bisnis tersebut menjanjikan.⁷⁸

Setelah mendapatkan penjelasan dari narasumber mengenai awal mula berdirinya agen pos Ichabilazid, peneliti ingin tahu apakah perbedaan agen pos dengan kantor pos cabang. Jika dilihat dari jenis pelayanan dari kantor pos cabang tidak hanya melayani pengiriman barang namun memiliki beberapa pelayan seperti pembayaran pajak, pembayaran angsuran, pembayaran listrik dan pdam. Sedangkan perbedaan antara agen pos dengan kantor pos cabang menurut narasumber :

Agen pos adalah konsep pengembangan jaringan melalui kerjasama kemitraan antara PT Pos Indonesia dengan perorangan atau badan usaha dalam rangka pemberian pelayanan pos secara luas kepada masyarakat. Pada dasarnya agen pos dengan kantor pos cabang mempunyai jenis pelayanan yang sama tetapi ada jenis pelayanan yang hanya bisa dilayani dikantor pusat dan kantor cabang yaitu seperti pembayaran pajak, pembayaran pajak tahunan motor, pembayaran tilangan dan pembayaran nikah. Agen pos juga melayani *pick up service* sehingga pengguna jasa dimudahkan karena tidak perlu datang langsung ke kantor. Terdapat juga pemberian *cashback* bagi pengguna jasa pengiriman kami⁷⁹

⁷⁸Hasil wawancara dengan Ibu Widyaningsih selaku pemilik agen pos Ichabilazid pada 26 Desember 2020

⁷⁹Hasil wawancara dengan Ibu Widyaningsih selaku pemilik agen pos Ichabilazid pada 26 Desember 2020

Penjelasan narasumber mengenai perbedaan agen pos dengan kantor pos cabang bagi peneliti cukup menarik pada bagian jenis pelayanan yang terdapat pada agen pos, terdapat pelayanan *pick up service* dan pemberian *cashback* kepada pengguna jasa pengiriman barang agen pos Ichabilazid. Pemberian *cashback* kepada konsumen adalah salah satu cara pebisnis untuk menggait minat konsumen, namun dalam hal ini peneliti bertanya pada pemilik agen pos Ichabilazid apa yang mendasari agen pos Ichabilazid memberikan *cashback* kepada pengguna jasanya :

Pemberian *cashback* kepada pengguna jasa yaitu untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada konsumen dan untuk menarik minat konsumen agar tetap menggunakan jasa pengiriman agen pos Ichabilazid. Sistem pemberian *cashback* pada agen pos Ichabilazid tidak diketahui oleh semua pengguna jasa agen pos Ichabilazid. Karena dalam hal ini terdapat perjanjian langsung oleh pemilik toko. Terdapat syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi, maka dari itu jika pihak konsumen masih belum memenuhi syarat dan ketentuan maka tidak akan diberikan *cashback*. Dengan demikian kedua belah pihak saling diuntungkan dengan cara seperti itu.⁸⁰

Dari penjelasan yang didapat peneliti masih kurang memahami alasan pihak agen pos Ichabilazid mengapa tidak memberikan *cashback* pada semua konsumen pengguna jasa. Pemberian *cashback* seolah hanya diberikan kepada orang-orang tertentu. Sangat memungkinkan sekali jika terjadi perselisihan antara konsumen satu dengan konsumen lainnya jika mengetahui hal tersebut. Namun untuk mengetahui lebih jelas mengapa pihak agen pos Ichabilazid melakukan itu kepada konsumennya. Seperti yang dijelaskan oleh pemilik agen pos Ichabilazid sebagai berikut :

⁸⁰Hasil wawancara dengan Ibu Widyaningsih selaku pemilik agen pos Ichabilazid pada 26 Desember 2020

