BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Berdirinya Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis

Awal mula berdirinya toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis adalah dengan melihat peluang bahwa berjualan jilbab adalah suatu bisnis yang menguntungkan, karena jilbab tidak akan mengalami kerusakan seperti halnya makanan yang jika tidak laku terjual akan mengalami kerusakan atau mengalami pembusukan. Jadi dirasa bahwa jilbab adalah barang dagangan yang awet. Disini mbak Endah Munfaati sebagai pemilik toko merasa bahwa dengan berjualan jilbab maka akan mendapatkan peluang yang besar, karena jilbab memiliki daya jual yang tinggi dimana banyak wanita-wanita yang mengenakan jilbab menyesuaikan dengan baju yang dipakainya. Jadi pasti banyak yang membutuhkan jilbab sebagai kebutuhan pokok.[110]

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis berdiri pada bulan Juli tahun 2009. Mbak Endah selaku pemilik toko mengawali dengan membuka usaha jilbab yang dijual di pasar secara ecer, dengan modal sebesar Rp.5.000.000 yang berasal dari dana milik orang tuanya. Di pasar tersebut merupakan tempat pribadi milik orang tuanya, jadi tidak menyewa. Dengan bertambahnya tahun, melihat perkembangan zaman

[110] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

maka selanjutnya mengikuti trend yang ada yaitu dengan merambah bisnis ke dunia online. Untuk berjualan online mbak Endah dan suaminya membuka usaha dirumah, dulu tempatnya masih kecil yaitu diruang tamu dan di teras rumah karena tujuannya memang untuk berjualan online yang dipegang oleh suaminya yaitu pak Mujib. Tetapi jualan yang ada di pasar tetap berlanjut dan dipegang oleh mbak Endah sendiri.Karena usahanya semakin besar, kemudian mbak Endah pindah jualan di rumah, karena tempatnya tidak cukup, jadi membangun toko disebelah rumah yang lebih besar. Jualan yang di pasar tetap berlanjut dan di pegang oleh karyawannya.[111]

Pemberian nama "Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis" bermula dari pelanggannya yang hanya mengetahui kios yang ada di dalam pasar itu milik mbak Endah, kemudian pindah ke rumah supaya orang mengetahui jika ini adalah toko miliknya mbak Endah, maka dinamailah dengan nama "Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis". Nama tersebut mengartikan bahwa disana berdiri toko milik mbak Endah yang berjualan jilbab dan gamis secara grosir dan juga ecer. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan bagi para pelanggannya untuk mencari dan mengetahui toko milik mbak Endah. Setelah pindah ke toko, mbak Endah tidak hanya berjualan jilbab dan gamis saja, tetapi

[111] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

juga berjualan aksesoris jilbab seperti inner jilbab dan *scrunchie* (tali rambut cemol), selain itu juga berjualan daster.[112]

Pada awal tahun 2020 ini toko tersebut juga baru selesai membangun lantai 2, hal tersebut selain bertujuan untuk memperluas toko, juga untuk menjadi tempat khusus mengambil pesanan barang online milik para pembeli serta sebagai tempat pengambilan foto dan video produk yang akan dipasarkan. Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis melayani pembelian secara ecer, grosir, *dropship*, dan juga *reseller*. Pembeli yang ada di toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis ini berada di seluruh Indonesia dan Luar Negeri. Saat ini karyawan yang ada di toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis ada 8 orang dan bekerja secara *shift*yaitu *shift* pagi dan *shift* siang.*Shift* pagi yaitu mulai jam 07.00 pagi sampai jam 16.00 sore, kemudian yang *shift* siang jam 11.00 siang sampai jam 20.00 malam. Gaji karyawan sebesar Rp. 900.000 gaji pokok belum termasuk uang makan dan uang jajan sebesar Rp. 210.000 dengan jatah libur 2 kali dalam 1 bulan.[113]

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis memasok barang dari kota Jakarta, Bandung, Cirebon, Solo, Surabaya, dan juga Rembang. Yang menjadi konsumen dari toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis adalah semua kalangan, tidak ada kriteria khusus. Mulai dari kalangan menengah bawah sampai kalangan menengah atas dan dari anak-anak, remaja, dewasa, sampai orang tua. Pelanggan yang datang dalam satu

