

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Penelitian

Seiring berjalannya waktu, fenomena perkembangan teknologi menjadi sangat mempengaruhi kehidupan di masyarakat. Salah satu hal yang terus mengalami perkembangan pesat ialah di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Hadirnya internet dipadukan dengan memanfaatkan adanya teknologi *handphone* atau telepon genggam menjadi salah satu media alternatif dalam berkomunikasi.

Kemudahan berkomunikasi dapat dirasakan satu dengan yang lain atau menjalin kontak suatu hubungan, baik itu antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, serta kelompok dengan kelompok, untuk berbagai keperluan. Beberapa keperluan tersebut antara lain: keperluan berkomunikasi atau bertukar kabar dengan orang lain yang terpisahkan oleh jarak, berkomunikasi transaksi bisnis jual-beli, kegiatan pendidikan, maupun penelitian, sehingga masyarakat dapat dengan mudah melakukan setiap kegiatan, kapanpun dan dimanapun.

Adapun pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet dalam hal komunikasi kegiatan transaksi jual-beli yaitu misalnya dapat melalui *marketplace* atau *e-commers*. Kegiatan jual-beli melalui *marketplace* tentunya membutuhkan jasa layanan pengiriman barang untuk melancarkan kegiatan transaksi jual-beli, maka dari itu hadir lah jasa ekspedisi. Dengan adanya jasa ekspedisi, masyarakat semakin mudah dalam melakukan kegiatan transaksi jual-beli khususnya secara *online*, barang dapat sampai ke pembeli walaupun jaraknya jauh antara penjual dan pembeli.

Salah satunya penyedia jasa ekspedisi ialah ID Express, perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, berupa: jasa pengiriman barang maupun dokumen. ID Express merupakan salah satu jasa ekspedisi yang tergolong masih muda, berdiri pada Maret 2019. Gambaran Visi dan misi dari ID Express yaitu memberikan pelayanan terbaik di bidang jasa ekspedisi dengan harga termurah.

ID Express cabang Sumpiuh beralamat di Jalan Raya Kradenan RT 2 RW 3 Kecamatan Sumpiuh Kabupaten Banyumas. ID Express cabang Sumpiuh masih tergolong baru. Ada pula beberapa perusahaan-perusahaan jasa ekspedisi swasta nasional lainnya yang ada di Indonesia, diantaranya TIKI, JNT, Sicepat, dan AnterAja di wilayah Sumpiuh.

Semua perusahaan dibidang jasa ekspedisi ini pada dasarnya memberikan pelayanan yang terbaik, seperti pelayanan express (cepat), dan pelayanan jejak lacak kiriman (*tracking*) beserta dengan keunggulannya masing-masing, misalnya TIKI menawarkan layanan *sameday service*, JNT menawarkan keunggulannya menawarkan layanan sistem COD, Sicepat dengan layanan keunggulannya yaitu adanya layanan *cargo* dan kecepatan pengiriman.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan eksistensi ID Express sebagai penyedia layanan ekspedisi membuat inovasi-inovasi baru dengan cara mengambil langkah strategis. Beberapa langkah strategis yang dilakukan ialah memperkenalkan layanan unggulan dengan cara mempromosikan dengan tampilan baru yang lebih menarik, untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat agar mau untuk menggunakan jasa ekspedisi ID Express khususnya untuk masyarakat Sumpiuh dan sekitarnya, melakukan upaya strategi bertahan (*survival strategy*) dalam menghadapi pesaing yang ada di wilayah Sumpiuh.

ID Express juga perlu untuk memperbaiki pelayanan, dan juga melakukan publikasi sebagai bentuk promosi komunikasi pemasaran agar dapat bersaing dan mempertahankan eksistensinya yang dapat dilakukan

melalui berbagai media dengan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika, dari upaya tersebut diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas serta gambaran yang menarik dari ID Express. Pelayanan tambahan yang tersedia di ID Express juga diharapkan dapat diberikan kepuasan sesuai dengan kebutuhan pelanggan bisnis, antara lain berupa: *Pick up service*, memberikan resi pengiriman yang berguna untuk melacak jejak pengiriman (*tracking*), asuransi dokumen penting serta barang elektronik.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, dapat kita pahami bahwa sebagai perusahaan yang baru, bergerak dibidang jasa ekspedisi harus mampu mempertahankan eksistensinya di wilayah Sumpiuh. Langkah yang mungkin dilakukan adalah melakukan kegiatan promosi dengan cara berkomunikasi mendekati diri kepada masyarakat terutama pelaku usaha *online* yang memungkinkan melakukan pengiriman barang, serta memberikan informasi yang dapat membuat masyarakat percaya atau meyakinkan dengan keberadaan jasa ekspedisi ID Express yang tergolong masih baru di wilayah Sumpiuh.

