BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Berdirinya Perusahaan

a. Nuansa Cell

Nuansa cell merupakan gerai yang di dirikan oleh bapak Wito Ekadono sejak tahun 2008. Pada mulanya beliau seorang TKI yang bekerja di Malaysia hingga 3 tahun lamanya, tahun 2008 beliau pulang dari Malyasia dan mendirikan usaha kecil di desanya. Hingga dalam jarak 1 bulan beliau mendirikan satu gerai kecil yang berada di Desa Bandung yang menjual beberapa handphone bekas, pulsa, dan aksesoris handphone. Seiring berjalannya waktu dan karena keuletannya untuk mempunyai usaha, beliau terus berjuang untuk semakin menambah berbagai macam jenis handphone dan aksesoris handphone lainnya.

Dalam jangka waktu 7 tahun minat konsumen semakin meningkat dikarenakan harga dari berbagai merk handphone dan aksesorisnya murah dibandingkan dengan gerai-gerai lainnya,bapak Wito mampu mendirikan 4 gerai secara bertahap di Desa Bandung, Ngrance dan baru dua tahun ini membuka cabang

lagi di daerah Trenggalek dengan nama yang sama yaitu “Nuansa cell.”

Bapak Wito memiliki 3 saudara kandung perempuan dan laki-laki. Masing-masing saudara bapak Wito membuka cabang dengan nama yang sama yaitu “Nuansa Cell” dengan tempat yang berbeda akan tetapi saling kerjasama dengan cara kekeluargaan. Pada setiap cabang gerai “Nuansa Cell” masing-masing terdapat 2 karyawan dan karyawati. Hubungan antara pemilik gerai dan karyawan sangat baik hingga tidak mempunyai perbedaan. Selain memiliki 8 karyawan gerai “Nuansa Cell” juga memiliki beberapa promotor dari macam-macam merk handphone tersebut

Promotor dari setiap merk handphone tersebut akan membantu gerai “Nuansa Cell” apabila mengadakan suatu event dalam mempromosikan salah satu merk handphone tersebut. Bahkan nama dari “Nuansa Cell” juga sering di pakai dalam event-event balap resmi seperti *road race* dan *drag bike* di berbagai kota yang sering mendapatkan juara dalam setiap kelas yang diikuti. Dari situlah “Nuansa Cell” menjadi salah satu gerai yang terkenal dan besar di daerah Bandung dan sekitarnya.

b. Nazil Cell

Nazil cell merupakan gerai yang menjual berbagai macam peralatan handphone mulai dari aksesoris handphone, pulsa, token listrik, pembayaran (listrik, telephone, wifi, dsb), melayani service

handphone dan jual beli handphone mulai dari yang baru hingga yang bekas. Nazil cell didirikan oleh bapak Malikyang berada di desa Wajak Lor Tulungagung. Awalnya bapak Malik bekerja sebagai salesman di sebuah perusahaan ternama hingga berjalan 4 tahun. Beliau selalu mengantar-ngantarkan dagangannya di gerai-gerai handphone yang sudah bekerjasama pada perusahaan beliau. Hingga dirasa hal tersebut cocok untuk di kerjakan sendiri tanpa harus terikat kontrak dengan perusahaan.

Setelah 4 tahun lamanya beliau memutuskan untuk berhenti bekerja dan berniat untuk mendirikan sebuah gerai handphone, akan tetapi hal tersebut terkendala dengan biaya dan tempat yang beliau belum dapatkan. Hingga akhirnya teman dari bapak Malik meminta tolong untuk membenahi handphone yang rusak, ternyata setelah selesai handphone tersebut nyala, artinya bapak Malik bisa untuk service handphone. Beliau membuka service handphone dirumah untuk tambahan biaya menyewa gerai/toko dan modal awal beliau.

Hingga lamanya 1 tahun setelah membuka jasa service handphone dirumah, bisa untuk menyewa gerai yang ada pada selatan pasar wajak lor. Pertokoan tersebut milik desa yang hanya bisa untuk disewakan tidak untuk kepemilikan pribadi. Awal mendirikan gerai “Nazil Cell” ini pada tahun 2009, nama gerai diambil dari nama anak pertama bapak Malik. Gerai tersebut

memiliki 2 karyawan dengan sistem shift kerja. Saat ini gerai "Nazil Cell" memiliki cabang yang ada di desa Campurdarat dan memiliki 2 karyawan yang ada di gerai Campurdarat. Total karyawan yang dimiliki 4 karyawan dengan bagian masing-masing. Hubungan pemilik gerai dengan karyawan sangat baik hingga karyawan merasa nyaman pada saat bekerja.

Gerai Nazil Cell sering mengadakan promo-promo discount untuk setiap hari-hari nasional ataupun pada saat ada sisa stock barang lama maka akan diadakan promo-promo discount untuk menarik minat pembeli. Seperti halnya promo kuota data yang ditawarkan dengan harga yang murah dan promo aksesoris dengan harga yang murah. Selain dengan cara tersebut gerai Nazil cell juga sering untuk mengikuti event-event bazar untuk menunjang nama gerainya semakin maju.

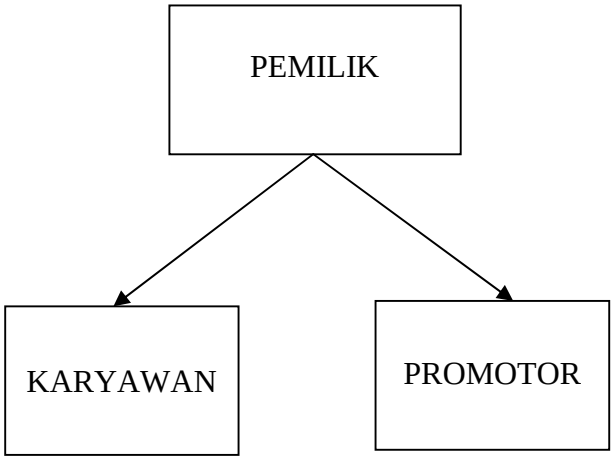
2. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan kesatuan yang terdiri atas bagian-bagian dalam perkumpulan untuk tujuan tertentu. Dalam setiap organisasi terdapat kerjasama yang sistematis antara kumpulan beberapa orang tersebut. Pembentukan organisasi harus memperhatikan fungsi-fungsi yang diinginkan dan melakukan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas. Sehingga setiap orang dapat bertanggung jawab sesuai dengan tugas dan peranan yang diberikan.

a. Nuansa Cell

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Nuansa Cell



Pada gerai nuansa cell pemilik bertindak langsung dalam pembelian handphone baru atau bekas dan segala jenis aksesoris maupun administrasi dalam gerai “Nuansa Cell”. Sedangkan tugas dari karyawan yakni melayani konsumen dengan sebaik mungkin dan melakukan pemasaran itupun atas kendali dari pemilik gerai “Nuansa Cell”. Disini tugas dari promotor hampir sama dengan karyawan tetapi promotor disini hanyalah melayani konsumen yang akan membeli suatu merk handphone tertentu. Promotor selain melayani pembelian handphone juga harus bisa menjelaskan tentang fitur-fitur, keunggulan dan penggunaan suatu merk handphone tersebut agar konsumen bisa memahami cara pengaplikasian handphone tersebut dan tata cara penggunaanya.

