

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Sapta Express Tulungagung

Sapta Express Tulungagung didirikan oleh Bapak Andi Mahifal pada tanggal 7 Maret 2021, Sapta Express berada di bawah naungan PT. Sapta Express Mahifal kantornya berlokasi di Dusun Krajan Desa Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung tepatnya di Jl. Ki Mangun Sarkoro No.18. PT. Sapta Express Mahifal merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman yang berbasis teknologi, dengan mengedepankan pelayanan, kualitas dan kuantitas tim jasa pengiriman yang terbaik di bidangnya didukung dengan tenaga profesional yang berkompeten di bidang masing-masing. PT. Sapta Express Mahifal dirintis disaat seluruh dunia sedang dilanda virus yang berasal dari Wuhan.

PT. Sapta Express Mahifal menaungi dua usaha pengiriman yaitu Sapta Express dan Semdayservice. Keduanya sama-sama bergerak pada layanan jasa pengiriman, Sapta Express untuk pengiriman yang sifatnya tahan lama seperti kosmetik, baju, perabotan, makanan kering, dll dan saat ini area pengirimannya sudah menjangkau hampir seluruh kota yang ada di Jawa Timur seperti Tulungagung, Trenggalek, Kediri, Blitar, Nganjuk, Malang, Pasuruan,

Sidoarjo, Mojokerto dan Jombang⁷⁴ sedangkan Semdayservice khusus untuk pengiriman produk yang sifatnya tidak tahan lama contohnya makanan basah dan lingkupnya hanya di kawasan Tulungagung saja dengan pengiriman 0 hari atau 1 hari sampai. Bapak Andi Mahifal selaku pemilik dari Sapta Express Tulungagung mengungkapkan bahwa beliau memanfaatkan peluang yang ada, disaat pemerintah mengeluarkan peraturan untuk membatasi seluruh aktivitas di luar rumah guna menghambat penyebaran virus covid-19 yang berdampak mengganggu aktivitas semua pihak maka otomatis masyarakat seperti yang sebelumnya melakukan belanja secara langsung ke lokasi atau tatap muka dengan adanya pandemi covid-19 ini dapat dipastikan hampir seluruh masyarakat akan beralih untuk melakukan transaksi secara online karena takut akan risiko apabila tertular virus corona.

Keputusan Bapak Andi Mahifal untuk mendirikan jasa pengiriman barang mempunyai peluang baik, hal ini dibuktikan pada bulan pertama Sapta Express beroperasi sudah mampu melakukan *pickup* paket sebanyak 3.821 yang terdiri dari 2.716 pengiriman dalam kota dan sisanya sebanyak 1.105 paket tujuan pengiriman luar daerah Tulungagung. Saat ini Sapta Express memiliki karyawan sebanyak 13 orang.

⁷⁴ Power Point Company Profile SAPTA 0521, 6 Februari 2022 pukul 19.52

2. Visi dan Misi

- a. Memajukan *e-commercial* lokal dengan menjadi perusahaan di bidang jasa pengiriman berbasis teknologi
- b. Menjadi perusahaan jasa pengiriman yang profesional berstandarkan nasional
- c. Membangun potensi daerah seiring dengan Revolusi Industri 4.0⁷⁵

3. Tujuan

Adanya Sapta Express memberikan kemudahan khususnya para online shop dalam pengiriman pesanan selain itu juga masyarakat umum yang ingin mengirimkan sebuah barang maupun dokumen di daerah tertentu.

4. Struktur Organisasi



⁷⁵ *Ibid.*

Berikut uraian tugas pada Sapta Express Tulungagung

a. Pemilik atau *Chief Executive Officer (CEO)*

- 1). Mengatur semua kegiatan operasional bisnis
- 2). Menentukan pangsa pasar yang akan dimasuki
- 3). Mengurus semua kegiatan dalam hal perekrutan pegawai baru
- 4). Membuat inovasi-inovasi terbaru demi berkembangnya usaha agar memiliki nilai produk yang berbeda dengan kompetitor lain

b. Admin

- 1). Melayani pelanggan yang akan mengirim paket baik pelanggan yang datang langsung ke kantor maupun pelanggan secara online
- 2). Melakukan cetak resi pengiriman
- 3). Melakukan promosi di media sosial
- 4). Menyetorkan data pengirim paket kepada bagian *accounting*

c. *Accounting*

- 1). Menyiapkan uang yang akan dikembalikan kepada pengirim biasanya kepada *online shop*
- 2). Membuat laporan keuangan

d. Kurir

- 1). Melakukan penyortiran paket berdasarkan daerah yang dituju
- 2). Mengambil paket dan melakukan pengiriman paket ke daerah yang dituju
- 3). Mengirimkan resi yang sudah dibuatkan admin kepada pelanggan

- 4). Mengantarkan uang dari *customer* kepada pengirim khusus untuk para *online shop*

B. Temuan Penelitian

Temuan penelitian dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk menyajikan data-data apa adanya yang diperoleh melalui wawancara kepada beberapa informan terkait dengan permasalahan yang dituliskan di rumusan masalah pada penelitian ini sehingga tidak meluas ke permasalahan lain. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Strategi pemasaran Sapta Express Tulungagung pada Masa Pandemi Covid-19

Pemasaran merupakan aktifitas menawarkan sebuah produk atau jasa yang dilakukan oleh penjual kepada pembeli dengan tujuan agar terjadi pembelian produk atau jasa tersebut. Dengan menerapkan strategi pemasaran yang baik tentunya akan meningkatkan volume penjualan pada perusahaan atau organisasi yang otomatis pendapatan juga ikut meningkat. Begitu juga dengan jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung melakukan strategi pemasaran *marketing mix* (4P) yaitu produk (*product*), harga (*price*), promosi (*promotion*), saluran distribusi (*place*).