Melihat hal itu, peneliti menemukan indikasi bahwa perlu adanya strategi bertahan (*survival strategy*) jasa ekspedisi ID Express untuk mempertahankan eksistensinya di Wilayah Sumpiuh dengan berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, pelayanan yang berhubungan langsung dan dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya setelah diberlakukannya berbagai layanan di ID Express, yaitu layanan Standard (STD), ID Truck, dan pelayanan tambahan lainnya.

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan kajian penelitian tentang strategi bertahan (*survival strategy*) yang dilakukan dalam hal pelayanan jasa, ID Express di Wilayah Sumpiuh Kabupaten Banyumas, Dengan mengambil judul “*Survival Strategy* Jasa Ekspedisi ID Express di Wilayah Sumpiuh.”

## **1.2.Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti, yaitu:

“Bagaimana upaya yang dilakukan oleh ID Express untuk mempertahankan eksistensi di wilayah Sumpiuh?”

## **1.3.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk: “mengetahui strategi bertahan (*survival strategy*) dan hambatan yang dihadapi oleh Jasa Ekspedisi ID Express dalam mempertahankan eksistensinya di wilayah Sumpiuh.”

## **1.4.Manfaat Penelitian**

Berdasarkan dari poin diatas, peneliti berharap mendapatkan manfaat penelitian sebagai berikut:

### **1.4.1. Manfaat Akademis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran untuk perkembangan keilmuan dunia komunikasi, khususnya dalam hal kegiatan dunia *Public Relation*, sehingga hasilnya dapat dijadikan sebagai acuan referensi bagi perusahaan ID Express untuk melakukan inovasi serta untuk perkembangan yang lebih baik bagi perusahaan.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemecahan masalah atas strategi bertahan (*survival strategy*) dan hambatan yang dihadapi oleh jasa ekspedisi ID Express di wilayah Sumpiuh, serta agar mendorong minat dan kepercayaan masyarakat terhadap jasa ekspedisi ID Express yang tergolong masih baru khususnya di wilayah Sumpiuh.

### 1.4.3. Manfaat Sosial

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi sebagai pemecahan masalah-masalah yang ada di dalam aspek sosial. Khususnya yang berhubungan dengan *survival strategy*.

## 1.5. Metodologi Penelitian

### 1.5.1 Paradigma Penelitian

Dalam suatu penelitian, seorang peneliti memiliki paradigma masing-masing. Adapun yang dimaksud dengan paradigma menurut Guba dan Lincoln, Paradigma Penelitian merupakan bagaimana cara peneliti dalam memandang dan memahami suatu permasalahan tertentu melalui kriteria untuk menguji, sehingga akan dengan mudah menemukan titik penyelesaian permasalahan.<sup>1</sup>

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma studi kasus. Studi kasus dapat menggunakan banyak sumber data yang diteliti, menganalisis dan menjelaskan secara komprehensif dari berbagai aspek individu, kelompok, program, dan organisasi yang mengalami peristiwa atau fenomena tertentu secara sistematis. Menurut Robert K. Yin dalam buku *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, yang memberikan batasan dalam studi kasus yang menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata, jika batas-batas antara fenomena dan konteks tidak terlihat dengan jelas, multisumber bukti yang dapat dimanfaatkan.<sup>2</sup> Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif kualitatif, yang artinya yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan sebuah peristiwa yang terjadi.

Sebuah penelitian dapat dianggap sebagai penelitian yang sehat jika didasarkan pada sumber yang dapat dipercaya. Mengumpulkan bukti untuk proyek penelitian adalah langkah pertama yang diperlukan. Bukti ini dapat berupa informasi dan fakta yang menjadi dasar penyelidikan. Informasi

---

<sup>1</sup> Norman K Denzin and Yvonna S. Lincoln, *HANDBOOK OF QUALITATIVE RESEARCH (Diterjemahkan Oleh Dariyatno)* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009). 129.