[112] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[113]*Ibid*

hari bisa mencapai 100 sampai 200 orang. Pendapatan yang diperoleh dari penjualan di toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam satu hari bisa mencapai Rp.2000.000.[114]

2. Lokasi Penelitian

Lokasi toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis sangat strategis, karena tempatnya berada di dekat pasar Gambar, juga dekat dengan sekolahan Darul Huda. Toko ini juga strategis karena berada pada wilayah yang menjadi penghubung jalan antara kota Blitar dan Tulungagung. Jadi jika ada yang lewat dari Blitar menuju Tulungagung ataupun sebaliknya maka bisa mengetahui jika ada toko yang menjual hijab secara grosir. Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis berlokasi di Desa Gambar Rt 01 Rw 02 Kecamatan Wonodadi Kabupaten Blitar, perempatan pasar Gambar ke timur kurang lebih 500 meter sebelah selatan jalan depan KSP Duta Artha Mandiri Jl. Soekarno Hatta, Wonodadi, Blitar, Jawa Timur 66155. Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis buka setiap hari yaitu hari senin sampai minggu pukul 07.00 sampai 20.00 WIB.[115]

3. Visi dan Misi Usaha

Visi dan misi usaha dari toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu“Utamakan pelayanan nanti uang akan datang kemudian”.[116]

---

[114] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[115] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

[116]*Ibid*

4. Sasaran Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis

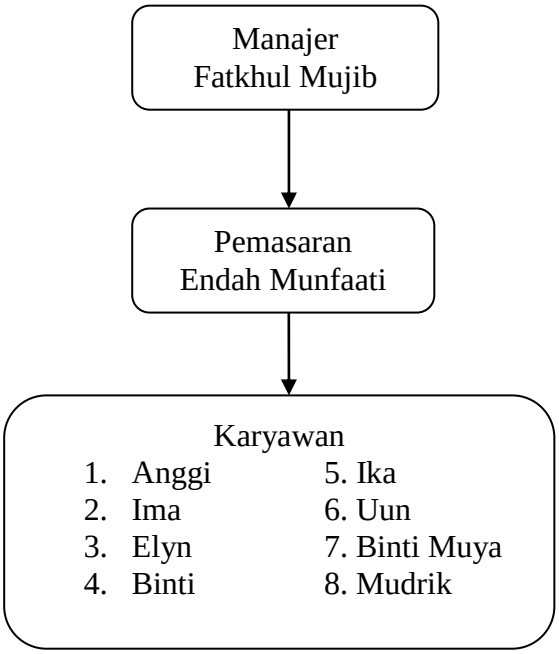
Sasaran konsumen toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis adalah para wanita dari segala usia mulai dari anak-anak sampai dengan orang dewasa. Juga dari kalangan menengah ke bawah sampai dengan kalangan menengah ke atas, baik yang berada di Indonesia maupun Luar Negeri (Hongkong, Malaysia, Singapura, China, Taiwan).[117]

5. Struktur Organisasi Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis memiliki struktur organisasi sebagai berikut :

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis



Sumber : Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis

[117] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

Struktur organisasi dalam toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu terdiri dari manajer yang dipimpin oleh Pak Fatkhul Mujib, kemudian bagian pemasaran dipegang oleh Mbak Endah Munfaati, dan terdapat 8 karyawan yaitu Anggi, Elyn, Ima, Binti, Ika, Uun, Mudrik, dan Binti Muya.[118]

6. Produk Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis

Adapun produk-produk yang ada dan dijual di toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis antara lain sebagai berikut:[119]

Tabel 4.1

Daftar Harga Produk Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis

No.	Nama Barang	Harga
1.	Jilbab	11.500 – 150.000
2.	Gamis	50.000 – 375.000
3.	Inner Jilbab	3.000 – 10.000
4.	*Scrunchie* (Tali rambut cemol)	6.000
5.	Daster	25.000 – 70.000

Sumber : Wawancara dengan Mbak Endah pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis

[118] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

[119] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

B. Temuan Data

Dalam temuan data disini akan memberikan beberapa gambaran mengenai data yang telah diperoleh di lapangan yaitu mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan volume penjualan produk pada toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis ditinjau dalam perspektif etika bisnis Islam.

