

BAB V

PEMBAHASAN

A. Strategi Pemasaran Jasa Pengiriman Sapta Express Tulungagung Selama Masa Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung menunjukkan bahwa dalam proses memasarkan produknya Sapta Express Tulungagung menggunakan beberapa strategi pemasaran. Strategi pemasaran yang tepat akan menarik minat konsumen untuk menggunakan sebuah produk/jasa tertentu sehingga akan berpengaruh terhadap peningkatan omset suatu perusahaan. Strategi pemasaran yang dilakukan Jasa Pengiriman Sapta Express Tulungagung pada masa pandemi Covid-19 menggunakan bauran pemasaran 7P yaitu produk (*product*), harga (*price*), Saluran Distribusi (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), dan proses (*process*)

1. Produk (*Product*)

Produk dari Sapta Express Tulungagung merupakan jasa atau 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*, memberikan fasilitas *free pickup* sampai jam 14.00 WIB dan dapat melacak keberadaan paket dengan melacaknya melalui

<http://apps.spfindo.com> dapat diakses melalui smartphone dimana fasilitas ini tidak semua ekspedisi lokal memilikinya. Jangkauan wilayah yang diakses luas hampir seluruh daerah yang berada di Jawa Timur meliputi Tulungagung, Trenggalek, Kediri, Blitar, Nganjuk, Malang, Pasuruan dan Sidoarjo serta Sapta Express Tulungagung memiliki sistem berbasis digital yang memberikan kemudahan bagi mitra serta dijamin keamanan datanya.

2. Harga (*Price*)

Harga atau tarif yang ditetapkan oleh Sapta Express Tulungagung dilihat berdasarkan titik lokasi tujuan tertentu. Untuk tarif wilayah Tulungagung rata-rata Rp.7.000/kg, adapun wilayah Tulungagung ada 27 lokasi diantaranya : Tulungagung, Kedungwaru, Rejotangan, Nganut, 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. Sedangkan Kabupaten 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. Sedangkan untuk harga pengemasan paket 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, tarif ini khusus untuk paket besar kapasitas berat antara 5-10 kg untuk tarif harganya bisa dinego.

3. 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 dengan aktif membuat konten-konten edukasi. Adapun media sosial yang dimiliki Sapta Express meliputi:

Instagram : saptaexpress

Whatsapp : 0816-561-507

Facebook : Sapta Tulungagung

Website : saptaexpress.com

Email : saptaexpress@gmail.com

Sedangkan promosi yang dilakukan secara langsung/offline yaitu melalui door to door yang dilakukan oleh kurir bersamaan pada saat pengantaran paket ke rumah-rumah konsumen.

4. Saluran Distribusi (*Place*)

Saluran distribusi atau tempat dari jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung berada di tempat yang cukup strategis karena terletak di kawasan padat penduduk serta berdekatan dengan sekolah-

sekolah dan beberapa kantor besar selain itu jarak antara pusat kota Tulungagung dengan kantor Sapta Express jaraknya tidak terlalu jauh. Lokasi tepatnya berada di Dusun Krajan Desa Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung tepatnya di Jl. Ki Mangun Sarkoro No.18.

5. Orang (*People*)

Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung memiliki orang atau karyawan sejumlah 13 orang yang terdiri dari:

Admin (1 orang) : Aprilia

Accounting (2 Orang) : Helin Kusuma dan Ayu Widya

Kurir (10 orang): Fikri, Niko, Riski, Rohmad, Tony, Amir, Widi, Sukron, Yunus, Doni

Dalam proses merekrut pegawai lebih mengutamakan kepribadian seseorang dan dari segi pelayanan Sapta Express Tulungagung sudah dapat dikatakan baik seperti karyawan yang ramah, *fast respon* serta fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung dapat dikatakan baik.

6. Proses (*Process*)

Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung tiga layanan yaitu sistem *COD*, *DFOD*, maupun *Non COD* dimana masing-masing sistem memiliki alur/proses yang berbeda yaitu:

a. Proses sistem *COD* :

- 1) Pengirim paket menghubungi admin untuk meminta layanan jemput paket, dimana layanan ini tidak dipungut biaya.
- 2) Setelah paket terkonfirmasi oleh admin/transmitter, transmitter akan menjemput paket di rumah pengirim
- 3) Kemudian paket dipilah sesuai lokasi tujuan masing-masing
- 4) Paket dikirim oleh transmitter sesuai tujuan
- 5) Paket diterima oleh penerima atau pelanggan

b. Proses sistem *DFOD* :