<sup>2</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013).

yang dikumpulkan dianggap unik, berdiri sendiri, dan memiliki berbagai latar belakang. Keberadaan teori harus berfungsi sebagai panduan daripada batasan ketika melakukan penelitian untuk suatu proyek.<sup>3</sup>

Sesuai dengan isu yang diangkat, peneliti berkonsentrasi pada gagasan wawancara mendalam dengan menggunakan gagasan Suharto tentang strategi *Survival strategy*. Mekanisme koping ini dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu: 1) Strategi pasif, 2) Strategi aktif, 3) Strategi jaringan.

### **1.5.2 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moleong, penelitian kualitatif harus memahami fenomena yang telah terjadi dan dirasakan oleh subjek penelitian secara holistik dalam bentuk tulisan deskriptif yang menggunakan kata, kalimat, dan bahasa. Fenomena tersebut meliputi perilaku, tindakan, motivasi, persepsi, dan sebagainya. berdasarkan proses alami di area atau lokasi yang ditentukan.<sup>4</sup>

Penelitian ini berusaha memberikan gambaran berdasarkan objek yang diteliti atas dasar fakta-fakta yang ada di lapangan. Peneliti akan mendiskripsikan terkait penemuan peneliti mengenai strategi bertahan (*survival strategy*) jasa ekspedisi ID Express di wilayah Sumpiuh. Metode yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah kualitatif.

### **1.5.3 Subyek Penelitian**

Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah narasumber yang memenuhi syarat untuk dikonsultasikan untuk mendapatkan informasi dalam hubungannya dengan penelitian yaitu *Leader Processing* dan *Business Development* (Marketing). Alasan pemilihan subjek ini, narasumber merupakan tokoh yang memiliki peranan penting serta sangat berpengaruh dalam awal mulanya berdiri kantor ID Express di wilayah Sumpiuh.

---

<sup>3</sup> Muh Fitrah and Luthfiyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Sukabumi: CV Jejak, 2017). 5.

<sup>4</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005). 319.

## 1.6. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder sebagai sumber informasinya. *Purposive sampling* (pengambilan sampel bertujuan) digunakan untuk mengidentifikasi sumber data primer, dan *Leader Processing* berfungsi sebagai sumber informasi dalam proses ini, *Marketing (Business Development)*, dan seluruh karyawan yang terlibat dalam kantor ID Express Sumpiuh, dan juga informan yang terdiri dari beberapa masyarakat wilayah Sumpiuh khususnya pelaku usaha *online*.

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data melalui wawancara dengan informan dan menyusun dokumen terkait penelitian. Teknik analisis data yang dipilih dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis data yang terkumpul sebelum mendalaminya dengan cara yang membuatnya lebih jelas.

### 1.6.1. Data primer

- a. Observasi adalah metode pengumpulan informasi yang dapat diterapkan untuk membuat diagnosa atau membuat keputusan.<sup>5</sup> Proses melihat, mengamati, dan merekam perilaku yang terorganisir yang berguna untuk mencapai tujuan tertentu disebut sebagai kegiatan observasi. Kegiatan observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan datang langsung ke kantor ID Express Sumpiuh serta mencatat hal-hal penting yang terkait dengan permasalahan yang diangkat yaitu tentang strategi bertahan (*survival strategy*) dilakukan oleh jasa ekspedisi ID Express Sumpiuh.
- b. Wawancara menjadi salah satu kegiatan pencarian data melalui proses komunikasi tahapan tanya jawab secara lisan, *list* beberapa pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan pihak yang diwawancarai memberikan jawaban.<sup>6</sup> Wawancara yang dilakukan bersumber

---

<sup>5</sup> Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi Dan Focus Groups Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013). 132.

<sup>6</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006). 105.

langsung dari narasumber yaitu *Leader Processing*, Marketing (*Business Development*), dan seluruh karyawan yang terlibat dalam kantor ID Express Sumpiuh mengenai strategi bertahan (*survival strategy*) yang dilakukan oleh ID Express Sumpiuh yang masih tergolong baru di wilayah Sumpiuh.