Memang pemberian *cashback* diberikan tidak untuk seluruh pengguna jasa agen pos Ichabilazid, karena terdapat syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi terlebih dahulu. Bila syarat dan ketentuan belum terpenuhi dari pihak agen pos tidak akan memberikan *cashback* karena jika tetap memberikan *cashback* dari pihak agen pos akan mendapatkan kerugian. Itulah alasan mengapa tidak semua pengguna jasa agen pos ichabilazid mendapatkan *cashback*. Pihak kami sudah menyortir mana saja yang bisa diajak kerja sama dilihat dari seberapa banyak barang yang dikirim. Sasaran kami adalah reseller.⁸¹

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti menemukan fakta mengenai pemberian *cashback* kepada pengguna jasa pengiriman barang Ichabilazid. Pihak agen sudah memperhitungkan dengan matang tentang pemberian *cashback* pada konsumennya. Mereka memberikan *cashback* dengan cara menemui langsung pemilik toko dan dari situ pihak agen mengajak kerja sama agar tetap memakai jasanya dan akan diberikan *cashback* setiap bulannya. Dari situ bisa dilihat tidak semua pemakai jasa agen pos Ichabilazid diberlakukan sama. Selanjutnya untuk mengetahui lebih jelas tentang sistematis pemberian *cashback* kepada pengguna jasa agen pos Ichabilazid terdapat syarat dan ketentuan sebagai berikut :

Bagi pengguna jasa yang bisa mendapatkan *cashback* harus memenuhi syarat dan ketentuan, pengguna jasa melakukan transaksi pengiriman barang setiap hari minimal 10 barang kemudian penghitungan transaksi akan dilakukan diakhir bulan setelah itu baru *cashback* berupa uang tunai akan diberikan kepada pengguna jasa.⁸²

Setiap pebisnis atau pengusaha selalu mempunyai cara masing-masing untuk menarik minat konsumen contohnya seperti memberikan *cashback*, bonus,

⁸¹Hasil wawancara dengan Ibu Widyaningsih selaku pemilik agen pos Ichabilazid pada 26 Desember 2020

⁸²Hasil wawancara dengan Ibu Widyaningsih selaku pemilik agen pos Ichabilazid pada 26 Desember 2020

potongan harga dan *voucher*. Seperti yang dilakukan agen pos Ichabilazid untuk memikat konsumennya dengan cara memberikan *cashback*. Untuk pemberian *cashback* dari pihak agen pos juga mempunyai syarat dan ketentuan tersendiri. Pada agen pos Ichabilazid setiap hari harus melakukan transaksi minimal 10 pengiriman paket. Semua cara tersebut pasti sudah diperhitungkan oleh pelaku pengusaha dan cara-cara tersebut pasti dapat berpengaruh dalam pendapatan setiap usaha. Seperti penjelasan pemilik agen pos pada agen pos Ichabilazid pemberian *cashback* dapat berpengaruh dalam pendapatan setiap bulannya :

Pemberian *cashback* pada pengguna jasa sudah diperhitungkan sejak awal, pengguna jasa akan mendapatkan 5% dari transaksinya. Dari 5% yang diberikan pada pengguna jasa, agen pos masih mendapatkan untung dan agen pos juga diuntungkan mendapatkan pelanggan tetap. Tetapi jika semua pengguna jasa mendapatkan *cashback* maka agen pos akan merugi karena transaksi tidak seberapa sedangkan harus mengeluarkan *cashback* pada seluruh pengguna jasa. Maka dari itu *cashback* hanya diberlakukan untuk beberapa pengguna jasa saja.⁸³

Setelah mendapatkan informasi dari ibu Widyaningsih selaku pemilik agen pos dari sini peneliti bisa menemukan fakta-fakta yang terjadi pada saat pemberian *cashback* kepada pengguna jasa pengiriman agen pos Ichabilazid, tidak semua pengguna jasa pengiriman barang agen pos mendapatkan *cashback*. Namun hanya beberapa pengguna jasa pengiriman barang yang mendapatkan *cashback* karena untuk mendapatkan *cashback* harus memenuhi syarat dan kriteria tersendiri. Setiap pengguna yang mendapatkan *cashback* harus melakukan transaksi minimal 10

⁸³Hasil wawancara dengan Ibu Widyaningsih selaku pemilik agen pos Ichabilazid pada 26 Desember 2020

pengiriman barang setiap harinya, dan jika pengguna jasa sudah memenuhi syarat tersebut maka diakhir bulan akan diberikan rincian perolehan *cashback* 5% dari total pengiriman satu bulan tersebut.