a. Produk (*Product*)

Dalam memasarkan sebuah produk perusahaan atau

organisasi harus menjaga kualitas produk yang dijual agar dapat memuaskan konsumen serta mampu bersaing di pasar. Pernyataan yang disampaikan oleh Aprilia selaku admin di jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung sebagai berikut:

“Sapta Express merupakan anak perusahaan dari PT. Sapta Express Mahifal yaitu sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. PT. Sapta Express Mahifal menaungi dua usaha yaitu Sapta Express dan Semdayservice. Untuk Sapta Express melayani pengiriman produk yang sifatnya tahan lama seperti kosmetik, baju, perabotan, makanan kering, dokumen, dan lain-lain. sedangkan semdayservice khusus untuk pengiriman barang yang sifatnya tidak tahan lama misalnya makanan yang cepat basi sehingga estimasi 1 hari sampai. Baik Sapta Express maupun semdayservice melayani sistem COD, DFOD dan non-COD”⁷⁶

Jadi penjelasan dari Aprilia selaku admin dari Sapta Express Tulungagung menjelaskan bahwa Sapta Express Tulungagung merupakan sebuah usaha yang bergerak di jasa pengiriman barang yang melayani pengiriman produk yang sifatnya tahan lama seperti kosmetik, baju, perabotan, makanan

⁷⁶ Wawancara Dengan Aprilia Selaku Admin Sapta Express Tulungagung, Tanggal 29 Desember 2021

kering, dll. Dan melayani pengiriman dalam sistem COD, DFOD maupun Non-COD.

Pernyataan diatas juga didukung dengan keterangan Doni salah satu kurir Sapta Express Tulungagung yaitu Doni sebagai berikut:

“Sapta Express merupakan usaha pengiriman barang yang memberikan fasilitas kepada pelanggannya dengan paket bisa diambil ke lokasi atau dikirim ke kantor, free pickup sampai jam 14.00 WIB dan paket dikirim sehari setelah pickup. Area pengiriman yang dijangkau Sapta Express luas hampir seluruh daerah yang berada di Tulungagung serta untuk daerah luar kota diantaranya Trenggalek, Kediri, Blitar, Nganjuk, Malang, Jombang, Pasuruan, Mojokerto, Sidoarjo dan Gresik serta memiliki sistem berbasis digital yang mudah diakses bagi mitra dan dijamin keamanan datanya”⁷⁷

Hal ini juga didukung oleh keterangan pelanggan Sapta Express yang mempercayakan pengiriman produk yang dijualnya kepada Sapta Express, beliau adalah Irfan selaku pemilik usaha sebagai berikut:

“Sapta Express merupakan salah satu ekspedisi pengiriman barang di Tulungagung yang bisa melacak

⁷⁷ Wawancara Dengan Doni selaku Kurir Sapta Express Tulungagung, Tanggal 29 Desember 2021

*keberadaan paket dengan mengecek resi melalui smartphone*⁷⁸

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa produk dari Sapta Express Tulungagung yaitu layanan pengiriman barang yang sifatnya tahan lama seperti kosmetik, baju, perabotan, makanan kering,dll. Sapta Express Tulungagung memberikan beberapa fasilitas kepada pelanggannya dengan melayani pengiriman paket secara *COD*, *DFOD*, maupun *Non-COD*, *free pickup* sampai jam 14.00 WIB, dan dapat melacak keberadaan paket dengan melacak sebuah paket melalui smartphone

b. Harga (*Price*)

Harga adalah penetapan jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk mendapatkan produk atau jasa tertentu. Penetapan harga yang dilakukan oleh jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung ditentukan dari titik tujuan tertentu, seperti yang dikatakan oleh Helin Kusuma selaku bagian *accounting* Sapta Express Tulungagung sebagai berikut:

“Penentuan tarif paket dilihat berdasarkan dari titik tujuan tertentu dengan titik lokasi paling jauh atau ujung sendiri. Untuk daerah Tulungagung sudah menjangkau 27 titik lokasi diantaranya Kota, Kedungwaru,

⁷⁸ Wawancara Dengan Irfan Selaku Pengguna Jasa Sapta Express Tulungagung sekaligus Pemilik Usaha Tas, Tanggal 2 Januari 2022

Rejotangan, Ngunut, Sumbergempol, Bandung, Pakel, Besuki, Boyolangu, Kauman, Gondang, Ngantru, Karangrejo, Kalidawir, Campurdarat, Sendang, Pucanglaban, Tanggunggunung, Kalibatur, Rejosari, Pagerwojo, Winong, Banyu Urip, Popoh, Sedayu Gunung, Gemah dan Klatak dengan rata-rata tarifnya Rp.7.000/kg dengan estimasi pengiriman 1-2 hari, daerah Trenggalek Rp.10.00/kg, Kediri, Blitar dan Nganjuk Rp.10.000/kg, kemudian daerah Malang, Jombang, Pasuruan, Mojokerto, dan Sidoarjo Rp.12.000/kg, selain Tulungagung estimasi pengiriman 2-3 hari sampai”⁷⁹

Hal ini diperjelas oleh keterangan Ayu Widya selaku bagian *accounting* Sapta Express Tulungagung dengan penjelasan sebagai berikut:

“Untuk biaya pengemasan khusus paket kecil (tidak lebih dari setengah kg)) tidak dikenai tambahan biaya alias gratis, selain itu akan dikenakan biaya packing mulai dari Rp.2.000 dilihat berdasarkan dari besar kecilnya paket”⁸⁰

Hal ini juga didukung oleh penjelasan Aprilia selaku admin

⁷⁹ Wawancara Dengan Helin Kusuma selaku Bagian Accounting Sapta Express Tulungagung, Tanggal 29 Desember 2021