1) Pemilik

Pemegang modal atau pemilik usaha ini adalah Bapak Wito dimana beliau mengawasi secara menyeluruh dan terjun langsung dalam pengadaan segala jenis produk yang akan beliau pasarkan. Terkait dalam pengadaan segala jenis produk yaitu jumlah barang yang di beli, segala macam jenis produk yang dibeli, menentukan harga jual barang tersebut dan menyelenggarakan segala administrasi maupun pembayaran gaji karyawan.

2) Karyawan

Karyawan atau pekerja dari Nuansa Cell disini berperan sebagai pemasaran yaitu melayani konsumen dengan sebaik mungkin. Karyawan tinggal melaksanakan tugas-tugasnya sesuai apa yang sudah di intruksikan oleh pemilik gerai tersebut. Akan tetapi karyawan di gerai Nuansa Cell juga di anjurkan untuk mengekspresikan kreatifitasnya sesuai yang memberi intruksi saat bekerja. Disini karyawan juga dianjurkan untuk bersikap sopan kepada semua konsumen, ketepatan, ketelitian, kebersihan dan kerapihan dalam pekerjaanya.

3) Promotor

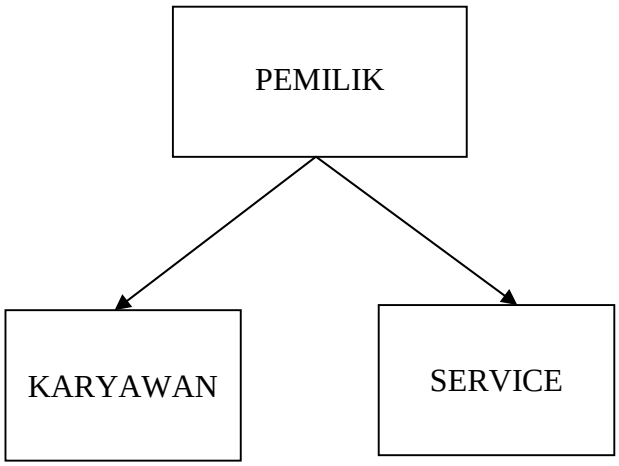
Promotor atau bisa dikatakan sebagai sales marketing merupakan pekerjaan yang bertugas untuk memasarkan dan

mempromosikan suatu produk yang di pegangnya. Nuansa cell menggunakan jasa promotor dikarenakan promotor lebih mengrti secara mendalam atas produk yang di pegangnya. Misalnya promotor dari jenis handphone vivo, disini promotor harus melayani konsumen dengan baik dan menjelaskan tentang penggunaan dari handphone tersebut tentang bagai mana cara pengoprasiannya, bagaimana menjalankan aplikasi dalam handphone tersebut dan menjelaskan keunggulan dari fitur-fitur yang terdapat dalam handphone tersebut.

b. Nazil Cell

Gambar 4.2

Struktur Organisasi Nazil Cell



Pada Gerai Nazil Cell pemilik perusahaan bertindak langsung dalam pembelian produk dan administrasi. Sedengkan bagian pemasaran dilakukan oleh karyawan itupun atas

perintah dari pemilik gerai. Untuk bagian servis ini dilakukan oleh bapak Malik sendiri selaku pemilik gerai. Berdasarkan gambar 4.2 dapat dijelaskan hubungan dan kewajiban dari masing-masing pihak yang terlibat, yaitu

1) Pemilik

Pemilik merupakan pemegang modal perusahaan. Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell memegang penuh kendali dari gerainya tersebut. Dalam gerai Nazil Cell pemilik usaha melakukan pengawasan secara langsung kepada semua karyawan demi memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para konsumen. Bapak Malik menetapkan rencana kerja dan pengadaan semua jenis produk secara sendiri seperti pembelian berbagai jenis handphone, aksesoris, kartu perdana, saldo pulsa serta melakukan service handphone. Beliau juga menetapkan harga jual, menyelenggarakan administrasi, gaji para karyawan, melakukan promosi dan pemasaran.

2) Karyawan

Karyawan dari Nazil Cell berperan sebagai pemasar ataupun melayani konsumen dengan baik. Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil cell selalu mendidik karyawannya untuk bersikap sopan, jujur dalam mengemukakan produk yang dijual dan interaktif kepada semua konsumen. Tugas karyawan di

gerai Nazil cell yaitu sebagai pemasaran, melayani konsumen dan mengatur kerapian gerai agar nampak bersih.

3) Service

Pada gerai Nazil Cell juga melayani servis berbagai jenis handphone. Bapak Malik selaku pemilik gerai memegang sendiri kendali dalam urusan servis handphone. Karyawan hanya bertugas sebagai penerima handphone dan mencatat tentang kerusakan yang di alami oleh handphone tersebut. Dalam urusan servis beliau tidak bisa mewakilkan kepada karyawannya. Bawasanya untuk servis handphone butuh pembelajaran khusus untuk memahami kerusakan apa yang di alami handphone tersebut dan butuh waktu yang begitu lama untuk memahaminya.

3. Tujuan di dirikannya gerai

a. Nuansa Cell

Tujuan dari bapak Wito selaku pemilik gerai “Nuansa Cell” yakni untuk memenuhi biaya hidup dirinya dan untuk keluarga serta menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat yang membutuhkan. Dengan adanya gerai tersebut akan diharapkan masyarakat yang mayoritas hidup di desa tidak akan ketinggalan mode gaya hidup seperti di daerah perkotaan, apalagi di zaman seperti ini manusia yang tidak bisa terlepas dengan handphone.

b. Nazil Cell

Tujuan didirikannya usaha tersebut sebagai mata pencaharian dan mencari penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarga dan bisa menambah penghasilan warga sekitar yang diangkat sebagai pegawainya. Selain itu dengan adanya gerai Nazil cell dapat membantu warga sekitar.

4. Modal Awal

a. Nuansa Cell

Modal bapak Wito untuk merintis usaha ini mulai dari nol. Beliau harus menjadi TKI di negara Malaysia selama 3 tahun untukmodal membuat usaha gerai tersebut. Adapun modal awal yang dikeluarkan saudara Wito yaitu kurang lebih 30juta. Untuk penghasilan dalam jangka waktu satu bulan tidak menentu rata-rata dalam jangka waktu satu bulan 10 juta sampai 15 juta. Pada waktu-waktu tertentu seperti hari raya dan libur nasional dengan mengalami kenaikan penjualan sebesar 10juta-30juta perbulan.

b. Nazil Cell

Modal awal bapak Malik untuk merintis usaha ini mulai dari nol. Beliau bekerja sebagai selesman setelah itu bekerja sebagai tukang service handphone di rumah untukmodal membuat usaha gerai tersebut. Adapun modal awal yang dikeluarkan saudara Malik yaitu kurang lebih 20juta. Selama 4 tahun berdirinya Nazil cell penghasilan dalam jangka waktu satu bulan tidak dapat

menentu. Penghasilan akan meningkat pada waktu hari raya ataupun hari besar lainnya yang mampu mendapatkan penghasilan 5 sampai 15 juta dalam satu bulannya. Akan tetapi pada waktu memasuki pendaftaran sekolah banyak orang yang menjual handphonnya untuk biaya sekolah anaknya. Penghasilan dalam jangka waktu satu bulan hanya mendapatkan 5juta – 10juta.