Demi mendapatkan informasi yang lebih akurat lagi, peneliti juga melakukan penelitian pada pengguna jasa pengiriman barang agen pos Ichabilazid. Peran pengguna jasa pengiriman barang sangat penting karena pendapatan pelaku usaha tergantung pada pengguna jasa tersebut. Maka dari itulah selanjutnya peneliti beralih melakukan penelitian kepada pengguna jasa agen pos Ichabilazid. Mbak Sulis pemilik toko Sulis Clodi beralamatkan Desa Boyolangu Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung, selaku pengguna jasa agen pos ichabilazid menjelaskan awal mula menggunakan jasa agen pos beserta alasannya menggunakan jasa tersebut :

Awal mengetahui agen pos Ichabilazid dan menggunakan jasa pengiriman agen pos pada tahun 2018 dari media sosial facebook dalam group pebisol (pebisnis online), saya tertarik menggunakan jasa tersebut karena terdapat jenis pelayanan *pick up service* sehingga memudahkan saya sebagai konsumen tinggal menunggu barangnya diambil oleh kurir.⁸⁴

Dalam penjelasan Mbak Sulis mengetahui agen pos Ichabilazid dari group pebisol di facebook, Mbak Sulis menggunakan jasa pengiriman agen pos Ichabilazid pada tahun 2018 dan tertarik menggunakan jasa tersebut karena terdapat pelayanan *pick up service* menurutnya itu sangat memudahkan dan meringankan pekerjaannya. Selanjutnya penjelasan dari Mbak Rina pemilik toko

⁸⁴Hasil wawancara dengan Ibu Sulis selaku pemilik toko Sulis Clodi sebagai pengguna jasa pengiriman agen pos Ichabilazid pada 26 Desember 2020

Stokiss Nasa beralamatkan Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru

Kabupaten Tulungagung selaku pengguna jasa agen pos Ichabilazid :

Saya memakai jasa agen pos pada tahun 2018, mengetahui informasi dari sosial media lalu saya langsung menghubungi nomor yang tertera dan langsung menanyakan detail pelayanan *pick up service* dan penjelasan singkat tentang *cashback*. Setelah mendapatkan penjelasan yang cukup, saya langsung sepakat untuk memakai jasa agen pos karena saya sangat terbantu karena tidak perlu datang langsung ke kantor melainkan kurir yang datang mengambil.⁸⁵

Mbak Rina menjelaskan awal mula mengetahui dari media sosial dan menggunakan jasa agen pos Ichabilazid pada tahun 2018 alasannya karena tertarik dengan pelayanan *pick up service* dan terdapat *cashback*. Penjelasan berikutnya dari Mbak Ayu pemilik toko Ayu Boutique yang beralamatkan Desa Bago Kabupaten Tulungagung selaku pengguna jasa agen pos Ichabilazid :

Pertama kali saya mengetahui tentang agen pos pada tahun 2018 dari teman saya, kebetulan teman saya kurir dari agen pos dia memposting tentang agen pos lalu saya langsung mengomentari postingan tersebut dan mencari informasi detailnya kemudian saya tertarik karena saya tidak harus datang langsung ke kantor pos langsung dan terdapat *cashback* jika memenuhi syarat.⁸⁶

Dari penjelasan Mbak Ayu sedikit berbeda dengan narasumber sebelumnya, Mbak Ayu mendapatkan informasi dari temannya langsung dimana temannya itu kurir dari agen pos Ichabilazid dan Mbak Ayu tertarik karena mendapatkan informasi yang akurat mengenai pelayanan yang akan diberikan oleh agen pos