Peneliti membuat daftar pertanyaan seputar strategi apa yang dilakukan oleh jasa kirim ID Express untuk mempertahankan eksistensinya ditengah banyaknya pesaing serta apa saja hambatan yang dialami sebagai jasa ekspedisi yang tergolong masih baru di wilayah Sumpiuh, kemudian dari jawaban tersebut akan dikembangkan sehingga menjadi hasil penelitian dan pembahasan yang dapat dipahami.

#### **1.6.2. Data sekunder**

Didapatkan melalui data atau arsip untuk melengkapi data primer yang mendukung dalam penelitian ini. Data atau arsip merupakan catatan yang dimiliki oleh perusahaan dapat berupa dokumen yang berbentuk tulisan misalnya sejarah atau hasil wawancara yang dapat mendukung untuk melengkapi data.

### **1.7. Teknik Analisis Data**

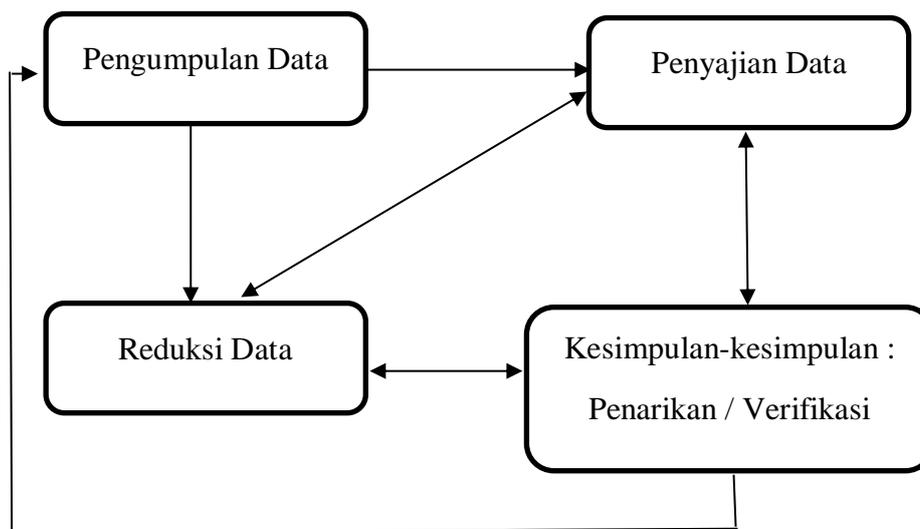
Teknik untuk menganalisis dan menafsirkan data saat ini. Teknik analisis tergantung pada prosedur sementara yang digunakan. Setelah pengumpulan data, proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan mengevaluasi data dari catatan lapangan, arsip, wawancara, dan data yang diperoleh dari sumber primer dan sekunder.

Untuk lebih memahami kasus yang sedang diselidiki dan mengkomunikasikan temuannya kepada orang lain, peneliti mencari dan menyusun data yang disusun secara metodis berdasarkan catatan wawancara, observasi, dan sumber lain. Sementara itu, penyelidikan dan pencarian makna harus terus dilakukan untuk pemahaman yang lebih baik.

Ada beberapa hal yang perlu digaris bawahi, yaitu :

- a. Upaya pencarian data merupakan proses lapangan dengan berbagai persiapan pra lapangan.
- b. Mengorganisasikan secara sistematis hasil-hasil yang telah diperoleh di lapangan.
- c. Mempresentasikan temuan yang telah diperoleh selama kerja lapangan.
- d. Mencari makna. Pada tahap ini diperlukan pemahaman yang tinggi tentang peristiwa atau kasus bagi peneliti.

Gambar proses analisis data penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman yaitu sebagai berikut:<sup>7</sup>



Gambar tersebut menunjukkan bagaimana pengumpulan dan analisis data merupakan proses interaktif; dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data merupakan komponen penting dari kegiatan analisis data. Reduksi data merupakan upaya untuk merangkum data, setelah itu diolah dengan cara dibagi-bagi ke dalam konsep, kategori, dan tema yang berbeda.