B. Temuan Penelitian

Temuan hasil penelitian ini disajikan oleh penulis sesuai dengan fokus penelitian:

1. Strategi Dalam Merumuskan Bauran Pemasaran Pada Gerai Nuansa Cell dan Nazil Cell Tulungagung

Strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualan yang dipilihadalah dengan mengembangkan *marketing mix* atau bauran pemasaranyang terdiri dari tujuh unsur yaitu: *product, price, pleace, promotion, people, process* dan *physical evidence*. Untuk lebih jelas mengeni implementasi bauran pemasaran pada Nuansa Cell dan Nazil Cell berikut uraian yang diperoleh dari wawancara dengan pihak gerai.

a. *Product*

Strategi produk yang dimaksud disini adalah strategi yang diterapkan oleh perusahan untuk meningkatkan penjualan. Dalam meningkatkan penjualan, produk yang diinginkan

konsumen adalah produk yang berkualitas dan dengan varietas yang selalu berbeda-beda. Seperti yang dikatakan bapak Wito.

> *"biasanya pelanggan menginginkan barang yang lagi ngtrend, seperti tamperglass 6D, 9D, dsb. Seperti aksesoris handphone yang lainnya dan juga perdana nomer cantik, handphone terbaru dan murah. Makadari itu kami terus melakukan inovasi agar usaha kami terus berkembang, terutama untuk macam handphone terbaru hal tersebut akan meningkatkan penjualan pada kami."*[49]

Selain itu Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, juga mengatakan.

> *"dalam mempertahankan suatu bisnis maka saya selalu melakukakan inovasi terus agar usaha yang saya jalankan terus berkembang dengan pesat. Hal itu tentu saja banyak dilakukan oleh pengusaha khususnya pemilik gerai handphone untuk selalu upgrade model-model terbaru yang sedang berkembang, dengan menjalankan bauran pemasaran dengan baik."*[50]

Dari pemaparan diatas bahwa bapak Wito selaku pemilik gerai Nuansa Cell mengatakan bawasanya konsumen selalu menginginkan barang yang lagi ngtrend, maka dari itu beliau terus menambah semua jenis produk yang lagi ngtrand dan selalu update dalam media sosial atau dengan bersosialisasi langsung dengan para konsumen guna mengetahui barang-barang yang terbaru serta diminati para konsumen.

Begitu juga yang telah dipaparkan oleh bapak Malik, bahwa dalam mempertahankan suatu bisnis memang sangat

---

[49]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

[50]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

susah seperti yang dirasakan seorang pengusaha yang lain. Dengan adanya hal tersebut perlu adanya inovasi atas produk atau barang yang akan dipasarkan. Seperti halnya produk aksesoris handphone dengan berbagai macam jenis aksesoris mulai dari bentuk kecil hingga besar untuk selalu di *upgrade* barang tersebut agar barang yang dipasarkan di gerai selalu dapat dikategorikan *"New Arrival"* supaya tidak tertinggal dengan gerai-gerai yang lain.

Oleh karena itu untuk mempertahankan suatu bisnis perlu adanya inovasi produk. Seperti yang dikatakan bapak Wito selaku pemilik gerai.

> *"inovasi produk yang saya gunakan untuk membuat minat pembeli dengan cara menjual produk-produk yang disuka anak muda khususnya. Karena anak mudalah yang sekarang ini paling banyak menggunakan gadget. Mereka tidak bisa sehari tanpa gadget dengan itu saya selalu melakukan inovasi produk dengan memberikan produk terbaru khususnya aksesoris handphone seperti silicon handphone dengan motif terbaru ataupun tamperglass dengan harga yang murah."*[51]

Bapak Malik menambahkan

> *"dengan memberikan produk terbaru dan member discound pada saat-saat tertentu akan membuat gerai saya semakin maju dan akan meningkatkan penjualan."*[52]

Dari uraian yang dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa, setiap gerai pasti akan melakukan inovasi pada produk yang mereka jual dengan menjual barang-barang terbaru akan

[51]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

[52]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

menambah penjualan. Serta dengan adanya inovasi barang/produk maka bertambahnya minat pembeli khususnya anak muda yang menyukai barang-barang yang saat ini lagi ngtrend.

Terdapat jasa service untuk pelanggan yang mengalami kerusakan handphone seperti yang dikatakan,

Bapak Wito mengatakan

> *"saya biasanya menerima jasa servise segala macam kerusakan seperti ganti lcd, handphone mati, sinyal hilang, ganti batrai dsb. Saya juga memberikan garansi kepada pembeli handphone baru ataupun bekas dan juga memberikan garansi pada orang-orang yang service maksimal 3 hari setelah barang diambil. Terkadang saya juga dikomplain oleh customer yang telah mengambil handphone yang telah diservice akan tetapi saya tetap memberikan pelayanan baik kepada semua pelanggan saya tanpa terkecuali."*[53]

Bapak Malik menambahkan

> *"saya juga sama menerima jasa service segala macam kerusakan handphone dan juga memberikan jaminan kepada konsumen yang menggunakan jasa service dengan garansi 3 hari setelah arang diambil, apabila setelah lewat batas garansi maka tidak menerima complain segala macam bentuk dan akan dilayani dengan syarat membayar ongkos jasa service. Sedangkan dengan pembelian handphone diberikan garansi 1 minggu garansi toko dan 1 bulan untuk garansi perusahaan setelah itu sama jasa service aturannya."*[54]

Pemaparan bapak Wito dan bapak Malik dapat disimpulkan bahwa Nuansa cell dan Nazil cell juga menerima jasa service

[53]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

[54]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

segala macam kerusakan seperti ganti lcd, handphone mati total, sinyal hilang, ganti batrai dan lain-lain. Serta memberikan jaminan kepada konsumen yang menggunakan jasanya yaitu garansi 3 hari setelah barang diambil begitupula dengan Nazil cell juga memberikan garansi kepada konsumen yang membeli handphone dengan garansi 1 minggu garansi toko dan 1 bulan untuk garansi perusahaan.

b. *Price*

Harga merupakan satu-satunya unsur marketing mix yang menghasilkan penerimaanpenjualan, sedangkan unsur lainnya hanya merupakan unsur biayasaja. Dalam menghasilkan penerimaan penjualan, maka hargamempengaruhi tingkat penjualan, tingkat keuntungan, serta sharepasar yang dapat dicapai oleh perusahaan.