⁸⁵Hasil wawancara dengan Mbak Rina selaku pemilik toko Stokiss Nasa sebagai pengguna jasa pengiriman agen pos Ichabilazid pada 29 Desember 2020

⁸⁶Hasil wawancara dengan Mbak Ayu pemilik toko Ayu Boutique sebagai pengguna jasa pengiriman agen pos Ichabilazid pada 29 Desember 2020

Ichabilazid. Narasumber berikutnya adalah Mbak Findhi adik pemilik toko FendhiHem beralamatkan Desa Tanon Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung, selaku pengguna jasa agen pos Ichabilazid :

Saya memakai jasa agen pos dari tahun 2019, saya tahu agen pos dari teman saya karena teman saya menggunakan jasa agen pos terlebih dahulu. Saya diberitahu kalau memakai jasa agen pos tidak harus datang ke kantornya langsung karena ada kurir yang mengambil paket ke rumah, dari situlah saya tertarik menggunakan jasa agen pos.⁸⁷

Dari penjelasan Mbak Findhi awal mengetahui agen pos Ichabilazid dari temannya dan menggunakan jasa agen pos Ichabilazid pada tahun 2019. Tertarik menggunakan jasa tersebut karena terdapat pelayanan *pick up service* sehingga meringankan pekerjaan. Selanjutnya dari Mas Irul pemilik toko iishortpants beralamatkan Desa Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung, selaku pengguna jasa agen pos Ichabilazid, hampir sama dengan penjelasan narasumber sebelumnya :

Pertama kali saya menggunakan jasa agen pos pada tahun 2020, awal saya merintis bisnis online sudah menggunakan jasa pengiriman agen pos. Mengetahui agen pos dari sosial media dan dari teman saya yang lebih dulu menggunakan jasa agen pos. saya tertarik dengan pelayanannya karena saya merasa sangat terbantu dan memudahkan pekerjaan saya.⁸⁸

Dari penjelasan Mas Irul awal mula mengetahui agen pos Ichabilazid dari temannya dan akhirnya pada tahun 2020 menggunakan jasa pengiriman barang agen pos Ichabilazid. Alasannya menggunakan jasa tersebut karena merasa

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Mbak Findhi adik pemilik toko FendhiHem sebagai pengguna jasa pengiriman agen pos Ichabilazid pada 29 Desember 2020

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Mas Irul pemilik toko iishortpants sebagai pengguna jasa pengiriman agen pos Ichabilazid pada 29 Desember 2020

terbantu dengan adanya pelayanan *pick up service*. Tidak berhenti pada penjelasan pengguna jasa mengenai awal mula dan alasan menggunakan jasa pengiriman barang agen pos Ichabilazid, peneliti juga mencari informasi pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang agen pos Ichabilazid mengenai pelayanan yang terdapat di agen pos Ichabilazid dan pengetahuan konsumen tentang pemberian *cashback*. Pendapat dari Mbak Sulis pemilik toko Sulis Clodi :

Sepengetahuan saya tentang jenis-jenis pelayanan agen pos hanya seputar pengiriman barang saja. Pendapat saya tentang pelayanan yang ada sangat membantu dan menguntungkan bagi saya. Awal menggunakan jasa tersebut saya dimudahkan dengan cara diambil pakatnya dirumah tetapi tidak hanya itu setelah menggunakan jasa agen pos kurang lebih 1 bulan ternyata saya juga mendapatkan *cashback* karena menurut kurir yang mengambil paket, saya sudah memenuhi syarat untuk mendapatkan *cashback*. Setelah itu saya diberi penjelasan singkat tentang pemberian *cashback* dan kurir mengatakan bahwa tidak semua akan mendapatkan *cashback* hanya beberapa yang memenuhi syarat yang dapat.⁸⁹

Dari penjelasan Mbak Sulis mengenai pengetahuannya tentang jenis-jenis pelayanan diagen pos menurutnya pelayanannya cukup memuaskan. Menurut Mbak Sulis jenis pelayanan pada agen pos yang dia ketahui hanya sekedar pelayanan pengiriman paket karena Mbak Sulis menggunakan jasa agen pos hanya untuk kebutuhan mengirim paket tidak ada kebutuhan selain itu. Mengenai pemberian *cashback* Mbak Sulis baru mengetahui setelah satu bulan menggunakan jasa agen pos Ichabilazid itu pun dari pihak agen memberitahu secara langsung dan mengajak kerja sama agar tetap menggunakan jasa agen pos Ichabilazid.