⁸⁰ Wawancara Dengan Ayu Widya selaku Bagian Accounting Sapta Express Tulungagung, Tanggal 29 Desember 2021

dari Sapta Express Tulungagung sebagai berikut:

“Sapta Express juga menyediakan tarif ramah khusus untuk paket besar dengan kapasitas berat 5-10 kg untuk tarif harganya bisa di nego”⁸¹

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa harga atau tarif yang ditetapkan oleh Sapta Express Tulungagung dilihat berdasarkan titik tujuan tertentu dengan lokasi terjauh atau paling ujung. Untuk tarif wilayah Tulungagung Rp.7.000/kg, Trenggalek Rp.10.000/kg, Kediri, Blitar dan Nganjuk Rp.10.000/kg, kemudian daerah Malang, Jombang, Pasuruan, Mojokerto, dan Sidoarjo Rp.12.000/kg. Untuk tarif pengemasan berkisar mulai Rp.2.000 dilihat dari besar kecilnya paket dan untuk paket kecil atau paket yang besarnya kurang dari setengah kg tidak dikenai biaya tambahan atau gratis. Sapta Express Tulungagung juga menyediakan tarif ramah khusus untuk paket besar kapasitas berat antara 5-10 kg untuk tarif harganya bisa di nego.

c. Promosi (*Promotion*)

Promosi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan omset penjualan, jika aktivitas promosi suatu perusahaan baik maka dapat dipastikan kuantitas penjualan akan tinggi dan otomatis keuntungan yang diperoleh dari perusahaan tersebut juga ikut

⁸¹ *Ibid.*

meningkat. Promosi yang dilakukan oleh jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung yaitu melalui sosial media dan *door to door*, hal ini sesuai dengan keterangan Aprilia selaku admin dari Sapta Express Tulungagung sebagai berikut:

*“Sapta Express menggunakan promosi secara online melalui media sosial serta dilakukan secara door to door. Untuk media sosial melalui instagram, whatsapp, facebook ads, sosial media organik sedangkan untuk promosi secara offline dilakukan melalui door to door yang dikerjakan oleh kurir bersamaan dengan pengantaran paket. Untuk nama instagramnya saptaexpress, facebooknya Sapta Tulungagung, websitenya saptaexpress.com dan alamat emailnya saptaexpress@gmail.com”*⁸²

Hal ini dipertegas oleh keterangan Lita selaku owner dari usaha baju *thrift* sebagai berikut:

*“Sapta Express aktif membuat konten-konten yang sifatnya edukasi baik di whatsapp maupun di instagram tentang cara menjadi pebisnis yang sukses, tips membuat customers ketagihan belanja, dll”*⁸³

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kegiatan promosi yang dilakukan oleh jasa pengiriman Sapta

⁸² *Ibid.*

⁸³ Wawancara Dengan Lita selaku Pengguna Jasa Sapta Express Tulungagung sekaligus Pemilik Usaha Onlineshop, Tanggal 29 Desember 2021

Express Tulungagung yaitu melalui dua cara yaitu promosi yang dilakukan secara online dan promosi yang dilakukan secara langsung/*offline*. Untuk promosi secara online dilakukan melalui media sosial seperti instagram, whatsapp, facebook ads, sosial media organik dengan aktif membuat konten-konten edukasi sedangkan promosi yang dilakukan secara langsung/*offline* yaitu secara door to door yang dilakukan oleh kurir bersamaan pada saat pengantaran paket ke rumah-rumah konsumen.

d. Saluran Distribusi/Tempat (*Place*)

Saluran distribusi atau tempat sangat penting dalam memasarkan produk ke konsumen, pendistribusian produk dalam pemasaran bertujuan memudahkan dan memperlancar dalam penyampaian produk ke konsumen. Berhasil atau tidaknya suatu strategi pemasaran ditentukan juga oleh saluran distribusi. Perusahaan haruslah memperhatikan kemudahan akses bagi para pelanggannya. Tempat atau saluran distribusi jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung dapat dikatakan berada di lokasi yang strategis, hal ini sesuai dengan penjelasan Helin Kusuma selaku bagian *accounting* Sapta Express Tulungagung yaitu sebagai berikut:

“Lokasi kantor Sapta Express terletak di Jl. Ki Mangun Sarkoro No.18, Dusun Krajan, Desa Beji, Kecamatan

Boyolangu, Kabupaten Tulungagung dimana lokasi ini menurutku cukup strategis karena terletak di kawasan padat penduduk serta dekat dengan sekolah-sekolah dan beberapa kantor besar serta jarak antara pusat kota Tulungagung tidak begitu jauh”⁸⁴

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa saluran distribusi atau tempat dari jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung berada di tempat yang cukup strategis karena terletak di kawasan padat penduduk serta dekat dengan sekolah-sekolah serta beberapa kantor besar selain itu jarak antara pusat kota Tulungagung dengan kantor Sapta Express jaraknya tidak terlalu jauh.

e. Orang (*People*)

Orang yang dimaksud disini yaitu seluruh sumberdaya manusia yang memainkan peran penting dalam proses aktivitas perusahaan. Orang atau karyawan memiliki peran penting dalam mempengaruhi persepsi pelanggan serta membentuk citra perusahaan. Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung saat ini memiliki karyawan sejumlah 13 orang, hal ini sesuai dengan keterangan dari admin Sapta Express Tulungagung yaitu Aprilia:

“PT. Sapta Express Mahifal masing-masing anak

⁸⁴ *Ibid.*

cabangnya memiliki karyawan kurang lebih 15 orang karyawan aktif, sedangkan Sapta Express sendiri memiliki karyawan sejumlah 13 orang yang terbagi atas 1 orang bagian admin, 2 orang bagian accounting dan 10 orang kurir”