<sup>7</sup> Mathew B. Miles and A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods* (Terjemahan Tjejep Rohendi Rohidi) Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 1992). 20

Hasil reduksi data ditangani agar tampak utuh dan tidak rusak. Sangat penting untuk memfasilitasi pemaparan dan penegasan temuan; mungkin berbentuk gambar, sinopsis, matriks, atau format lainnya. Prosedur ini diulang berkali-kali daripada dilakukan hanya sekali.<sup>8</sup>

Tiga tahap analisis data menggunakan model Miles dan Huberman diselesaikan, yaitu:<sup>9</sup>

a. Reduksi data (*date reduction*)

Reduksi merupakan kegiatan merangkum, memfokuskan pada hal perlu dicari tema dan polanya. Kegiatan pemilihan data yang terfokus pada hal-hal penting saja melalui proses tahapan penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi dari data “kasar” tertulis di lapangan disebut produksi data. Tahapan-tahapan reduksi meliputi: (1) membuat ringkasan, (2) mengkode, (3) menentukan tema, (4) membuat gugus-gugus, (5) membuat partisi, (6) menulis hal pokok atau memo.

b. Penyajian Data (*data display*)

Data harus disajikan dalam bentuk ringkasan singkat, keterkaitan antar kategori, bagan, dan alat bantu visual lainnya. Data yang berbentuk naratif sering disajikan dalam penelitian kualitatif dengan tujuan membantu pembaca memahami apa yang terjadi dan merencanakan tindakan di masa depan berdasarkan apa yang telah mereka pelajari.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Mengingat rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih dalam proses dan dibuat setelah peneliti terjun ke lapangan, kesimpulan penelitian mungkin dapat menjawab pertanyaan

---

<sup>8</sup> Ahmad Rijali, “Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin,” *Jurnal Alhadharah* 17, no. 33 (2018): 81–95.

<sup>9</sup> Miles and Huberman, *Quakitative Data Analysis: A Sourcebook of New Method (Terjemahan Tjejep Rohendi Rohidi) Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru*. 20.

mengenai rumusan masalah. Kesimpulan dari penelitian kualitatif biasanya mencakup informasi segar yang ditawarkan dalam bentuk artikel penting, topik diskusi, atau deskripsi yang menarik baik secara deskriptif maupun teoritis.

Untuk menganalisis data yang sudah dapat diakses, mengolahnya, dan menerapkan hasilnya untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yang dimaksud dengan istilah “analisis data”. Oleh karena itu, teknik analisis data adalah suatu metode untuk menganalisis data dengan maksud mengolah data untuk menjawab rumusan masalah saat ini.<sup>10</sup>

Penulis menggunakan pendekatan deduktif untuk menganalisis data, di mana hipotesis atau proposisi umum disajikan terlebih dahulu, diikuti oleh fakta tertentu. Setelah itu, menganalisisnya menggunakan teknik kualitatif dengan mengumpulkan informasi tentang strategi bertahan (*survival strategy*) Jasa Ekspedisi ID Express untuk meningkatkan dan mempertahankan eksistensinya dimata masyarakat di wilayah Sumpiuh.

Berdasarkan permasalahan yang telah ditetapkan, peneliti memusatkan kajiannya pada tiga macam strategi bertahan hidup teori Suharto, yaitu sebagai berikut: 1) Strategi aktif, 2) Strategi pasif, 3) Strategi jaringan. Selain itu, teori menurut Grotberg, Individu, kelompok, atau komunitas dapat mencegah, mengurangi, atau melawan dampak yang dapat merugikan ketika menghadapi bencana karena ketahanan adalah resiliensi yang merupakan kapasitas yang bersifat universal.

Resiliensi berdasarkan atas faktor dukungan eksternal, kekuatan personal yang berkembang pada diri seseorang/interpersonal, dan kemampuan bersosialisasi.<sup>11</sup> Resiliensi dapat dikatakan sebagai

---

<sup>10</sup> V Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015). 121.

<sup>11</sup> R Nurinayanti and Atiudina, “Makna Kebersyukuran Dan Resiliensi: Telaah Pustaka Tentang Pengaruh Kebersyukuran Dan Pengaruhnya Terhadap Daya Resiliensi Pada Korban Erupsi Merapi DIY 2010,” *Tanpa Tahun Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada*, 2010, 93.

kemampuan dalam menghadapi dan mengatasi tekanan hidup agar dapat bertahan.