Dari pemaparan bapak Wito selaku pemilik gerai Nuansa Cell mengatakan bahwa :

> *"jenis produk yang saya jual ini sangat memperhatikan dari segi kualitas dan harga. Harga yang kami tetapkan tergantung bahan, naik turunnya harga dari agen akan mempengaruhi meningkatnya harga yang saya berikan.Saya biasanya juga memberikan harga khusus untuk pelanggan yang membeli dengan jumlah yang banyak."*[55]

Harga ditetapkan berdasarkan bahan yang digunakan dan tingkat minat konsumen serta tergantung pada harga dari agen

[55]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

atau distributor ditambah dengan biaya lain-lain. Selain itu harga yang ditawarkan bervariasi, misalnya:

Tabel. 4.1

Daftar Harga Nuansa Cell

Nama Barang	Harga Barang
Handphone	Rp. 300.000 – Rp. 4.500.000
Aksesoris Handphone	Rp. 2.000 – Rp. 400.000
Pulsa	Rp. 5.000 – Rp. 200.000
Kartu Perdana	Rp. 5.000 – Rp. 50.000
Token Listrik	Rp. 10.000 – Rp. 500.000

Tabel 4.2

Daftar Harga Nazil Cell

Nama Barang	Harga Barang
Handphone	Rp. 150.000 – Rp. 2.500.000
Aksesoris Handphone	Rp. 10.000 – Rp. 200.000
Pulsa	Rp. 5.000 – Rp. 200.000
Kartu Perdana	Rp. 5.000 – Rp. 50.000
Token Listrik	Rp. 10.000 – Rp. 500.000
Biaya Servis	Rp. 50.000 - Rp. 250.000

Dari penjelasan bapak Wito di atas bahwa jenis produk akan mempengaruhi harga dan kualitas barang. Maka dari itu beliau akan memilih barang secara langsung guna mengetahui barang yang berkualitas, barang yang di butuhkan oleh para konsumen dan barang yang ngtrand di masa kekinian. Dalam penentuan harga beliau mengacu pada jenis dan bahan dari barang tersebut hal ini dikarenakan harga barang akan tinggi bila mana jenis bahan yang di gunakan berkualitas dan sebaliknya.

Dari pemaparan bapak Wito tidak jauh berbeda dengan pemaparan bapak Malik bahwa,

> *"harga produk yang saya jual cukup beragam. Walaupun dengan barang yang sama harga grosir yang sama akan tetapi saya tetap membedakan berdasarkan merk. Terkadang orang membeli seperti halnya charger yang dilihat awal pasti merk. Dengan merk-merk ternama maka barang tersebut akan laku keras padahal barang tersebut kualitasnya sama. Saya tidak terlalu besar dalam mengambil untung."*[56]

Bapak Wito menambahkan pemaparannya

> *"Dalam hari-hari tertentu saya juga sering memberikan harga diskon kepada para konsumen untuk segala jenis pembelian barang. Itu saya lakukan guna menarik para konsumen untuk berbelanja di gerai saya serta konsumen merasa senang dan betah berkunjung di gerai saya."*[57]

Jadi Nazil cell memberikan harga cukup beragam mulai harga terendah hingga tertinggi sesuai dengan permintaan konsumen seperti halnya aksesoris yang mempunyai berbagai macam jenis maka hal tersebut juga memiliki harga yang berbeda. Gerai ini mencari keuntungan yang sangat minim. Sedangkan Nuansa cell selalu memberikan harga diskon atau berbeda kepada konsumen dengan segala jenis barang dengan minimal pembelanjaan. Hal tersebut merupakan cara main marketing untuk memasarkan produknya agar tetap laku di pasaran.

---

[56]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

[57]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

Disisi lain beliau juga memberikan harga yang berbeda kepada para konsumen bila mana membeli dengan jumlah yang banyak. Tidak sampai disitu juga, Bapak Wito juga memberikan diskon pada setiap konsumennya pada hari–hari tertentu untuk semua jenis barang. Hal ini dilakukan guna menarik minat konsumen untuk datang di Gerai Nuansa Cell dan berbelanja sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

c. *Place*

Saluran distribusi merupakan sistem yang saling tergantung satu sama lain, yang dilibatkan dalam proses penyediaan suatu produk atau jasa, untuk digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen atau pengurus bisnis. Seperti yang dikatakan bapak Wito,

> *"Untuk lokasi gerai saya ini sangatlah strategis begitu juga di cabang-cabang yang lainnya. Sebelum saya mendirikan Nuansa ini dulu saya berkeliling desa untuk mencari tempat yang strategis dan di pusat keramaian dan selang beberapa bulan saya menemukan tempat ini. Di sisi lain saya juga memperhatikan kenyamanan para karyawan saya dan kebersihan di gerai saya. Untuk kenyamanan karyawan saya memfasilitasi dengan memasang televisi, audio dan wifi agar mengurangi kejenuhan para karyawan saya."*[58]

Tempat yang strategis akan mempengaruhi tercapainya hasil yang maksimal. Hal tersebut yang sudah dijalankan oleh bapak Wito beliau sudah menempatkan lokasi gsemua gerainya pada tempat yang sangat strategis dan di pusat keramaian.

[58]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

Selain lokasi yang stategis bapak Wito juga sangat memperhatikan tingkat kenyamanan para karyawan dan konsumennya. Belia memberikan fasilitas wifi, televisi dan audio pada karyawan agar mengurangi tingkat kejenuhan waktu bekerja. Bapak Malik menambahkan

> *"Untuk lokasi di gerai saya ini sangatlah strategis mas. Dulu saya mencari- cari lokasi untuk membangun suatu usaha harus sabar sampai 2 bulan. Pada akhirnya saya mempunyai ide untuk meminta tempat atau ijin di balai desa untuk mencarikan lokasi. Dalam jangka waktu satu minggu saya di tunjukkan tempat di selatan pasar Wajak lor. Mendatkan lokasi di tempat ini saya sangat senang bawa sanya tempat ini begitu strategis yang berdekatan di sebelah selatan pasar dan di pinggir jalan raya. Tapi sayang mas dilokasi ini tanah tidak bisa di beli karena tanah ini milik pemerintahan desa, jadi di tempat ini saya hanyalah menyewa yang satu tahunnya dikenakan biaya 4 juta."*[59]

Suatu lokasi yang strategis akan sangat berpengaruh terhadap penghasilan yang maksimal dan kemajuan suatu usaha yang didirikan. Seperti pada lokasi di gerai pak Malik yang bertempat di sebelah pasar Wajak lor. Beliau beruntung sekali di berikan lokasi tersebut karena dilokasi itu sangatlah ramai dikunjungi orang ntuk berbelanja kebutuhan pokok sehari-hari. Pada malam pun lokasi tersebut juga bisa dikatakan ramai karena tepat di pinggir jalan raya yang menghubungkan ke daerah kota Tulungagung. Tetapi ada satu hal yang di keluhkan bapak Malik ini, yaitu tanah yang di tempati beliau

[59]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

untuk mendirikan gerai masih tanah milik pemertintahan desa. Beliau hanyalah menyewa yang satu tahunnya dikenakan biaya.

d. *Promotion*

Promosi merupakan komponen yangdipakai untuk memberitahukan dan mempengaruhi pasar bagi produk perusahaan,sehingga pasar dapat mengetahui tentang produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut. adapun kegiatan yang termasuk dalam aktivitas promosi adalahperiklanan, personal selling, promosi penjualan, dan publisitas. Seperti yang dikatakan bapak Malik,