Hal ini diperjelas dengan keterangan Helin Kusuma selaku bagian accounting Sapta Express Tulungagung yaitu:

“Biasanya dalam merekrut karyawan, Bapak Andi Mahifal lebih mengutamakan kepribadian seseorang seperti memiliki semangat kerja tinggi, disiplin, mampu bekerja secara individu maupun tim dan wajib sholat 5 waktu. Selain kepribadian yang baik dalam merekrut karyawan diutamakan yang berdomisili di Tulungagung dan khusus untuk kurir paham tentang daerah-daerah yang ada di Tulungagung, tidak gaptek, mampu mengoperasikan komputer serta memiliki kendaraan sendiri”

Hal ini diperkuat dengan keterangan dari salah satu pelanggan Sapta Express Tulungagung yaitu Aldo:

“Saya langganan dengan ekspedisi Sapta Express Tulungagung karena pelayanannya yang baik seperti karyawannya ramah dan fast respon”

Hal ini diperkuat dengan keterangan Mbak Ika selaku

pengguna jasa Sapta Express Tulungagung sekaligus pemilik usaha olshop kosmetik:

“Saya mempercayakan pengiriman pesanan saya kepada Sapta Express sudah hampir 6 bulan ini, dari pengalaman beberapa ekspedisi yang pernah saya gunakan menurut saya ekspedisi Sapta Express yang paling baik pelayanannya mulai dari karyawannya yang ramah, mau mengambil paket ke rumah tanpa batas minimal paket, uang bisa ditransfer maupun dikirimkan lagi oleh kurir serta satu-satunya ekspedisi lokal yang bisa melacak keberadaan paket”⁸⁵

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa orang/karyawan dari jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung sejumlah 13 orang yang terdiri dari 1 orang bagian admin, 2 orang bagian accounting, dan 10 orang lainnya sebagai kurir. Dalam proses merekrut pegawai lebih mengutamakan kepribadian seseorang dan pelayanannya sudah dapat dikatakan baik seperti karyawan yang ramah serta fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung.

⁸⁵ *Ibid.*

f. Proses (*Process*)

Proses adalah serangkaian tindakan yang dilaksanakan dalam memberikan produk atau jasa dengan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen. Proses sangat perlu diperhatikan karena menyangkut dengan kualitas layanan pada sebuah perusahaan jasa. Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung berusaha memberikan kemudahan-kemudahan kepada para penggunanya. Hal ini sesuai dengan keterangan Aprilia selaku admin dari Sapta Express Tulungagung yaitu:

“Proses sistem COD : Pertama pengirim paket menghubungi admin untuk meminta layanan jemput paket, setelah paket terkonfirmasi oleh admin/transmitter, transmitter akan menjemput paket di rumah pengirim, kemudian paket dipilah sesuai lokasi tujuan masing-masing, paket dikirim oleh transmitter sesuai tujuan, paket diterima oleh penerima atau pelanggan

Proses sistem DFOD : Pertama barang di pick up transmitter dari olshop yang sudah dibayar harga barangnya, selanjutnya paket dibawa ke kantor untuk dipilah sesuai jangkauan transmitter, untuk luar kota paket akan diantar di kantor cabang masing-masing, kemudian paket dikirim oleh transmitter sesuai tujuan dan yang terakhir paket diterima dan dibayar ongkirnya

oleh pelanggan

Sistem Non-COD: Pertama barang di pick up transmiter, kedua olshop membayar ongkir sesuai area pengiriman dan jumlah paket, ketiga paket dibawa ke kantor untuk dipilah sesuai jangkauan transmiter untuk luar kota paket akan diantar di kantor cabang masing-masing, keempat paket dikirim oleh transmiter sesuai tujuan dan yang terakhir paket akan diterima oleh pelanggan”⁸⁶

Hal ini diperjelas dengan keterangan Doni yang merupakan salah satu kurir dari Sapta Express Tulungagung yaitu:

”Sore hari setelah semua paket terkumpul langkah awal yaitu memilah paket sesuai lokasi tujuan yang nantinya akan dibawa oleh kurir sesuai daerah kerja masing-masing kemudian masing-masing kurir bertanggungjawab atas semua paket yang sudah dipilah-pilah sesuai lokasi tujuan tersebut untuk mengantarkan sampai ke tangan penerima setelah itu menyetorkan uangnya kepada bagian accounting untuk di mintai konfirmasi apakah uangnya ingin di antar ke lokasi awal atau di transfer, estimasi waktu pengiriman untuk dalam

⁸⁶ Katalog whatsapp Sapta Express , 2 Januari 2022 pukul 13.00

kota 1-2 hari sedangkan luar kota 2-3 hari”⁸⁷

Kemudian diperjelas lagi oleh keterangan Helin Kusuma selaku bagian accounting Sapta Express Tulungagung yaitu:

“Untuk proses pengembalian uang COD bisa dilakukan via transfer maupun cash, dengan estimasi 1-2 hari untuk daerah dalam kota dan untuk luar kota 2-3 hari yang dihitung setelah paket terkirim”

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung mempunyai tiga layanan yaitu sitem COD, DFOD dan Non-COD yang masing-masing sistem layanan memiliki alur/proses masing-masing begitu juga dengan proses pengembalian uang

g. *Bukti Fisik (Physical Evidence)*

Bukti fisik merupakan bauran pemasaran yang mendukung segala aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan. Penampilan fisik suatu perusahaan sangat berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung berusaha menampilkan bukti fisik agar mudah diingat oleh konsumen seperti gedung, tempat parkir, laptop, printer, dll. Hal ini sesuai dengan keterangan Aprilia selaku admin dari Sapta Express Tulungagung yaitu:

⁸⁷ *Ibid.*

“Sapta Express didukung dengan fasilitas yang memadai seperti gedung kantor yang terletak di Jl. Ki Mangun Sarkoro No.18, Desa Beji, Kecamatan Boyolangu yang dilengkapi dengan tempat parkir yang luas serta antara kantor dengan tempat memilah-memilah paket ada sekatnya tidak menjadi satu, memiliki 1 laptop dan 1 printer untuk memproses resi”⁸⁸

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung memiliki bukti fisik seperti gedung, laptop, printer, dan lain-lain.