Teori resiliensi dapat dipahami sebagai tindakan dan keputusan yang dibuat oleh orang-orang dalam kaitannya dengan kapasitas dan kecerdasan mereka untuk menangani kesulitan yang memiliki arti penting dalam semua keadaan dan pengaturan yang dihadapi manusia, apakah itu menguntungkan atau tidak menguntungkan. Manusia harus mampu menghadapi dan menanggapi segala sesuatu yang terjadi dalam hidupnya.<sup>12</sup>

Selain itu, untuk memudahkan penelitian, penulis akan mewawancarai orang-orang untuk mengumpulkan lebih banyak data untuk mendukung hipotesis dalam buku. Selain itu, penulis menggabungkan teori berbasis buku. Penulis kemudian mengambil kesimpulan sehingga dapat mengetahui strategi bertahan (*survival strategy*) yang dilakukan oleh ID Express di wilayah Sumpiuh.

### **1.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Untuk dapat mempertanggungjawabkan kepercayaan data, maka dalam penelitian ini perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan beberapa kriteria, antara lain kredibilitas atau derajat kepercayaan, kepastian, dan ketergantungan.<sup>13</sup> Pada bagian ini, penulis menguraikan beberapa cara atau teknik untuk memantapkan kredibilitas penelitian penulis. Teknik pemeriksaan dan keabsahan data menjadi sangat penting sebagai pertanggungjawaban atas hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Oleh karena itu, yang harus diperhatikan adalah:

- a. Kemukakan kriteria keabsahan data yang digunakan.

---

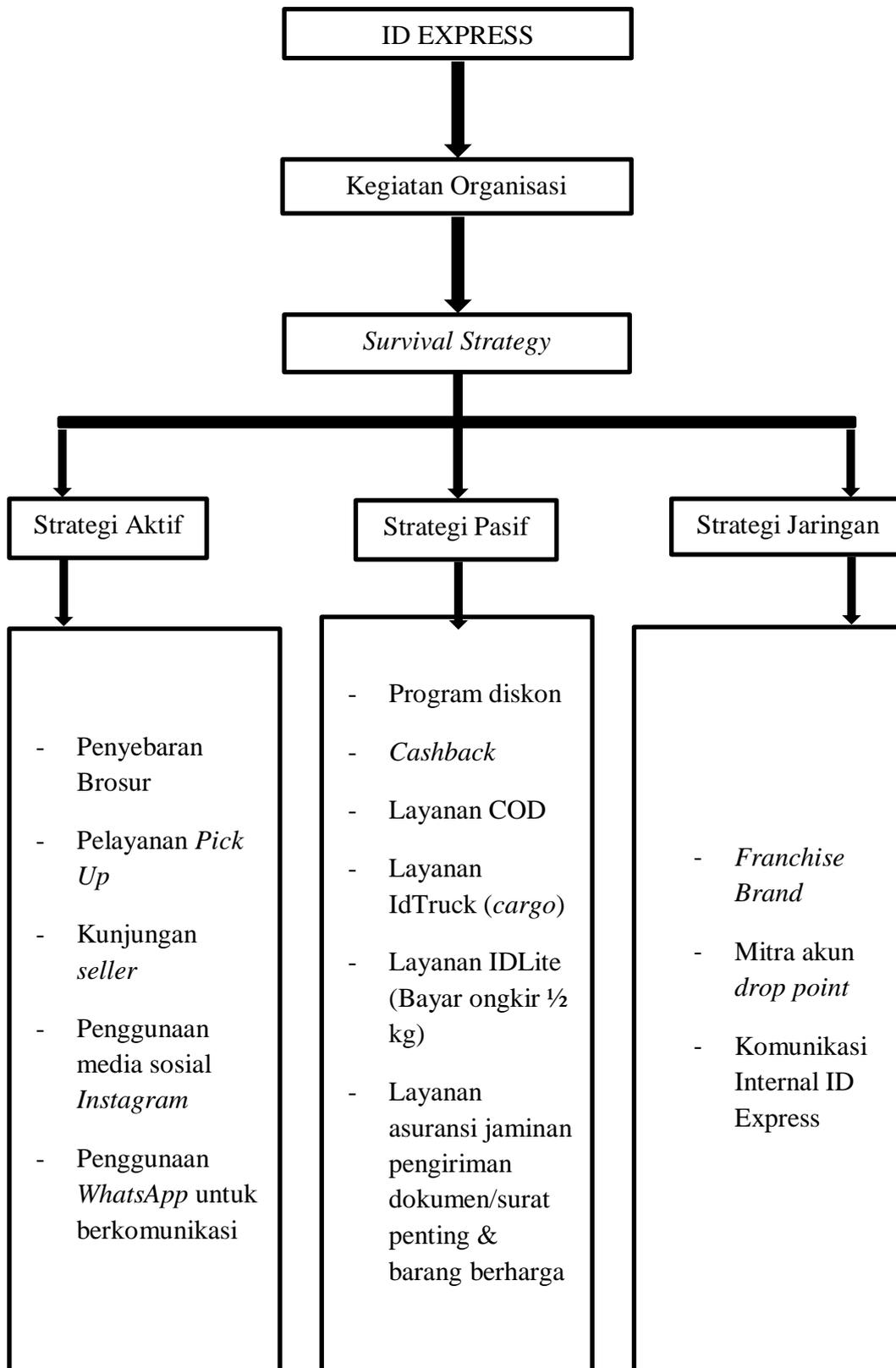
<sup>12</sup> Yohanes Probo DS, "Resiliensi Diri Atas Kesepian Dalam Tindakan Komunikasi Intrapersonal Dan Interpersonal," *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi* 21 (2020): 2.