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Sulis selaku pemilik toko Sulis Clodi sebagai pengguna jasa pengiriman agen pos Ichabilazid pada 26 Desember 2020

Selanjutnya penjelasan pendapat dari Mbak Rina pemilik toko Stokkis Nasa mengenai pelayanan yang terdapat di agen pos Ichabilazid dan pengetahuan konsumen tentang pemberian *cashback*:

Jenis pelayanan yang saya tahu tentang agen pos hanya seputar pengiriman barang (*pick up service*) karena itu yang sering saya pakai. Saya pernah salah menulis kode pos akhirnya paket tidak sampai pada tujuan tetapi dari pihak agen membantu melacak dan bertanggungjawab akhirnya paket tersebut sampai tujuan. Dari awal saya menggunakan jasa agen pos sudah sangat terbantu. Pada awal saya menghubungi kontak yang tertera sudah sedikit dijelaskan tentang *cashback* tapi pada saat itu saya tidak berekspektasi akan mendapatkan *cashback* karena yang terpenting bagi saya adalah saya tidak perlu datang langsung ke kantor untuk mengirim barang karena saya juga sibuk mengasuh anak saya yang masih kecil, dan ternyata saya bisa mendapatkan *cashback* karena sudah memenuhi syarat.⁹⁰

Pendapat dari Mbak Rina mengenai pelayanan pada agen pos Ichabilazid sangat baik karena menurut pengalaman Mbak Rina pernah mengalami salah menulis kode pos dan paket tidak sampai tujuan tetapi dari pihak agen pos Ichabilazid membantu melacak dan mengurus sehingga paket terkirim sesuai alamat yang dituju. Mengenai jenis-jenis pelayanan yang terdapat pada agen pos Ichabilazid Mbak Rina hanya mengetahui seputar pengiriman barang. Penjelasan Mbak Rina tentang pemberian *cashback* dari awal sudah mendapatkan penjelasan singkat pada awal mencari informasi tentang agen pos Ichabilazid dan tidak menyangka jika mendapatkan *cashback* karena alasan awal Mbak Rina menggunakan jasa agen pos Ichabilazid adalah terdapat *pick up service* yang memudahkan dan membantu pekerjaannya. Pernyataan berikutnya mengenai

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Mbak Rina selaku pemilik toko Stokiss Nasa sebagai pengguna jasa pengiriman agen pos Ichabilazid pada 29 Desember 2020

pelayanan yang terdapat di agen pos Ichabilazid dan pengetahuan konsumen tentang pemberian *cashback* dari Mbak Ayu pemilik toko Ayu Boutique :

Pertama menggunakan jasa agen pos jenis pelayanan yang saya ketahui hanya pengiriman barang saja, yang sering saya pakai *pick up service*. Pelayanan yang terdapat di agen pos cukup baik dan sangat membantu. Saya menggunakan jasa tersebut sebenarnya tidak berfikiran untuk mendapatkan *cashback* dan saya kurang tahu tentang pemberian *cashback* karena menurut saya dengan cara diambil pakatnya dirumah saya sudah sangat terbantu, tetapi alhamdulillah kebetulan saya juga mendapatkan *cashback*.⁹¹