2. Pengembangan usaha yang dilakukan oleh Sapta Express Tulungagung pada masa pandemi Covid-19

Pengembangan usaha merupakan sejumlah tugas atau proses yang bertujuan untuk menumbuhkan usaha yang dilakukan. Pengembangan usaha sangat diperlukan agar sebuah usaha dapat semakin besar dan berkembang. Di masa pandemi Covid-19 menjadi momentum baik dalam mengembangkan usaha khususnya untuk usaha jasa pengiriman barang karena justru di masa pandemi permintaan akan pengiriman barang semakin meningkat, hal ini mungkin disebabkan karena aturan yang dikeluarkan pemerintah untuk membatasi aktifitas yang berada di luar rumah guna untuk mencegah penyebaran Virus Corona. Pengembangan usaha yang

⁸⁸ *Ibid.*

dilakukan oleh jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung pada masa pandemi Covid 19 yaitu:

a. Perluasan Skala Usaha

Perluasan skala usaha berpengaruh dalam proses pengembangan sebuah usaha. Perusahaan harus melakukan perluasan skala usaha jika dirasa sudah waktunya misalnya saat permintaan dari konsumen meningkat perusahaan harus menambah armada kerja agar tidak terjadi penumpukan pekerjaan. Dalam hal ini jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung melakukan perluasan skala usaha dengan menambah tenaga kerja hal ini sesuai dengan keterangan Ayu Widya selaku *accounting* dari Sapta Express Tulungagung yaitu sebagai berikut:

“Saat ini jumlah pegawai Sapta Express 13 orang yang terdiri dari admin sebanyak 1 orang, bagian accounting 2 orang, kurir 10 orang. Dulu diawal merintis usaha pada bulan Maret 2021 jumlah pegawai dari Sapta Express berjumlah 9 orang yang terdiri dari 1 orang admin, 1 orang bagian accounting dan 7 orang sisanya adalah kurir”⁸⁹

Hal ini diperjelas dengan keterangan Aprilia selaku admin dari Sapta Express Tulungagung yaitu sebagai berikut:

⁸⁹ *Ibid.*

“Penambahan jumlah karyawan di Sapta Express dipengaruhi oleh terus meningkatnya permintaan konsumen akan pengiriman suatu barang sehingga perlu adanya penambahan karyawan hal ini dilakukan untuk menghindari pengiriman paket lebih dari waktu estimasi yang sudah ditetapkan hal ini untuk terus menjaga performa pelayanan dari Sapta Express Tulungagung agar tetap bisa maksimal serta tidak mengecewakan pelanggan”⁹⁰

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penambahan skala usaha dalam hal ini jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung melakukan penambahan jumlah tenaga kerja, dimana jumlah karyawan pada saat awal merintis usaha hanya sebanyak 9 orang kemudian karena semakin meningkatnya jumlah permintaan akan pengiriman suatu barang maka dilakukan penambahan tenaga kerja dan pada saat ini jumlah karyawan di Sapta Express Tulungagung berjumlah 13 orang yang terdiri dari 1 orang bagian admin, 2 orang bagian *accounting*, dan 10 orang sisanya sebagai kurir.

b. Perluasan Cakupan Usaha

Perluasan cakupan usaha juga termasuk bagian penting dalam pengembangan suatu usaha. Sapta Express Tulungagung

⁹⁰ *Ibid.*

melakukan perluasan cakupan pengiriman, hal ini sesuai dengan penjelasan Niko selaku kurir dari Sapta Express Tulungagung yaitu sebagai berikut:

“Pada saat awal memulai usaha Sapta Express hanya menjangkau wilayah karisidenan Kediri yaitu Tulungagung, Kediri, Blitar dan Trenggalek namun pada saat ini Sapta Express sudah menjangkau hampir seluruh kota yang ada di Jawa Timur yaitu Tulungagung, Trenggalek, Kediri, Blitar, Nganjuk, Malang, Pasuruan, Sidoarjo, Jombang dan Mojokerto”⁹¹

Hal ini diperjelas keterangan dari Aprilia selaku admin dari Sapta Express Tulungagung yaitu sebagai berikut:

“Meskipun saat ini Sapta Express sudah mampu menembus banyak kota di Jawa Timur namun berdasarkan hasil rapat internal yang dipimpin langsung oleh Bapak Andi Mahifal selaku pemilik dari Sapta Express Tulungagung akan terus berusaha menambah wilayah jangkauan pengiriman targetnya seluruh kota yang ada di Jawa Timur bisa diakses melalui ekspedisi Sapta Express”⁹²

Berdasarkan keterangan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung melakukan

⁹¹ *Ibid.*

⁹² *Ibid.*

penambahan cakupan wilayah usaha yang awalnya hanya wilayah karisidenan kediri menjadi Nganjuk, Malang, Pasuruan, Jombang, Sidoarjo dan Mojokerto dan akan terus melakukan perluasan daerah pengiriman dengan target seluruh wilayah yang berada di Jawa Timur bisa diakses oleh Sapta Express Tulungagung.