> *"Promosi merupakan hal yang terus menerus saya lakukan sampai saat ini guna menarik para konsumen untuk berkunjung di gerai saya. Saya juga sering mengdakan event di desa maupun di kota serta mengikuti event-event di luar kota agar masyarakat luar mengetahui tentang gerai kami. Selain itu saya juga mempromosikan produk dengan pemasangan phamflate di sepanjang jalan."*[60]

Bapak Wito menambahkan

> *"Saya juga mempromosikan gerai Nuansa Cell dengancara online seperti facebook,instagram, dan yang lainnya. Kami siap melayani pengiriman barang untuk pembeli dengan cara online melalui ekspedisi"*[61]

Dari penjelasan bapak Wito diatas promosi merupakan suatu kegiatan yang harus terus dilakukan. Karena promosi merupakan upaya untuk memberitahukan kepada publik dan menawarkan suatu barang atau produk yang bertujuan untuk

[60]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

[61]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

memikat konsumen agar tertarik dengan produk yang kita pasarkan. Dalam Hal promosi beliau terus - menerus melakukannya baik dari media sosial seperti instagram, facebook maupun media sosial yang lainnya dan juga beliau sering mengikuti event–event di luar baik di lingkungan maupun desa bahkan sampai di luar kota.

Bapak Malik menambahkan

> *"Promosi menurut saya merupakan hal yang paling utama dilakukan oleh semua orang yang memiliki usaha mas. Untuk urusan promosi ini saya lakukan sudah dari awal saya mendirikan usaha ini. Untuk promosi saya laksanakan dengan cara membuat event di depan gerai dengan penampilan badut ataupun membuat acara akustikan bersama pengunjung, memasang bannerdi sepanjang jalan. Saya juga sering mengikuti event seperti bazar dan event bila mana ada kegiatan dalam lingkup desa saya. Hal ini saya manfaatkan untuk promosi guna menarik para konsumen atau pelanggan untuk datang di gerai saya."*[62]

Promosi yang digunakan oleh bapak Malik/Nazil cell dilakukan dengan caramembuatevent di depan gerai dengan menggunakan media promosi badut dan akustik ataupun event-event berhadiah. Serta dari pihak Nazil cell juga sering mengikuti event bazar yang diakan oleh desa setempat. Hal tersebut dilakukan agar konsumen mengetahui adanya nazil cell dan menarik minat konsumen tersebut.

Dari penjelasan diatas terbukti bawasanya salah satu cara yang digunakan setiap pengusaha guna untuk mencapai tingkat

[62]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

penjualan yang tinggi yaitu dengan cara mempromosikan segala jenis produk yang kita jual kepada semua kalayak umum. Dengan cara yang kreatif maupun inovatif dilakukan oleh setiap pemilik usaha demi menarik minat para konsuman untuk datang dan membeli semua jenis produk yang di jual.

e. *People*

Orang (*people*) adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli.

Bapak Wito mengatakan

> *"saya memberikan fasilitas kepada karyawan seperti halnya jam istiraha yang cukup, makan dan mendapatkan hari libur dengan cara bergantian. Hal tersebut saya lakukan agar seluruh karyawan merasa betah dan mempunyai semangat kerja yang tinggi mas. Dengan cara seperti itu maka akan mempengaruhi kinerrja karyawan kepada pelayanan konsumen, sehingga konsumen akan merasakan kenyamanan untuk membeli di gerai saya."*[63]

Menurut penjelasan dari bapak Wito beliau memberikan pelayanan yang sangat baik kepada seluruh karyawan dan pelanggannya. Pelayanan kepada pelangganya seperti menjalin hubungan baik dengan pelanggannya serta menyampaikan semua kondisi produk dengan jujur dan tidak membohongi para pelanggan.

Seperti yang dikatakan oleh bapak Wito, bahwa

[63]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

> *"Disini saya sanggat menjaga hubungan baik dengan para pelanggan. Dalam hubungan ini kami selalu memberikan arahan-arahan terbaik bagi setiap pelanggan yang kebingungan atas produk yang dibelinya. Kami jugatidak pernah melebih-lebihkan prodik kami, jujur adalah pedoman dari gerai saya. Hal ini saya lakukan agar konsumen merasa senang, nyaman dan tidak kecewa atas pelayanan yang kami berikan."*[64]

Konsumen/pelayanan adalah satu aset yang sangat berharga dalam perusahan. Menjalin hubungan yang baik dengan karyawan tentunya merupakan modal besar untuk suatu perusahahn untuk berdiri kokoh, dan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Seperti yang dikatakan bapak Wito beliau sangat menjaga hubungan baik dengan para pelanggan, memberikan arahan kepada para konsumen dan melayani dengan baik guna memberikan kepuasan kepada seluruh konsumen. Bapak Malik memberikan penjelasan

> *"Dalam urusan merawat karyawan saya sangat memprhatikan sekali, bawasnya tingkat kepuasan konsumen itu juga berpengaruh dengan pelayanan para karyawan. Sayaselalu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada seluruh karyawan dengan memberikan jatah libur yang maksimal, memfasilitasi gerai saya dengan memasang wifi, televisi, dan audio guna menghilangkan kejenuhan yang dirasa parakaryawan. Dengan cara ini karyawan saya akan melayani konsumen dengan penuh semangat dan mengeluarkan kreativitas mereka untuk membuat konsumen merasa terhibur dan tertarik untuk membeli produk yang ada di gerai saya."*[65]

---

[64]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

[65]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

Tingkat kepuasan konsumen sangat berpengaruh dari segi pelayanan dari karyawan. Tingkat kepuasankaryawan juga saangat berpengaru terhadap perlakuan pemilik usaha dalam melayani karyawannya. Bapak Malik selaku pemilik gerai selalu menjaga hubungan baik dengan para karyawan maupun dengan para konsumen. Hal ini dilakukan guna memberikan tingkat kepuasan dan kenyamanan konsumen dalam berkunjung di gerai Nazil cell serta memberikan pelayanan kepada karyawan seperti jatah libur, makan yang teratur dan bonus. Agar karyawan terpacu untuk bekerja dan memberikan inovasi atau kreativitas dalam melayani konsumennya.

f. *Process*

Proses adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Atribut-atribut proses meliputi kecepatan dankemudahan, ketepatan, tanggap terhadap keluhan pelanggan, dan lain sebagainya. Proses sangat diperlukan oleh pedagang untuk mengantisipasi dan peka terhadap permintaan pasar yang kadang cenderung berubah-ubah.