Menurut pendapat Mbak Ayu pelayanan di agen pos Ichabilazid sudah cukup baik. Mengenai jenis-jenis pelayanan pada agen pos Ichabilazid yang diketahui hanya pengiriman barang, awal mula menggunakan jasa agen pos Ichabilazid karena terdapat *pick up service* dan mengenai pemberian *cashback* awalnya Mbak Ayu kurang paham namun setelah pihak agen pos memberitahu dan mengajak kerja sama disitulah Mbak Ayu paham tentang itu dan pada akhirnya Mbak Ayu mendapatkan *cashback*. Pernyataan berikutnya dari Mbak Findhi adik pemilik toko FendhiHem mengenai pelayanan yang terdapat di agen pos Ichabilazid dan pengetahuan konsumen tentang pemberian *cashback*:

Jenis pelayanan yang saya ketahui hanya pengiriman barang saja (*pick up service*). Mengenai pemberian *cashback* kakak saya sebenarnya tidak berfikiran medapatkan *cashback* karena yang terpenting dan yang dibutuhkan pakatnya sampai ketujuan karena saya masih kuliah dan kakak saya juga bekerja dikantor swasta jadi agak repot jika saya harus datang langsung ke kantor pos langsung. Maka dari itu sangat merasa terbantu sekali dengan pelayanan yang tersedia di agen pos. Kebetulan juga mendapatkan *cashback* karena sudah memenuhi syarat.⁹²

⁹¹Hasil wawancara dengan Mbak Ayu pemilik toko Ayu Boutique sebagai pengguna jasa pengiriman agen pos Ichabilazid pada 29 Desember 2020

⁹²Hasil wawancara dengan Mbak Findhi adik pemilik toko FendhiHem sebagai pengguna jasa pengiriman agen pos Ichabilazid pada 29 Desember 2020

Dari penjelasan Mbak Findhi merasa terbantu dengan adanya pelayanan agen pos Ichabilazid (*pick up service*) karena pemilik toko juga bekerja dikantor swasta dan tidak ada waktu untuk datang langsung ke kantor pos. Menurut Mbak Findhi pelayanan dari agen pos Ichabilazid sudah cukup baik karena meringankan pekerjaannya. Mengenai pemberian *cashback* awalnya tidak tahu namun setelah pihak agen mengajak kerja sama barulah mengetahui dan mendapatkan *cashback*. Selanjutnya pendapat dari Mas Irul pemilik toko iishortpants mengenai pelayanan yang terdapat di agen pos Ichabilazid dan pengetahuan konsumen tentang pemberian *cashback* :

Kalau jenis pelayanan apa saja yang ada diagen pos saya kurang paham tapi yang saya tau hanya seputar pengiriman barang (*pick up service*). Meski demikian saya sangat merasa terbantu dengan pelayanannya. Mengenai pemberian *cashback* saya sedikit tau karena teman saya yang lebih dulu menggunakan jasa agen pos memberitahu. Saya menggunakan jasa tersebut awalnya agar mempermudah pekerjaan saya karena saya juga bekerja dikantor swasta tapi ternyata saya juga mendapatkan *cashback*.⁹³

Penjelasan dari Mas Irul mengenai jenis pelayanan pada agen pos Ichabilazid yang diketahui hanya *pick up service* dan mengetahui sedikit tentang pemberian *cashback* karena temannya memberitahunya. Menurutnya pelayanan dari agen pos Ichabilazid sudah cukup baik karena dengan adanya pelayanan *pick up service* pada agen pos Ichabilazid sangat meringankan pekerjaannya. Mengenai pemberian *cashback* Mas Irul awalnya sudah sedikit tahu tentang itu akhirnya pihak agen pos

⁹³Hasil wawancara dengan Mas Irul pemilik toko iishortpants sebagai pengguna jasa pengiriman agen pos Ichabilazid pada 29 Desember 2020

Ichabilazid mengajak kerja sama dengan syarat tetap menggunakan jasa agen pos Ichabilazid dan setiap harinya minimal melakukan 10 transaksi pengiriman.