c. Perbaiki Kualitas produk dan layanan

Kualitas produk dan layanan sangat berpengaruh terhadap pengembangan sebuah usaha, apabila kualitas dari produk dan layanan suatu perusahaan baik maka pelanggan akan puas dan akan loyal terhadap suatu produk atau jasa tertentu. Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung berusaha untuk terus melakukan perbaikan kualitas produk maupun kualitas layanan, hal ini sesuai dengan keterangan yang dijelaskan oleh Ibu Eni selaku masyarakat umum (bukan pelaku onlineshop/UMKM) yang hendak melakukan pengiriman dokumen penting ke Blitar:

“Saya akui layanan dari ekspedisi pengiriman Sapta Express sangat memuaskan dengan tarif harga yang menurut saya tergolong murah, Di kantor saya masih di bantu dalam pengemasan dokumen sehingga dapat dipastikan dokumen saya akan aman sampai ke tujuan dan untuk pengemasannya tidak dikenai tambahan biaya

*lagi”*⁹³

Hal ini didukung oleh keterangan dari Doni selaku kurir dari Sapta Express Tulungagung yaitu:

“Sapta Express berkomitmen untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan misalnya dengan *paket bisa diambil ke lokasi atau dikirim ke kantor, free pickup sampai jam 14.00 WIB dan paket dikirim sehari setelah pickup*”⁹⁴

Untuk perbaikan kualitas dari Sapta Express Tulungagung didukung keterangan dari Helin Kusuma selaku bagian accounting dari jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung yaitu sebagai berikut:

“*Sapta Express digunakan untuk pengiriman produk yang sifatnya tahan lama seperti kosmetik, baju, perabotan, makanan kering, dll dengan estimasi pengiriman wilayah Tulungagung 1-2 hari sedangkan luar kota estimasi pengiriman 2-3 hari, saat ini juga tersedia jasa pengantaran produk yang sifatnya tidak tahan lama atau mudah basi dengan 1 hari pengiriman sampai yaitu semdayservice. Meskipun berbeda nama namun sama-sama dibawah naungan PT. Sapta Express*

⁹³ Wawancara Dengan Ibu Eni selaku Pengguna Jasa Sapta Express Tulungagung, Tanggal 29 Desember 2021

⁹⁴ *Ibid.*

*Mahifal yang dimiliki oleh Bapak Andi Mahifal.*⁹⁵

Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa perbaikan kualitas dan layanan yang dilakukan oleh Sapta Express Tulungagung yaitu dari segi perbaikan kualitas, Sapta Express menyediakan layanan pengantaran barang yang sifatnya tidak tahan lama atau mudah basi dengan estimasi pengiriman 0 hari atau 1 hari sampai yang diberi nama semdayservice meskipun berbeda nama namun masih satu naungan dari PT. Sapta Express Mahifal sedangkan untuk perbaikan kualitas jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung terus berusaha memberikan kualitas sebaik mungkin kepada pelanggan dengan memberikan free biaya pengemasan, free pickup sampai pukul 14.00 WIB, dll.

d. Pemanfaatan teknologi

Pada saat ini semuanya serba menggunakan teknologi baik untuk penjualan maupun pemasaran dari sebuah produk atau jasa tertentu. Sapta Express Tulungagung merupakan jasa pengiriman berbasis teknologi, hal ini sesuai dengan penjelasan Aprilia selaku admin dari Sapta Express Tulungagung yaitu sebagai berikut:

“Sapta Express Tulungagung merupakan jasa pengiriman berbasis teknologi baik untuk penjualan

⁹⁵ *Ibid.*

maupun pemasarannya. Sapta Express melakukan kegiatan pemasaran khususnya promosi dengan menggunakan media sosial seperti facebook ads, whatsapp, instagram dan sosial media organik serta apabila ingin melakukan pengiriman paket konsumen cukup mengisi format order yang nantinya akan dikirimkan melalui whatsapp”⁹⁶

Hal ini diperkuat dengan keterangan dari Mbak Ika selaku pemilik *olshop* kosmetik:

“Sapta Express merupakan salah satu ekspedisi lokal pengiriman barang di Tulungagung yang bisa melacak keberadaan paket dengan mengecek resi melalui aplikasi <http://apps.spfindo.com>”⁹⁷

Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa Sapta Express Tulungagung merupakan jasa pengiriman berbasis teknologi baik untuk penjualan maupun pemasaran. Untuk pemasaran Sapta Express menggunakan media sosial serta untuk melakukan pengiriman tidak perlu datang ke kantor cukup menunggu kurir mengambil paket ke lokasi dengan mengisi format order terlebih dahulu yang akan dikirimkan melalui whatsapp. Selain itu Sapta Express Tulungagung juga salah satu ekspedisi lokal pengiriman barang di Tulungagung

⁹⁶ *Ibid.*

⁹⁷ *Ibid.*

yang bisa melacak keberadaan paket.

3. Strategi pemasaran dan pengembangan usaha Sapta Express Tulungagung dalam prespektif manajemen syariah

Tata cara pelaksanaan dari strategi pemasaran dan pengembangan usaha jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung beberapa sudah sesuai ajaran islam

a. Kejujuran

Jujur adalah tidak melebih-lebihkan ataupun mengurangi sesuatu, perbuatan jujur dalam agama islam sangat dianjurkan. Apabila dalam berbisnis kita menerapkan kejujuran maka laba yang diperoleh akan menjadi berkah. Dalam hal ini Sapta Express Tulungagung sudah menerpakan prinsip kejujuran, hal ini sesuai dengan keterangan dari Doni selaku kurir dari Sapta Express Tulungagung yaitu:

“Dalam menimbang berat kita selalu dan selalu menggunakan timbangan tidak menggunakan ilmu kira-kira sehingga beratnya sudah pasti sesuai tidak dilebihkan ataupun dikurangi”⁹⁸

Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung jujur dalam menimbang berat paket.