> *"Untuk prosesnya dalam alur pembelian produk, pemasaran dan administrasi disini yang mengatur hanyalah saya. Untuk karyawan hanyalah bertugas sebagi pemasaran dan pelayanan. Hal ini saya lakukan karena saya ingin memberikan kepuasan bagi seluruh pelanggan dan memberikan kualitas produk yang sangat baik agar*

pelanggan saya tidak kecewa dengan apa yang mereka beli di gerai Nuansa Cell ini."[66]

Menurut penjelasan bapak Wito di atas dalam Gerai Nuansa Cell proses yang dilakukan semua atas kuasa bapak Wito dari pengadaan produk beliau yang memilih semua produk yang akan di pasarkan dan juga mengatur seluruh harga- harga delam gerainya, karyawan hanya bertugas membersihkan gerai dan melayani konsumen dengan baik. Untuk bagian administrasi atau bisa dikatakan loket pembayaran bapak Wito menggunakan komputer gunanya agar mempermudah untuk menghitung hasil yang di dapat dalam sehari dan meneliti semua stok barang yang ada dalam Gerai Nuansa Cell. Bapak Malik menambahkan bahwa

"Kalau di gerai saya untuk proses pembelian saya percayakan kepada salah satu karyawan sepenuhnya. Biasanya untuk pembelanjaan barang itu saya lakukan sendiri, akan tetapi untuk bagian pengambilan barang itu saya tugaskan kepada salah satu karyawan."[67]

Dari penjelasan bapak malik bahwasanya dalam proses pembelanjaan produk beliau sendiri yang menjalankan akan tetapi untuk pengambilan barang itu ditugaskan kepada salah satu karyawan. Hal tersebut dilakukan untuk kelancaran proses pedistribusian barang.

---

[66]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

[67]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

> *"Untuk proses penjualan dilakukan secara bertahap mulai darimemilih produk yang di inginkan. Karyawan bertugas untuk memasarkan barang-barang yang ada di gerai kepada konsumen. Disini karyawan saya latih untuk berkomunikatif guna konsumen tidak merasa bosan atas pelayanan yang di berikan.Setelah itu konsumen memilih produk handphone yang diinginkan, karyawan saya bertugas untuk mengambilkan barang. Selanjutnya produk handphone tersebut dilakukan pengecekan dihadapan konsumen guna mengetahui kelengkapan handphone dan kondisi barang tersebut. Setelah melakukan pengecekan dan dirasa sudah lengkap serta tidak ada cacat proses pembayaran dilakukan di kasir."*[68]

Proses merupakan tahap yang dapat ditempuh untuk mencapai hasil yang diinginkan. Bapak Malik menegaskan dalam proses pembelian barang pada gerai nazil cell dilakukan secara bertahap yaitu : Memasarkan barang (karyawan) – memilih barang (konsumen) – mengambilkan stok dan pengecekan (karyawan) – transaksi atau bayar (konsumen). Tahapan tersebut di terapkan pada gerai nazil cell supaya dalam proses pembelian tidak terjadi hal–hal yang tidak diinginkan seperti halnya cacat produk, kelengkapan produk tidak sesuai dan yang lainnya.

g. *Physical Avidence*

Bukti fisik atau sarana fisik adalah penyediaan bukti fisik kualitas jasa dalam wujud fitur fisik yang dapat dilihat pelanggan (seperti dekorasi, brosur, seragam karyawan, kualitas komunikasi, ruang tunggu, bentuk bangunan yang

[68]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

tampak megah dan profesional, fasilitas pendingin ruangan, peralatan canggih yang digunakan dan seterusnnya) berperan penting dalam meyakinkan pelanggan.

> *"Untuk bukti fisiknya semua sudah ada disini mas, mulai dari berbagai macam merk handphone, aksesoris dan pelayanan pembayaran listrik, BPJS dan yang lainnya. Disini kami juga melayani pemesanan dan pengiriman barang melaluekspedisi dengan cara pemesanan yaitu mengaploud semua foto tentang produk-produk ke sosialmedia dimana konsumen nanti akan memilih produk yang kami aploud sesuai yang mereka pilih dan kami hanya tinggal mengirim produk yang mereka inginkan lewat ekspedisi."*[69]

Menurut penjelasan bapak Wito di atas bukti fisik dari gerainya sudah nyata maupun kongkrit. Semua sudah ada di gerai Nuansa Cell mulai dari handphone, aksesoris dan yang lainnya. Selain dari bukti fisik bapak Wito juga melayani pengiriman barang biasanya untuk pembelian dalam jumlah yang banyak. Hampir sama dengan penjelasan bapak wito, bapak Malik menjelaskan

> *"Bukti fisik semua sudah ada disini mas, mulai dari semua jenis aksesoris,handphone, kartu perdana, pembayaran, tagihan listrik, maupun tempat servis handphone. Saya juga menyediakan tempat tunggudan memfasilitasi dengan wifi secara gratis guna memberikan kenyamanan kepada para konsumen. Karyawan saya bimbing untuk selalu komunikatif kepada para konsumen guna memberikan pemahaman kepada konsuman atas semua barang yang di minatinya."*[70]

---

[69]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

[70]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

Berdasarkan penjelasandari bapak Malik hampir sama dengan bapak Wito bahwa bukti fisik sudah ada pada gerai tersebut seperti berbagai jenis handphone, aksesores kartu perdana, saldo pulsa, pembayaran listrik dan servis handphone. Akan tetapi ada pembeda dalam dalam proses pengiriman barang. Pada gerainazil cell belum menjalankan sistem online dan pengiriman barang melauli ekspedisi

2. Penerapan Strategi Bauran Pemasaran 7P Pada Gerai Nuansa Cell dan Nazil Cell Tulungagung

a. Product

Konsep produk menyatakan bahwa para konsumen, akan menyukai dan memilih produk-produk yang memberikan kualitas, kinerja atau sifat-sifat inovasi terbaik. Para manajer pada organisasi-organisasi demikian memusatkan perhatian mereka pada upaya membuat produk-produk superior, dan dengan berlangsungnya waktu produk-produk terus menerus diperbaiki.[71] Seperti halnya bapak Wito mengatakan,

> *"kalau soal produk yang saya pasarkan selalu mengutamakan kualitas. Produk selalu saya cek sebelum di pasarkan di gerai. Terutama handphone selalu saya pilih yang sangat laku dipasaran agar cepat untuk ganti model tipe."*[72]

[71]J Winardi, *Entrepreneur dan Entrepreneurship*, .., , hal. 277.

[72]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

Bapak Wito menegaskan bawasanya produk yang dipasarkan itu merupakan produk pilihanya sendiri. Beliau selalu meneliti semua jenis barang yang siap untuk dipasarkan.Terutama untuk jenis produk handphone, bapak Wito hanya memasarkan jenis atau merk handphone tertentu yang laku keras di pasaran. Bapak Malik menjelaskan

> *"Untuk produk saya lebih mengutamakan ke aksesoris karena lebih mudah melakukan penjualan sedangkan handphone saya ambil cuma beberapa jenis merk tertentu karena usaha gerai saya ini masih menengah kebawah. Untuk bagian pengadaan produk itu saya lakukan sendiri, karyawan saya cuma bertugas untuk pemasaran dan melayani konsumen."*[73]

Untuk produk yang dipasarkan bapak Malik lebih cenderung ke aksesoris. Karena gerai Nazil cell masih termasuk dalam menengah kebawah. Untuk pengadaan produk aksesoris dilakukan oleh pemilik gerai, sedangkan karyawan bertugas untuk menjaga toko. Untuk pembelian aksesoris seperti charger, batrai, headset dan yang lainnya itu di berikan garansi dalam jangka waktu tiga sampai satu minggu.

