

## **PENGUATAN PROGRAM KEAGENAN SEBAGAI USAHA PENINGKATAN PENJUALAN JASA PADA MAIGEIWO EXPRESS**

**Putu Ari Pertiwi Sanjiwani<sup>1,\*</sup>, Ni Komang Ayu Triza Dina Chawla<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

Email: arisanjiwani2@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Jasa pengiriman saat ini semakin memainkan peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan perdagangan global. Untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan efisiensi operasional, banyak perusahaan pengiriman yang mulai membuka program keagenan. Program ini tidak hanya memperkuat jaringan distribusi, tetapi juga memberikan peluang bagi mitra lokal untuk berkontribusi dalam pertumbuhan bisnis. Penelitian ini membahas sebuah program keagenan mampu meningkatkan penjualan jasa dengan memperluas jaringan agen dan didukung oleh agen-agen yang memberikan pelayanan sesuai SOP yang berlaku. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan diperluasnya agen di seluruh wilayah di Indonesia akan memudahkan pelanggan dalam melakukan pengiriman barang sehingga ini akan berpengaruh pada peningkatan volume kiriman dan peningkatan penjualan jasa. Selain itu, dengan agen yang memberikan pelayanan sesuai dengan SOP akan membawa dampak positif pada citra perusahaan dan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Keagenan, Penjualan Jasa, Peningkatan Volume Kiriman

### **ANALISIS SITUASI**

Perkembangan teknologi dan globalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor bisnis dan logistik. Salah satu industri yang mengalami pertumbuhan pesat saat ini adalah industri jasa pengiriman atau ekspedisi (Khalifah *et al.*, 2021). Menurut Nurmala *et al.*, (2023) ekspedisi merupakan perusahaan jasa yang membantu dalam proses pengiriman barang. Tujuan utama ekspedisi adalah untuk memudahkan transportasi dan pengiriman agar lebih efisien. Dalam persaingan bisnis, untuk dapat mempertahankan pelanggannya perusahaan penyedia layanan jasa pengiriman harus dapat menciptakan strategi maupun inovasi agar lebih unggul dan dapat bersaing (Susanto *et al.*, 2024). Perusahaan jasa kirim memegang peranan penting dalam mendukung kegiatan perdagangan. Salah satunya adalah perdagangan internasional yang juga dikenal sebagai import dan export adalah komponen penting dari perekonomian negara karena dapat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi. Import dan export mempengaruhi produk domestik bruto (PDB), yang pada gilirannya mendorong pertumbuhan ekonomi (Ngatikoh *et al.*, 2020). Dalam operasional perusahaan pengiriman barang semacam ini, informasi memainkan peran penting dalam keberlangsungan proses bisnis (Widiati *et al.*, 2018). Salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di jasa pengiriman *export import* adalah Maigeiwo Express (MGW Express). Maigeiwo Express (MGW Express) yang berpusat di Taman Palem Lestari, Jakarta Barat merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa

pengiriman barang dan dokumen dengan memberikan layanan terbaik kepada individu / perorangan, institusi, pekerja di luar negeri, UMKM, dan toko online (*online shop*) yang membuka usaha di luar negeri. Adapun berbagai destinasi internasional hingga 200 negara tujuan seperti Taiwan, Malaysia, Singapore, Australia, Amerika Serikat, Uni Arab Emirates (UAE), dan lainnya. Layanan yang diberikan oleh Maigeiwo Express kepada konsumen pun beragam seperti:

1. Layanan *Express Export*

Layanan ini biasanya lebih diminati oleh pelaku umkm/individu karena prosedur yang sangat mudah, cepat dan harga yang relatif murah di berat 1-30 Kg selain itu juga bisa kirim sampai 100kg.

2. Jasa titip dan Konsolidasi

Layanan ini bertujuan untuk memudahkan warga negara Indonesia/pelaku UMKM yang tinggal di luar negeri. Jadi Maigeiwo Express bisa bantu belikan barang yang ada di Indonesia, pengumpulan barang hingga packing.