⁹⁸ *Ibid.*

b. Saling Menghormati

Saling menghormati perbuatan yang sangat dimuliakan di dalam islam terlebih hormat kepada orang yang lebih tua daripada kita. Dalam hal ini Sapta Express Tulungagung sudah menerpakan prinsip saling tolong menolong hal ini diperkuat dengan penjelasan dari Ayu Widya selaku bagian accounting dari Sapta Express Tulungagung yaitu:

“Budaya kerja yang diterapkan oleh PT. Sapta Express Mahifal yaitu saling menghormati terhadap sesama karyawan tanpa memandang jabatan karena di dalam islam kedudukannya semua sama di hadapan Allah SWT. Kemudian pada proses perekrutan tenaga kerja diutamakan bagi yang rajin sholat lima waktu karena menurut pak Andi Mahifal doa setelah selesai sholat fardu merupakan doa paling mustajab”⁹⁹

Berdasarkan keterangan diatas dapat didimpulkan bahwa jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung menjunjung tinggi saling menghormati kepada sesama karyawan tanpa melihat jabatan siapa yang lebih tinggi.

c. Amanah (Bisa Dipercaya)

Amanah atau bisa dipercaya merupakan sifat wajib Rasulullah SAW. Yang wajib diteladani oleh umat islam. Jasa

⁹⁹ Ibid.

pengiriman Sapta Express Tulungagung sudah menerapkan sifat amanah hal ini sesuai dengan keterangan yang dijelaskan oleh Doni selaku kurir dari Sapta Express Tulungagung yaitu sebagai berikut:

“Sapta Express selalu memastikan bahwa barang yang kami kirimkan benar-benar ke tangan penerima, biasanya saya ataupun kurir yang lain sebelum mengantar ke alamat tujuan mengirim pesan terlebih dahulu kepada penerima untuk memberitahukan bahwa paket akan dikirimkan dan meminta arah-arah rumah si penerima. Jika pada hari itu tidak ada respon maka paket akan dibawa kembali oleh kurir sampai batas waktu 3 hari apabila dalam waktu tidak ada respon maka paket akan dikembalikan kepada pengirim”

Hal ini diperkuat dengan keterangan dari Aprilia selaku admin dari Sapta Express Tulungagung yaitu:

“Sapta Express memberikan fasilitas berupa garansi sebesar 100% apabila selama proses pengiriman terjadi kerusakan barang”

Berdasarkan keterangan diatas dapat didimpulkan bahwa jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung menerapkan nilai amanah atau dapat dipercaya sesuai yang diperintah Rasulullah SAW yaitu Sapta Express memastikan barang yang dikirimkan

benar-benar sampai ke tangan penerima selain itu Sapta Express juga memberikan garansi 100% apabila terjadi kerusakan selama proses pengiriman.

d. Saling Tolong Menolong dalam Hal Kebaikan

Tolong menolong merupakan salah satu kegiatan terpuji yang sangat dianjurkan oleh agama islam, jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung sudah melakukan prinsip saling tolong menolong terhadap sesama dalam hal kebaikan hal ini sesuai dengan keterangan yang dijelaskan oleh Helin Kusuma selaku bagian *Accounting* Sapta Express Tulungagung yaitu:

“Sapta Express Tulungagung baru-baru ini ikut serta dalam penggalangan dana korban semeru selain itu pada bulan Ramadhan tahun kemarin meskipun Sapta Express tergolong usaha baru namun melakukan bagi-bagi takjil yang dilaksanakan di depab kantor sini mbak”¹⁰⁰

Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa Sapta Express Tulungagung sudah menerapkan prinsip tolong menolong terhadap sesama hal ini dibuktikan dengan ikut berpartisipasi dalam penggalangan dana bagi korban semeru selain juga melakukan kegiatan bagi-bagi takjil saat bulan ramadhan tahun kemarin.

¹⁰⁰ *Ibid.*

C. Analisis Data

1. Strategi Pemasaran Sapta Express Tulungagung di Masa Pandemi Covid-19

Strategi pemasaran yang diterapkan oleh jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung cukup memadai. Dengan adanya strategi yang tepat maka tujuan yang ditetapkan akan mudah tercapai. Setelah melakukan pengamatan, dalam hal pemasaran Sapta Express Tulungagung menggunakan strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) yaitu:

a. Produk (*Product*)

Produk dari Sapta Express Tulungagung yaitu layanan pengiriman barang yang sifat produknya tahan lama seperti kosmetik, baju, perabotan, makanan kering, dokumen, dan lain-lain. Sapta Express Tulungagung memberikan beberapa fasilitas kepada pelanggannya dengan melayani pengiriman paket secara *COD*, *DFOD* maupun *Non-COD*, *free pickup* sampai jam 14.00 WIB dan dapat melacak keberadaan paket dengan melacak sebuah aplikasi. Jangkauan wilayah yang diakses hampir seluruh daerah yang berada di Tulungagung serta untuk luar kota yaitu Trenggalek, Kediri, Blitar, Nganjuk, Malang, Pasuruan dan Sidoarjo.

b. Harga (*Price*)

Harga atau tarif yang ditetapkan oleh Sapta Express Tulungagung dilihat berdasarkan titik tujuan tertentu dengan lokasi terjauh atau paling ujung. Untuk tarif seluruh wilayah Tulungagung Rp.7.000/kg, Trenggalek Rp.10.000/kg, Kediri, Blitar dan Nganjuk Rp.10.000/kg, kemudian daerah Malang, Jombang, Pasuruan, Mojokerto, dan Sidoarjo Rp.12.000/kg. Untuk tarif pengemasan berkisar mulai Rp.2.000 dilihat dari besar kecilnya paket dan untuk paket kecil atau paket yang besarnya kurang dari setengah kg tidak dikenai biaya tambahan atau gratis. Sapta Express Tulungagung juga menyediakan tarif ramah khusus untuk paket besar kapasitas berat antara 5-10 kg untuk tarif harganya bisa di nego.