[73]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

b. Price

Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakandengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh darisuatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktutertentu dan tempat tertentu. Harga merupakan salah satu petunjuk bagi seseorang dalam nilai produk. Satu-satunya unsur yang menghasilkan penerimaan penjualan dapat disebut dengan harga. Bapak Wito menegaskan

> *"Dalam menetapkan harga saya membedakan dalam segi kualitas dan merk produk tersebut. Saya bisa mengambil laba untuk aksesoris sebesar 10%-15%, berbeda dengan handphone untuk pengambilan keuntungan sudah ditetapkan dari pihak distributor untuk pengambilan harga Rp. 100.000 –Rp. 200.000."*[74]

Untuk penetapan harga pada Gerai Nuansa Cell tergantung dari segi kualitas produk. Untuk aksesoris bapak Wito mengambil keuntungan 10% - 15% itupun tergantung dari kualitas produk, sedangkan untuk handphone mengambil keuntungan sebesar Rp. 100.000 – Rp. 200.000 bawasanya harga handphone sudah ditetapkan dari distributor.

Berbeda dengan penerapan harga yang lakukan oleh Nuansa Cell, bapak Malik mengatakan.

> *"Saya mengambil laba itu tergantung dengan merk produk.Untuk pengambilan laba pada semua jenis*

[74]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

> *produk aksesoris sebesar 10%-100%. Sedangkan untuk pengambilan laba pada produk handphone sebesar Rp.100.000 dan untuk pengambilan biaya servis sebesar Rp. 15.000-Rp. 100.000 tergantung tingkat kerusakan."*[75]

Dalam menentukan harga bapak Malik membedakan dalam segi kualitas dan merk barang. Seperti halnya aksesoris yang mengambil laba sebesar 10%-100% itupun tergantung pada kualitas produk.

c. Place

Dalam sistem penyimpanan, bagian pemasaran harus menentukan letak gudang, jenis peralatan yang dipakai untuk menangani material maupun peralatan lainnya. Sedangkan pemilihan saluran distribusi menyangkut keputusan-keputusan tentang penggunaan penyalur (pedagang besar, pengecer, agen, makelar) dan bagaimana menjalin kerjasama yang baik dengan para penyalur tersebut.[76] Bapak wito memaparkan bahwa

> *"Untuk kenyaman para karyawan kami menerapkan kebersihan, disediakan tempat sampah, disediakan juga toilet dan ruang untuk beristirahat sehingga tidak mengganggu kenyamanan konsumen lain. Serta untuk lokasinya sangat strategis begitu juga dengan cabang gerai yang lainnya. Tempat parkir saya yang luas guna menunjang kenyamanan dan keamanan konsuman"*[77]

---

[75]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

[76]Basu Swasta dan Irwan, *Manajemen Pemasaran*,…, hal. 79

[77]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

Tempat merupakan salah satu penunjang untuk meningkatkan penjualan pada gerai. Seperti halnya letak gerai di pusat keramaian dan bersebalahan dengan pasar ataupun pertokoan. Untuk kenyamanan pada gerai nuansa cell para karyawan dilatih untuk selalu menerapkan kebersihan. Selain itu pemilik Nuansa Cell juga menyediakan tepat istirahat dan toilet bagi karyawan hal tersebut dfilakukan agar tidak mengganggu kenyamanan pada konsumen. Bapak Malik menjelaskan

> *"Menurut saya lokasi gerai saya ini sangatlah strategis. Dimana lokasinya bersebelahan langsung dengan pasar dan berdekatan juga dengan pertokoan. Saya juga menyediakan tempat tunggu yang nyaman untuk konsumen guna menanti handphone yang sedang di servis. Saya mengalami kendala pada parkir dikarenakan tempat yang sempit dan tidak mampu menampung parkir kendaraan dengan jumalah yang banyak."*[78]

Lokasi yang nyaman menjadi salah satu faktor pendukung tercapainya hasil yang maksimal. Seperti pada gerai nazil cell bapak Malik mengatakan bahwa lokasi gerainya itu sangatlah stategis. Beliau juga memberikan tempat tunggu yang nyaman kepada para konsumennya untuk menunggu handphone yang sedang di servis. Tetapi bapak Malik mempunyai kendala pada lokasi parkir yang

[78]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

sempit dan tidak dapat menampung parkir kendaraan yang banyak.

d. Promotion

Promosi adalah salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Promosi merupakan komponen yang dipakai untuk memberitahukan dan mempengaruhi pasar bagi produk perusahaan, sehingga pasar dapat mengetahui tentang produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut. adapun kegiatan yang termasuk dalam aktivitas promosi adalah periklanan, personal selling, promosi penjualan, dan publisitas.[79] Seperi yang dikatakan bapak Wito bahwa

> *"saya selalu mempromosikan semua produk yang ada di gerai melalui online maupun offline. Untuk online saya memasarkan dengan media sosial instagram, facebook dan yang lainnya. Sebagian besar konsumen lebih memilih belanja melalui online. Bagi mereka dengan berbelanja online dapat membagi waktu mereka untuk keperluan yang lain. Untuk itu saya selalu memperbanyak promosi di media sosial guna menarik konsumen sampai di luar kota."*[80]

Promosi merupakan salah satu hal yang harus terus menerus dilakukan para pemilikusaha guna meningkatkan penjualan. Bapak wito menjelaskan tentang promosi pada gerainya bahwa beliau melakukan promosidengan cara

[79]Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa,* (Bandung : Alfabeta 2015), hal.93-94

[80] Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

online maupun offline Bapak Malik menambahkan penjelasan

> *"Dalam menjalankan promosi saya hanya menggunakan offline krena saya belum begitu memahami tentang cara mempromosiakan secara online, tetapi saya masih belajar bertahap untuk mempromosikan produk gerai saya lewat media sosial ataupun online. Akan tetapi untuk sekarang saya masih mempromosikan dengan offline melalui pemasangan phamflate dan menyebarkan brosur."*[81]

Promosi yang dijalankan pada gerai nazil cell masih menggunakan offline yaitu dengan mempromosikan melalui pemasangan phamflate dan menyebar brosur. Untuk online bapak malik masih belajar dalam pengaplikasiannya dan cara penggunaanya.

e. People

Orang (*people*) semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli, semua sikap dan tindakan karyawan, bahkan cara berpakaian dan penampilan karyawan mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen atau keberhasilan penyampaian jasa (*service ecounter*).[82] Seperti yang dikatakan bapak Wito selaku pemilik Nuansa cell,

---

[81]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

[82]Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran,…*, hal. 62

> *"Karyawan dan konsumen merupakan salah satu aset yang berharga bagi kemajuan gerai Nuansa cell. Saya selalu memberikan fasilitas kepada karyawan seperti pemberian jatah makan, memberikan waktu istirahat yang cukup, tidak memaksa untuk bekerja secara berlebihan dan memberikan bonus, supaya karyawan merasa betah dan semangat dalam bekerja. Kalau pelayanan buat konsumen, agar konsumen merasa puas dan nyaman kita harus sabar dalam menghadapi konsumen. Kami selalu memberikan pelayanan kepada konsumen seperti membantu dalam memilih produk, memberikan penjelasan kepada konsumen tentang produk yang akan di beli dengan jujur dan tidak menambah-nambahkan."*[83]