Peneliti juga mencari informasi kepada pengguna jasa yang tidak mendapatkan *cashback*, pada dasarnya pengguna jasa pengiriman barang di agen pos Ichabilazid tidak tahu tentang adanya pemberian *cashback*. Dari penjelasan pengguna jasa yang tidak diberikan *cashback* memang tidak melakukan transaksi pengiriman setiap harinya di agen pos Ichabilazid karena pengguna jasa tersebut mengikuti permintaan pelanggan tokonya ingin menggunakan jasa pengiriman yang mana. Meski demikian pengguna jasa yang tidak mendapatkan *cashback* sudah sangat terbantu dengan sistem *pick up service* dari agen pos Ichabilazid.⁹⁴

Dari paparan hasil penelitian diatas maka peneliti dapat mengetahui langsung bagaimana pemberian *cashback* kepada pengguna jasa pengiriman barang di agen pos Ichabilazid. Dari sini bisa dilihat bahwa pemberian *cashback* kepada pengguna jasa di agen pos Ichabilazid adalah salah satu strategi untuk mempertahankan minat pengguna jasa untuk tetap menggunakan jasa pengiriman tersebut. Dan jika dilihat dari sisi pengguna jasa begitu sangat terbantu dengan adanya pelayanan *pick up service* pada agen pos Ichabilazid.

⁹⁴Hasil observasi dengan Dita selaku pengguna jasa pengiriman barang yang tidak mendapatkan *cashback* di agen pos Ichabilazid pada 23 Juli 2021

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan paparan data yang telah diperoleh, peneliti telah menemukan beberapa temuan yang berkaitan dengan pemberian *cashback* pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang di agen pos ichabilazid, sebagai berikut :

1. Pemberian *cashback* tidak diberikan kepada semua pengguna jasa agen pos Ichabilazid

Agen Pos adalah konsep pengembangan jaringan melalui kerja sama kemitraan antara PT Pos Indonesia dengan perorangan atau badan usaha. Siapapun, baik individu, pelaku UMKM, perusahaan besar, bisa menjadi agen pos. Berdirinya agen pos untuk lebih mendekatkan diri dengan konsumen, keberadaan agen pos dimaksudkan juga sebagai bentuk pemberdayaan sektor ekonomi mikro melalui pengembangan pola-pola kemitraan dalam bisnis. Maka dari itu agen pos memiliki cara tersendiri untuk menarik minat pengguna jasa. Seperti pada agen pos Ichabilazid untuk memikat minat pengguna jasa dengan cara memberikan *cashback*.

Pemberian *cashback* pada pengguna jasa pengiriman barang agen pos Ichabilazid bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada konsumen dan untuk menarik minat konsumen agar tetap menggunakan jasa pengiriman agen pos Ichabilazid. Namun pemberian *cashback* tidak berikan kepada seluruh pengguna jasa agen pos Ichabilazid. Dalam pemberian *cashback* terdapat syarat dan ketentuan bagi konsumen untuk mendapatkan *cashback*.

2. Proses pemberian *cashback*

Pemberian *cashback* setiap pelaku usaha mempunyai cara masing-masing. Seperti pada agen pos Ichabilazid memberikan *cashback* dalam bentuk uang yang diberikan pada setiap akhir bulan atau setiap 4 minggu sekali bagi pelanggan yang mendapatkan *cashback*. Untuk mendapatkan *cashback* pengguna jasa harus melakukan minimal 10 transaksi pengiriman barang setelah itu dari pihak agen pos akan mencatat transaksi pengiriman barang perhari pengguna jasa.

Namun proses pemberian *cashback* itu dilakukan oleh pihak agen pos tidak dengan cara promosi secara luas jadi tidak semua pelanggan tahu tentang pemberian *cashback*. Dari penjelasan para narasumber pengguna jasa dominan pada awal pemakaian jasa pengiriman barang agen pos Ichabilazid tidak begitu mengetahui tentang pemberian *cashback*. Pemberian *cashback* ini dilakukan oleh pihak agen setelah mengamati konsistensi pelanggan dalam mengirim barang, setelah itu pihak agen pos Ichabilazid memberikan *cashback* dengan cara mengajak pelanggan kerja sama agar tetap memakai jasa pengiriman agen pos Ichabilazid.