- 1) Barang di *pick up* transmitter dari *olshop* yang sudah dibayar harga barangnya
- 2) Selanjutnya paket dibawa ke kantor untuk dipilah sesuai jangkauan transmitter, untuk luar kota paket akan diantar di kantor cabang masing-masing
- 3) Kemudian paket dikirim oleh transmitter sesuai tujuan
- 4) Paket diterima dan dibayar ongkirnya oleh pelanggan

c. Sistem *Non-COD*

- 1). Barang di *pick up* transmitter
- 2). *Olshop* membayar ongkir sesuai area pengiriman dan jumlah paket
- 3). Paket dibawa ke kantor untuk dipilah sesuai jangkauan transmitter untuk luar kota paket akan diantar di kantor cabang masing-masing
- 4). Paket dikirim oleh transmitter sesuai tujuan
- 5). Paket akan diterima oleh pelanggan

Dan proses pengembalian uang akan dikembalikan kepada pengirim, setelah paket terkirim dengan estimasi waktu untuk dalam kota 1-2 hari sedangkan luar kota 2-3 hari setelah barang terkirim.

7. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung memiliki bukti fisik seperti gedung dilengkapi dengan tempat parkir di bagian depan kantor, 1 buah laptop, dan 2 printer untuk mencetak resi.

B. Pengembangan Usaha yang Dilakukan Sapta Express Tulungagung pada Masa Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung menunjukkan bahwa selama masa pandemi Covid-19 Sapta Express melakukan beberapa cara untuk melakukan pengembangan usaha:

1. Perluasan Skala Usaha

Dalam usaha pengembangan usaha Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung melakukan perluasan skala usaha dengan menambah 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.

2. Perluasan Cakupan Usaha

Dalam pengembangan usaha jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung melakukan penambahan cakupan wilayah usaha yang awalnya hanya wilayah karisidenan kediri jangkauan pengiriman Sapta Express Tulungagung menjadi Nganjuk, Malang, Pasuruan, Jombang, Sidoarjo dan Mojokerto dan Bapak Andi Mahifal selaku pemilik Sapta Express Tulungagung berkomitmen untuk terus melakukan perluasan daerah pengiriman dengan target seluruh wilayah yang berada di Jawa Timur semuanya bisa diakses oleh Sapta Express Tulungagung.

3. Perluasan Kualitas Produk dan Layanan

Usaha yang dilakukan Sapta Express Tulungagung dalam melakukan pengembangan usaha yaitu dengan perluasan kualitas produk dan layanan. Sapta Express Tulungagung menyediakan jasa layanan pengantaran barang yang sifat produknya 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 gratis biaya pengemasan, gratis pickup sampai pukul 14.00 WIB, dan lain-lain.

4. Pemanfaatan Teknologi

Dalam hal pengembangan usaha Sapta Express berusaha mengoptimalkan dalam segi pemanfaatan teknologi. Sapta Express Tulungagung memberikan kemudahan kepada pelanggannya yang akan melakukan pengiriman barang dengan cara konsumen cukup menggunakan media sosial yaitu whatsapp untuk konfirmasi pengiriman barang maka paket akan diambil oleh kurir sehingga konsumen tidak perlu repot mengantarkan barang dengan datang secara langsung ke kantor. Pelanggan cukup menunggu kurir mengambil paket ke lokasi yang sudah dipilih 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.

C. Strategi Pemasaran dan Pengembangan Usaha Sapta Express Tulungagung dalam Perspektif Manajemen Syariah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung bahwa strategi pemasaran dan pengembangan usaha Sapta Express Tulungagung dalam perspektif manajemen syariah sudah sesuai dengan ajaran islam antara lain sebagai berikut:

1. Kejujuran

Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung jujur dalam hal menimbang berat paket, para kurir menimbang berat selalu menggunakan alat timbangan bukan ilmu kira-kira.

2. Saling Menghormati

Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung menjunjung tinggi nilai saling menghormati kepada sesama karyawan tanpa melihat siapa yang masuk bekerja lebih dahulu karena dihadapan Alloh SWT. kedudukan manusia sama yang membedakan amal perbuatan masing-masing.

3. Amanah (Bisa Dipercaya)

Jasa pengiriman Sapta Express Tulungagung amanah dalam mengirimkan paket sampai ke tangan penerima. Biasanya sebelum mengirimkan barang ke alamat penerima, kurir mengirimkan pesan melalui whatsapp kepada penerima untuk memberitahukan bahwa paket akan dikirim sekaligus meminta alamat lengkap. Selain itu Sapta Express juga memberikan garansi 100% kepada pengirim apabila terjadi kerusakan dalam proses pengiriman.

4. Saling Tolong Menolong dalam Hal Kebaikan

Sapta Express Tulungagung ikut berpartisipasi dalam beberapa kegiatan sosial contohnya yaitu ikut serta dalam penggalangan dana bagi korban gunung meletus semeru selain itu juga melakukan kegiatan bagi-bagi takjil saat bulan ramadhan tahun kemarin.