Dalam menunjang kemajuan suatu usaha *people* (orang) sangatlah penting dalam gerai Nuansa cell. Bapak Wito menegaskan bahwa karyawan dan konsumen merupakan salah satu aset untuk menunjang kemajuan di gerainya. Beliau selalu memberikan pelayanan yang sangat baik bagi karyawannya guna semua karyawan bersemangat dalam bekerja serta bersikap jujur kepada para konsumen. Untuk konsumen beliau selalu memberikan pelayanan yang memuaskan guna konsumen tidak merasa dikecewakan atas pelayanan yang di berikan. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan penjualan. Bapak Malik menjelaskan hampir sama dengan bapak Wito,

> *"Saya sangat memprioritaskan karyawan dan konsumen saya, bagi saya karyawan merupkan salah satu jalan untuk kemajuan gerai saya ini.Saya memberikan fasilitas seperti wifi, televisi dan audio untuk menghilangkan kejenuhan dari karyawan*

[83]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

saya. Untuk kenyamanan dari para konsumen saya memberikan fasilitas seperti ruang tunggu guna menanti handphone yang sedang diservis."[84]

Pada gerai Nazil Cell lebih memprioritaskan karyawan dan konsumen karena kedua hal tersebut merupakan salah satu jalan untuk kemajuan gerai. Bentuk prioritas untuk konsumen yaitu dengan memberikan fasilitas seperti wifi, televisi, dan audio untuk menunggu pelayanan yang diberikan. Dengan hal tersebut konsumen akan merasakan kenyamanan untuk memberli aksesoris, pulsa maupun handphone.

f. Process

Perusahaan jasa wajib merancang proses penyampaian jasa yang superior, tidak birokratis dan berorientasi kepada pelanggan. Dalam high-contact service, pelanggan terlibat dalam proses penyampaian jasa, sehingga mereka perlu memahami perannya dengan baik. Sementara itu, teknologi memainkan peran strategik dalam penyampaian layanan secara online.[85]

Seperti yang dikatakan bapak Wito menjelaskan tentang proses,

"Proses yang saya terapkan mulai dari awal sampai proses pemasaran yaitu, di awali dari

[84]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

[85]Fandy Tjiptono, *Strategi pemasaran*…, hal. 272

> *distributor itu saya sendiri yang memilih semua produk, dalam menerapkan harga saya lalukan sesuai dengan kualitas dan jenis barang, untuk bagian pemasaran online dan offline karyawan yang melakukannya itupun atas kendali dari saya."*[86]

Proses wajib dijalankan setiap perusahaan bahkan setiap tindakan pasti terdapat sebuah proses. Dalam proses yang di gunakan pada gerai Nuansa cell pemilik gerailah yang melakukan mulai dari tahap awal sampai tahap akhir pemasaran. Karyawan hanya bertugas sesuai atas perintah dari pemilik gerai Nuansa cell.

Bapak Malik memberikan penjelasan bahwa,

> *"Untuk proses pemasaran sekarang ini saya masih menggunakan sistem offline. Untuk pemasaran segala jenis barang atau produk saya lakukan secara langsung di gerai Nazil cell. Untuk mencari minat konsumen saya menerapkan garansi dari semua barang yaitu untuk aksesoris saya memberi garansi 3hari –7 hari, sedangkan untuk handphone saya hanya menggunakan garansi resmi dari pihak distributor, dan servis handphone saya memberikan garansi 1 minggu itupun melihat dari kerusakan handphone."*[87]

Bapak Wito menambahkan

> *"Proses penerapan dalam pemasaran secara online itu saya lakukan bersama-sama dengan para karyawan, saya mempunyai akun dimana para karyawan saya tau tentang akun tersebut dan selalu meng update setiap ada barang yang terbaru. Untuk*

[86]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

[87]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

proses pengiriman barang saya menggunakan jasa ekspedisi."[88]

Dari penjelasan yang dipaparkan oleh pemilik gerai Nazil Cell dan Nuansa Cell bahwa kedua gerai memiliki cara pemasaran yang berbeda. Pada gerai Nazil cell masih menggunakan dengan cara offline atau cara yang masih sederhana dengan pemasaran yang hanya berada pada gerai saja. Sedangkan dengan Nuansa cell menggunakan cara online untuk pemasaran yang digunakannya. Untuk yang menjalankan pemasaran dengan cara online bukan hanya pemilik gerai akan tetapi juga karyawan yang menjalankan sistem online pada instagram, facebook dan lainnya.

Semua karyawan Nuansa cell dituntut untuk bisa mengoperasikan laptop, computer, social media dan terutama handphone. Pada Nazil cell tidak kalah dalam hal pemasaran, dengan memberikan garansi untuk konsumen yang membeli aksesoris dengan garansi 3hari-7hari sedangkan untuk pembelian handphone dengan garansi 1 minggu hal tersebut juga tergantung pada kerusakan yang dialami.

[88]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

g. **Physical Avidence**

Menurut Hurriyati, sarana fisik merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.[89] Seperti halnya penjelasana bapak Wito,

> *"Untuk bukti fisik semuanya sudah ada di gerai ini. Dari mulai bangunan gerai Nuansa cell, segala jenis handphone, aksesoris, kartu perdana , saldo pulsa sampai pembayaran tagihan listrik. Dan untuk pemesanan barang dalam jumlah yang banyak kami menggunakan jasa ekspedisi dimana barang akan diantar sampai tempat tujuan oleh kurir."*[90]

Bapak Malik menjelaskan

> *"Bukti fisik sudah ada pada gerai kami mulai dari berbagai jenis aksesoris, handphone, kartu perdana, saldo pulsa, agen Brilink sampai tempat servis handphone.Untuk pmbelian segala produk konsumen datang secara langsung pada gerai Nazil cell karena saya masih menggunakan sistem offline, tetapi saya juga masih belajar untuk memasasarkan produk saya dengan online lewat media sosial."*[91]

Bukti fisik dari setiap gerai Nazil cell dan Nuansa cell sama akan tetapi dalam bentuk yang berbeda. Pada Nuansa cell bukti fisik sudah ada mulai dari bangunan dan segala macam barang yang siap untuk dipasarkan semua ada digerai akan tetapi bukan hanya yang ada di gerai juga ada pada media-media social untuk mendapatkan barang-

---

[89]Fandy Tjiptono, *Strategi pemasaran,…,* hal. 86

[90]Wawancara dengan Bapak Wito Ekadono selaku pemilik gerai Nuansa Cell, pada tanggal 5 Agustus 2019

[91]Wawancara dengan Bapak Malik selaku pemilik gerai Nazil Cell, pada tanggal 12 Agustus 2019

barang dari Nuansa cell dengan harga yang terjangkau. Bahkan untuk pembelian via online akan dikirim menggunakan ekspedisi yang diantarkan sesuai alamat tujuan oleh kurir. Sedangkan pada Nazil cell bentuk fisik juga terdapat adanya mulai dari gerai dan barang-barang yang ada pada gerai akan tetapi Nazil cell masih menggunakan bentuk pemasaran satu yaitu hanya menggunakan dengan cara offline.