<sup>13</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2017). 319.

b. Menjelaskan rencana yang dilakukan dalam teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan untuk meneliti.

Observasi yang menyertakan ciri-ciri dan elemen-elemen dalam *setting* yang sangat penting atau yang menimbulkan kekhawatiran yang diangkat oleh peneliti dapat digunakan untuk menilai keabsahan data berupa strategi bertahan (*survival strategy*) jasa ekspedisi ID Express di wilayah Sumpiuh. Dengan begitu data yang di suguhkan relevan dan mampu untuk di pertanggung jawabkan keabsahan datanya.

### 1.9.Kerangka Konsep



Berikut penjelasan dari rangkaian kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian ini:

a. ID Express

ID Express adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ekspedisi pengiriman barang yang berpusat di Jakarta, Indonesia. ID Express memiliki beberapa cabang di berbagai wilayah, salah satunya di wilayah Sumpiuh.

b. Kegiatan Organisasi

Kegiatan organisasi yang dilakukan oleh ID Express dalam mempertahankan eksistensinya yaitu dengan melakukan kegiatan pemasaran atau marketing. Menjadi bentuk kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh ID Express Sumpiuh dengan masyarakat sekitar melalui promosi atau pemasaran. Pemasaran dilakukan agar masyarakat sekitar mengetahui, mengenali, dan mau untuk mencoba jasa ekspedisi ID Express. Hal ini perlu dilakukan karena jasa ekspedisi ID Express tergolong masih baru di wilayah Sumpiuh.

c. *Survival Strategy*,

Untuk mempertahankan eksistensinya di wilayah Sumpiuh, sebagai jasa ekspedisi yang tergolong masih baru, ID Express Sumpiuh melakukan strategi bertahan (*survival strategy*). Dalam penelitian ini terfokus pada teori *Survival Strategy* menurut Suharto yang digolongkan menjadi tiga strategi, diantaranya:

1. Strategi Aktif

Dalam penelitian ini, secara garis besar meliputi: kegiatan penyebaran brosur, pelayanan *pick up*, kunjungan *seller*, penggunaan media sosial *Instagram*, penggunaan *WhatsApp* sebagai media komunikasi. Komunikasi dilakukan baik secara tatap muka langsung (*offline*) maupun jarak jauh atau tidak langsung (*online*).

## 2. Strategi Pasif

Dalam penelitian ini, strategi pasif meliputi: Program diskon, *Cashback*, Layanan COD, Layanan ID Truck (*cargo*), Layanan ID Lite (Bayar ongkir ½ kg) lebih hemat supaya menarik perhatian calon konsumen, Layanan jaminan pengiriman dokumen/surat penting & berharga (asuransi).

## 3. Strategi Jaringan

Dalam penelitian ini, strategi jaringan meliputi: *Franchise Brand*, Mitra akun *drop point* seperti kios dan agen, serta komunikasi internal ID Express.