3. Jasa Forwarder via Laut/Darat

Jasa pengiriman forwarder via laut/udara yang sesuai dengan ketentuan *international* dan *International Comercial Terms* (INCOTERMS) yang terdiri dari layanan FCL (*Full Container Load*) & LCL (*Less Container Load*). Layanan ini cocok bagi para selaku *exporter/importer* yang membutuhkan *quantity* pengiriman yang banyak.

4. Jasa Pengiriman Import China-Indonesia

Maigeiwo Express juga menyediakan *jasa import Door to Door (All In)* dari China ke Indonesia via Udara dan Laut. Baik FCL (*Full Container Load*) maupun LCL (*Less Container Load*).

Dalam pelaksanaan operasionalnya, Maigeiwo Express terus berusaha untuk menjadikan jasa kirimnya menjadi yang lebih unggul dan lebih dikenal oleh masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, adapun permasalahan yang terjadi pada Maigeiwo Express adalah penurunan volume pengiriman dan penjualan jasa pada Maigeiwo Express, banyak konsumen di kota-kota kecil mengeluhkan bahwa mereka harus mengirim barang langsung ke kantor pusat di Jakarta yang menyebabkan ketidaknyamanan dan kesulitan dalam proses pengiriman. Permasalahan lainnya adalah banyak pelanggan mengeluhkan bahwa agen yang baru buka maupun yang sudah ada di daerah mereka tidak mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan. Pelayanan yang diberikan oleh agen-agen tersebut sering kali tidak sebaik dan tidak konsisten dengan layanan yang diterima di kantor pusat, sehingga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan konsumen.

## PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi tersebut, Adapun perumusan masalah yang akan di bahas dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengoptimalkan program keagenan Maigeiwo Express dalam upaya meningkatkan penjualan jasa dan volume kiriman?

2. Bagaimana cara mengoptimalkan program pengiriman Maigeiwo Express untuk menjangkau pelanggan di daerah pelosok melalui agen yang tersedia di kota/daerah tersebut?
3. Bagaimana strategi yang efektif untuk memastikan keseragaman dalam standar layanan di antara agen yang terlibat dalam program Maigeiwo Express, guna mencegah ketidakpuasan pelanggan dan menjaga citra perusahaan?

### SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka solusi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan jumlah agen di berbagai kota di seluruh Indonesia dalam upaya peningkatan penjualan jasa dan volume kiriman, serta melakukan proses seleksi calon agen secara ketat dan menyeluruh.
2. Menerapkan perjanjian kontrak yang mencakup ketentuan tentang standar layanan, kepatuhan, dan konsekuensi jika terjadi pelanggaran.
3. Memberikan pelatihan untuk agen baru maupun yang sudah ada guna memastikan konsistensi kualitas pelayanan antara agen dan pusat.

### METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian pada masyarakat dengan kegiatan penguatan program keagenan sebagai usaha peningkatan penjualan jasa pada Maigeiwo Express ini dilaksanakan mulai tanggal 18 Juli sampai dengan 19 Agustus 2024 di Jl. Terompong No 6, Tanjung Bungkak, Denpasar Timur.

**Tabel 1.** Waktu Pelaksanaan Kegiatan

NO	WAKTU	PELAKSANAAN
1	11 – 15 juli 2024	Melakukan observasi dan penyusunan program kerja.
2	18 – 25 Juli 2024	Mengumpulkan database calon agen dan mulai menghubungi calon agen tersebut untuk penawaran menjadi agen Maigeiwo Express
3	26 Juli – 02 Agustus 2024	Menyeleksi calon-calon agen yang telah mendaftar dan membuat surat perjanjian kerjasama kepada agen yang mendaftar.
4	03 – 10 Agustus 2024	Melakukan pelatihan dengan agen melalui media komunikasi <i>online</i> (Zoom) dan bertemu langsung mengenai pembuatan resi dan edukasi mengenai pelayanan dan ketentuan pengiriman.
5	11-19 Agustus 2024	Melakukan evaluasi program kerja yang telah berjalan