Dalam penelitian yang telah dilakukan di toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis, dijelaskan mengenai beberapa hasil jawaban dari para responden yaitu pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis, karyawan toko, dan konsumen toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis.

1. Strategi Pemasaran Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk Ditinjau Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

Perkembangan usaha yang semakin hari semakin berkembang dengan pesat, menjadikan para pelaku usaha harus berfikir maju dalam menghadapi segala persaingan usaha. Para pelaku usaha harus memiliki strategi pemasaran agar mampu bersaing dengan perusahaan lain. Seperti yang dilakukan oleh Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yang menerapkan beberapa strategi pemasaran dalam menjalankan kegiatan pemasaran produknya. Strategi yang digunakan adalah menyesuaikan dengan kondisi pasar terget yang sedang berkembang di daerah tersebut.

Dalam menjalankan bisnisnya, Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis telah berhasil menerapkan *segmentasi*, *targeting* dan *positioning* yang baik. Seperti yang telah diutarakan oleh pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis kepada peneliti:

> Kami tidak memiliki kriteria khusus mengenai siapa target konsumen kami, yang jelas perempuan ya, kami menargetkan semua kalangan menjadi sasaran konsumen kami. Semua kalangan, bisa kalangan bawah sampai kalangan atas. Biasa standar lah, kita kan juga menyediakan kerudung harga murah dan harga mahal juga ada, jadi bisa mencakup semua kalangan bawah dan atas semua bisa, dari anak-anak, remaja sampai orang dewasa tersedia semua kerudung. Dan kita jual ke seluruh Indonesia dan Luar Negeri. Dalam menarik pelanggan kita mengutamakan pelayanan, kenyamanan, terus untuk stok barang kita selalu up to date dan selalu mengikuti trend dan juga yang terpentig itu pelayanan, dan juga menunjukkan keunggulan-keunggulan dari produk kami. Pelayanan yang kita berikan yaitu jika ada pembeli yang datang ke toko melayani dengan baik, ditanya mencarinya barang apa, mau minta yang harga berapa seperti itu, kalau untuk online kita juga melayani juga harus fast respon lewat hp kan biasanya walaupun kita chat nya memang antri beratus-ratus chat tapi insyaallah pasti kita balas. Dan untuk pengiriman sebelum kita kirim juga harus kita teliti satu-satu kalau ada barang cacat kita sortir tidak akan kami kirim walaupun cacat sedikit kita sortir, jadi barang sampai ke pelanggan mesti bagus insyaallah. Kita juga membuka pembelian secara reseller, dropship, ecer, dan grosir. Jadi untuk reseller itu mereka cuma share gambar tapi ready stock di toko kita ya, itu nanti pembeli hanya share gambarnya kita kalo ada pesanan langsung diambilkan ke sini, jadi tanpa harus nyetok di rumah udah bisa ikut jualan. Kalau dropship itu kaya seperti reseller juga tapi nggak nyetok barang cuma upload gambar dari kita tapi enaknya lagi pengiriman dari sini atas namanya dropshiper itu, jadi dropshiper itu hanya duduk manis menerima transferan sudah kami packing dan kirim dari sini.[120]

Strategi pemasaran yang diterapkan oleh toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis terkait dengan 7P (*Produk, Price, Place, Promotion,*

[120] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

People, Process, Physical Evidence) yang diutarakan oleh mbak Endah selaku pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis, sebagai berikut:

> Untuk strategi pemasarannya yaitu kita rajin promosi dengan posting, terus kita setiap minggu selalu mengganti produk dengan model baru, lalu biasanya juga ada promo-promo. Dalam memasarkan produk kita pasarkan ke seluruh Indonesia dan Luar Negeri, Luar Negerinya yaitu Hongkong, Malaysia, Singapura, China, dan Taiwan.[121]

Dalam strategi harga, toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis menerapkan sistem harga pas dan juga terdapat dua harga yaitu harga ecer dan harga grosir. Pemberian harga juga tergantung dari kualitas barang dan modelnya serta melihat harga pasar. Bahkan pemberian harga bisa dibawah harga pasar karena langsung dari tangan pertama. Berikut ini pernyataan dari mbak Endah selaku pemilik toko sekaligus yang memegang bagian pemasaran:

> Untuk strategi harga kami memberikan harga pas, tapi disini kami ada dua harga yaitu harga ecer sama harga grosir, untuk pembelian offline kita menyediakan harga ecer minimal pembelian di bawah tiga, beli satu atau dua nanti dapat harga ecer. Kalau harga grosir pembelian tiga bisa campur model langsung kita beri harga grosir, walaupun itu pembelian ecer. Dalam penetapan harga kami melihat dari kualitas barang sama modelnya mbak, nanti kalau bagus ya harganya kita up. Tapi ya kita lihat harga dipasaran dulu, dipasaran itu harga berapa kalau segitu kita nyandak ya kita beri harga segitu, bahkan bisa dibawah harga pasaran, soalnya kita kan dari tangan pertama langsung.[122]

Hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan pak Mujib selaku manajer sekaligus pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yang diutarakan kepada peneliti sebagai berikut:

---

[121] Wanwancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[122] *Ibid*

> Untuk harga sudah harga pas nanti kalau ada proses tawar menawar justru menjadi ribet dan pelanggan menjadi kecewa. Kalau pembelian dalam jumlah banyak itu nanti sudah harga grosir, jadi semakin banyak semakin miring kita ngasih harga gitu, soalnya mereka kan jual lagi.Yang jelas penetapan harga sudah sesuai dengan kualitas ya, kalau pas mahal ya bagus, pas murah ya seperti itu.[123]

Berkaitan dengan strategi pemasaran dari segi harga yang telah dijelaskan oleh mbak Endah dan pak Mujib selaku pemilik toko Endah grosir Jilbab dan Gamis sejalan dengan pernyataan dari mbak Mudrik, selaku karyawan toko, seperti yang telah dipaparkan pada peneliti:

> Untuk harga sudah harga pas, tapi kalau beli minimal tiga sudah dapat harga grosir alias harga reseller. Disini harganya juga sudah sesuai dengan kualitas mbak, jika barangnya bagus harganya juga tinggi.[124]

Mengenai harga yang ditetapkan oleh toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga dikatakan hal yang senada dari ibu Istatik selaku pelanggan toko yang diutarakan kepada peneliti sebagai berikut:

> Untuk harga saya rasa ringan ya, sesuai dengan kualitas yang diberikan, apalagi kalau beli minimal tiga itu kan sudah dapat harga grosir jadi harganya agak miring dengan yang lain, ya jadi sangat murah sekali saya rasa. Jadi kan kalau saya jual lagi lumayan dapat untung saya.[125]

Sedangkan dalam strategi produk, toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam setiap minggu selalu mengganti model dan selalu mengikuti perkembangan *trend* yang ada, jika ada produk yang *best seller* maka akan menyetok barang dalam jumlah yang banyak. Toko

---

[123] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

[124] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[125] Wawancara dengan Ibu Istatik (Konsumen Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga sudah memiliki *brand* produk sendiri yaitu merek Zahra. Seperti yang diutarakan oleh mbak Endah kepada peneliti berikut ini:

> Kita kan setiap minggu selalu ganti model, jadi selalu mengikuti trend. Jadi targetnya barang dalam satu minggu harus habis, kemudian ganti model lagi minggu depannya. Tapi kalau kelihatannya model tertentu itu best seller, kita mesti selalu nyetok dengan jumlah banyak, jadi kayak satu model kita jahit lagi suruh menjahitkan konveksi seumpama kita buat produk sendiri lo, kita pesan per warna itu sekitaran 40 sampai 50 pcs jadi satu model itu sekitaran ratusan pcs dalam satu model tapi perwarna banyak karena best seller. Warna yang paling dicari itu seperti warna hitam, navy, dusty.[126]

Kemudian saya bertanya lagi, "Kalau untuk produk yang sering dicari pelanggan apa mbak?"