c. Promosi (*Promotion*)

Promosi yang dilakukan oleh jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung yaitu melalui dua cara yaitu promosi yang dilakukan secara online dan promosi yang dilakukan secara langsung/offline. Untuk promosi secara online dilakukan melalui media sosial seperti instagram, whatsapp, facebook ads, sosial media organik dengan aktif membuat konten-konten edukasi sedangkan promosi yang dilakukan secara langsung/offline yaitu secara door to door yang dilakukan oleh kurir bersamaan pada saat pengantaran paket ke

rumah-rumah konsumen.

d. Saluran Distribusi/Tempat (*Place*)

Saluran distribusi atau tempat dari jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung berada di tempat yang cukup strategis karena terletak di kawasan padat penduduk serta dekat dengan sekolah-sekolah serta beberapa kantor besar selain itu jarak antara pusat kota Tulungagung dengan kantor Sapta Express jaraknya tidak terlalu jauh.

e. Orang (*People*)

Sapta Express Tulungagung memiliki orang atau karyawan sebanyak 13 orang yang terdiri dari 1 orang bagian admin, 2 orang bagian accounting, dan 10 orang lainnya sebagai kurir. Dalam proses merekrut pegawai PT. Sapta Express Mahifal lebih mengutamakan kepribadian seseorang dan pelayanannya sudah dapat dikatakan baik seperti karyawan yang ramah serta fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung.

f. Proses (*Process*)

Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung memiliki 3 jenis sistem pelayanan yaitu sistem COD, DFOD, dan Non-COD dimana masing-masing sistem memiliki proses atau alur yang berbeda dan untuk untuk pengembalian uang ada prosesnya masing-masing dan semuanya harus sesuai prosedur

yang berlaku.

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

Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung memiliki bukti fisik seperti gedung, laptop, printer, dan lain-lain guna untuk mempermudah pelayanan kepada konsumen.

2. Pengembangan usaha yang dilakukan oleh Sapta Express Tulungagung pada masa pandemi Covid-19

a. **Perluasan Skala Usaha**

Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung melakukan penambahan jumlah tenaga kerja, dimana jumlah karyawan pada saat awal merintis usaha hanya sebanyak 9 orang kemudian karena semakin meningkatnya jumlah permintaan akan pengiriman suatu barang maka dilakukan penambahan tenaga kerja dan pada saat ini jumlah karyawan di Sapta Express Tulungagung berjumlah 13 orang yang terdiri dari 1 orang bagian admin, 2 orang bagian *accounting*, dan 10 orang sisanya sebagai kurir.

b. **Perluasan Cakupan Usaha**

Sapta Express Tulungagung melakukan penambahan cakupan wilayah usaha yang awalnya hanya wilayah karisidenan kediri menjadi Nganjuk, Malang, Pasuruan, Jombang, Sidoarjo dan Mojokerto dan akan terus melakukan perluasan daerah pengiriman dengan target seluruh wilayah

yang berada di Jawa Timur bisa diakses oleh Sapta Express Tulungagung.

c. Perbaikan Kualitas Produk dan Layanan

Sapta Express menyediakan layanan pengantaran barang yang sifatnya tidak tahan lama atau mudah basi dengan estimasi pengiriman 0 hari atau 1 hari sampai yang diberi nama *semdaysservice* meskipun berbeda nama namun masih satu naungan dari PT. Sapta Express Mahifal sedangkan untuk perbaikan kualitas jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung terus berusaha memberikan kualitas sebaik mungkin kepada pelanggan dengan memberikan free biaya pengemasan, free pickup sampai pukul 14.00 WIB, dll.

d. Pemanfaatan Teknologi

Sapta Express menggunakan media sosial serta untuk melakukan pengiriman tidak perlu datang ke kantor cukup menunggu kurir mengambil paket ke lokasi dengan mengisi format order terlebih dahulu yang akan dikirimkan melalui whatsapp. Selain itu Sapta Express Tulungagung juga salah satu ekspedisi lokal pengiriman barang di Tulungagung yang bisa melacak keberadaan paket.

3. Strategi pemasaran dan pengembangan usaha Sapta Express Tulungagung dalam prespektif manajemen syariah

Penerapan strategi pemasaran dan pengembangan usaha Sapta Express Tulungagung dalam prespektif Manajemen Syariah sudah menciptakan prinsip syariah yaitu:

a. Kejujuran

Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung menjunjung tinggi nilai kejujuran misalnya dalam hal menimbang paket benar-benar menggunakan alat timbangan bukan ilmu kira-kira.

b. Saling Menghormati

Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung menjunjung tinggi nilai saling menghormati kepada sesama karyawan tanpa melihat siapa yang senior dan siapa yang junior karena dihadapan Alloh SWT. kedudukan manusia semua sama yang membedakan amal perbuatan masing-masing.

c. Amanah (Bisa Dipercaya)

Jasa pengiriman Sapta Express selalu memastikan bahwa barang yang dikirimkan benar-benar sampai ke tangan si penerima selain itu Sapta Express Tulungagung memberikan garansi 100% apabila selama proses pengiriman terjadi kerusakan barang.

d. Saling Tolong Menolong dalam Hal Kebaikan

Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung ikut

berpartisipasi dalam penggalangan dana bagi korban semeru selain juga melakukan kegiatan bagi-bagi takjil saat bulan ramadhan tahun kemarin.