Setelah memahami masalah yang terjadi di lapangan, hal selanjutnya adalah melaksanakan program kerja guna mengatasi permasalahan yang terjadi. Dimana dalam hal ini dapat dilakukan beberapa upaya yaitu:

1. Tahap perencanaan

Pada tahap ini dilakukan tahap observasi secara langsung dan melakukan wawancara kepada pemilik Maigeiwo Express mengenai permasalahan yang sedang dihadapi kemudian berdiskusi tentang program yang akan dilaksanakan di Maigeiwo Express.

2. Tahap Pelaksanaan

- a) Mencari dan mengumpulkan database calon agen sebanyak-banyaknya di seluruh wilayah Indonesia
- b) Menawarkan calon agen tersebut untuk bergabung menjadi agen / mitra Maigeiwo Express di kota tempat agen tersebut tinggal.
- c) Melakukan proses seleksi yang ketat dan menyeluruh saat memilih agen atau mitra
- d) Mengembangkan dan menerapkan perjanjian kontrak yang mencakup ketentuan tentang standar layanan, kepatuhan, dan konsekuensi jika terjadi pelanggaran. Kontrak ini harus mencakup mekanisme penghentian kerja sama jika agen tidak dapat memenuhi standar yang ditetapkan, regulasi mengenai keagenan dan lainnya.
- e) Melakukan pelatihan *online* melalui media komunikasi digital yaitu Google *Meet* atau *Zoom* untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan agen tersebut sesuai SOP Maigeiwo Express

3. Tahap Evaluasi

Pada tahap evaluasi ini untuk mengetahui pencapaian program kerja yang telah dilaksanakan dan kendala yang dialami selama pelaksanaan program kerja. Apabila belum sesuai harapan dapat diperbaiki dan disempurnakan lagi.

## **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Ketercapaiannya kegiatan dalam penguatan program keagenan sebagai usaha peningkatan penjualan jasa dan pelayanan pada Maigeiwo Express berhasil dilaksanakan melalui kegiatan penambahan agen di beberapa kota. Selain itu, untuk meningkatkan keseragaman pelayanan di seluruh agen juga diberikan pelatihan melalui media komunikasi online yaitu *Zoom*. Setelah dilakukan semua program kerja terlihat ada peningkatan dalam peningkatan penjualan melalui beberapa agen yang sudah berjalan. Adapun realisasi pencapaian program adalah :

1. Penambahan agen di beberapa kota

- Mencari dan mengumpulkan database calon mitra
- Menawarkan kesempatan menjadi agen / mitra di kota tempat agen tersebut tinggal.
- Realisasinya : 100%

2. Proses seleksi calon agen / mitra

- Menyeleksi calon agen tersebut dari segi lokasi, kemampuan memenuhi syarat menjadi agen.
- Realisasinya : 100%



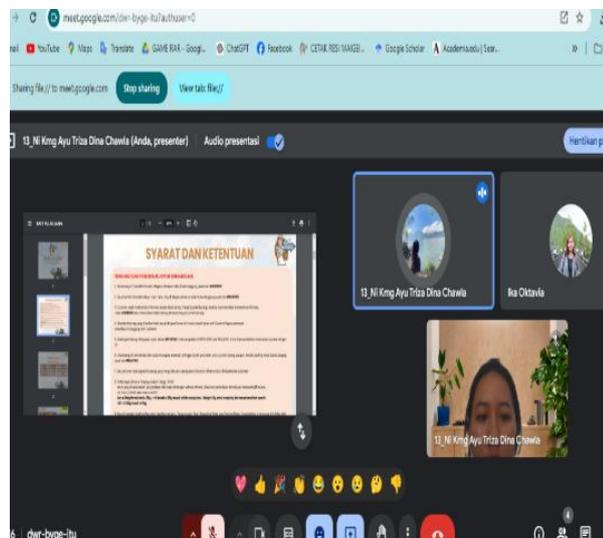
Gambar 1. Keagenan Baru

3. Pembuatan Surat Kerjasama

- Membuat surat kerjasama untuk agen yang sudah di seleksi
- Realisasinya : 100%

4. Pelatihan untuk agen baru

- Memberikan pelatihan untuk agen terkait pembuatan resi / AWB, edukasi mengenai syarat dan ketentuan pengiriman dan SOP pelayanan yang diberikan ke konsumen agar pelayanan yang diberikan agen juga sama seperti pelayanan yang diberikan oleh pusat ke konsumen.
- Realisasinya : 100%



Gambar 2. Pelatihan Agen Baru

5. Peningkatan Penjualan Jasa

- Penambahan Volume kiriman karena penambahan agen-agen baru di beberapa wilayah di Indonesia
- Realisasinya : 100%

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berlokasi di Maigeiwo Express Cabang Denpasar yang beralamat di Jalan Terompong No 6, Tanjung Bungkak, Denpasar Timur, Bali. Pengabdian masyarakat ini berfokus untuk meningkatkan penjualan jasa dan pelayanan melalui penguatan program keagenan pada Maigeiwo Express. Dengan banyaknya agen yang hadir di seluruh kota juga mampu meningkatkan penjualan karena konsumen dapat lebih mudah mencari agen Maigeiwo Express. Melalui penguatan program keagenan, kegiatan ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan bisnis Maigeiwo Express serta memperkuat jaringan distribusi layanan di seluruh kota di Indonesia.

### **Saran**

Saran yang dapat penulis sampaikan pada Maigeiwo Express ini adalah lebih meningkatkan komunikasi yang efektif dan rutin antara kantor pusat dan agen/mitra. Ini dapat dilakukan melalui forum diskusi online hingga pertemuan bulanan untuk memastikan semua pihak memiliki informasi terbaru dan dapat memberikan masukan. Serta memberikan pelatihan tambahan dan dukungan berkelanjutan kepada agen untuk meningkatkan keterampilan penjualan dan pemahaman mereka tentang produk dan layanan Maigeiwo Express. Hal ini dapat membantu agen lebih efektif dalam menjangkau pelanggan potensial.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Khalifah, A. D., Ravencies, R., Ozali, I., & Dewi, N. R. 2021. "Delay Factor in Delivery of Goods Door To Door Lion Parcel Branch of Taman Sari, Jakarta." *Advances in Transportation and Logistics Research* 5778: 914–23.
- Ngatikoh, and Faqih. 2020. "Kebijakan Ekspor Impor: Strategi Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia." *LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam* 4(1): 68–93. <http://ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/lab/article/view/269>.
- Nurmala, Aulia Chandra Widya, and H.M. Thamrin. 2023. "Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Ekspedisi PT Putra Kalistail Banyuwangi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Pelanggan." *Journal of Economics, Assets, and Evaluation* 1(1): 1–13. doi:10.47134/jae.v1i1.24.
- Susanto, Bagus, and Fani Khoirotunnisa. 2024. "Pengenalan Fitur Free Pickup Service Pada Aplikasi 'PosAja' Sebagai Upaya Mempermudah Masyarakat

Dalam Mengirim Paket.” *MESTAKA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3(1): 52–58. doi:10.58184/mestaka.v3i1.257.

Widiati, Wina, and Tubagus Ahmad Farhan Hafian. 2018. “Sistem Informasi Ekspedisi Ekspor Impor Pada PT. Bongsoikrama Lintas Usaha Jakarta.” *Jurnal Khatulistiwa Informatika* 6(2): 168–77. doi:10.31294/khatulistiwa.v6i2.161.