> Produk yang sering dicari pelanggan berdasarkan jenjangan masing-masing yaitu kalau anak muda itu biasanya segi empat sama pasmina, kalau ibu-ibu itu rata-rata yang dicari adalah jenis bergo sama syar'i.[127]

Kemudian saya bertanya lagi, "Apakah toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis ini sudah memiliki brand sendiri?"

> Kita sudah memiliki brand produk sendiri yaitu Zahra. Untuk produksi kami bekerja sama dengan penjahit lokal daerah Blitar, nanti kita belanja kain, terus kita desain model produknya seperti apa kemudian langsung setor ke penjahit. Kalau memang penjahit dari daerah Blitar itu tidak mencukupi, maksudnya jika orderan membludak seperti pada saat menjelang hari raya atau pas pemesanan seragam banyak maka kita alihkan ke daerah Rembang Jawa Tengah.[128]

---

[126] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[127] *Ibid*

[128] *Ibid*

Hal tersebut juga senada dengan yang dikatakan oleh pak Mujib selaku manajer dan sekaligus pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yang diutarakan kepada peneliti sebagai berikut:

> Iya jelas untuk produk kita selalu sesuaikan dengan trend pada saat ini dan selalu mengikuti perkembangan trend seperti yang ada di instagram di facebook di media sosial. Untuk produk kita sudah ada brand tersendiri yaitu brand Zahra dan produksi berada di wilayah Blitar dan daerah Rembang Jawa Tengah. Jadi nanti kita sudah ada desain produknya, nanti tinggal dikirimkan ke pihak konveksinya kita mau model yang seperti ini, nanti sana langsung mengerjakannya. Untuk produk yang banyak dicari saya kira hampir semua ya, semua sudah tercover dari kalangan bawah sampai kalangan atas, dari anak-anak juga ada yang cari, segi empat juga, blusukan juga ada. Hampir semua banyak yang cari, semua kan sudah kita cover jadi tidak ada yang kita tonjolkan maupun kita rendahkan.[129]

Berkaitan dengan strategi pemasaran dari segi produk, penjelasan dari pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis sejalan dengan pernyataan dari mbak Mudrik, selaku karyawan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis, seperti yang telah dipaparkan kepada peneliti sebagai berikut:

> Iya benar setiap minggu memang selalu mengalami pergantian model jadi memang menyesuaikan dengan trend. Kalau menurut saya sih dari dua sisi ya, soalnya kadang ada beberapa reseller yang tanya mengenai model yang belum ada, berarti kalau seperti itu kita kan bisa produksi sendiri kalau model itu lagi banyak dicari, otomatis nanti bu bos nyari-nyari model yang seperti itu atau mungkin bisa menjahitkan sendiri model yang diminta oleh pelanggan. Terus kalau untuk model-model yang sepanjang masa seperti segi empat itu kan tetap ada soalnya kan tetap laku. Kalau yang buat ke konveksi itu warnanya bisa request, tapi kalau yang langsung ambil dari pasokan gitu kita nggak bisa minta warna jadi ya sudah memang tergantung sananya dan sesuai dengan pesanan yang kita mau. Toko ini sudah memiliki brand sendiri yaitu brand

[129] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

> Zahra. Konveksinya setau saya terletak di Blitar mbak daerah Lodoyo. Kalau untuk produk yang sering dicari pelanggan itu biasanya untuk yang usia-usia sekolah yang dicari kadang segi empat yang paling banyak dicari sama pasmina yang untuk anak muda-anak muda, terus kalau untuk kalangan dewasa yang dicari adalah model bergo (slubukan).[130]

Mengenai produk toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan oleh ibu Istatik selaku pelanggan toko yang diutarakan kepada peneliti sebagai berikut:

> Untuk produknya bagus ya mbak, model nya juga bagus-bagus, menyesuaikan dengan trend saat ini, selalu mengikuti model yang baru gitu. Barang yang sering saya cari yaitu jilbab model bergo (slubukan).[131]

Terkait dengan tempat dan lokasi distribusi toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis sudah dirasa strategis, karena terletak di dekat sekolah dan dekat pasar, juga dilalui jalan utama dari Blitar menuju Tulungagung dan sebaliknya. Untuk pengiriman barang juga menggunakan jasa ekspedisi seperti JNE, J&T, Kantor Pos, Lion Parcel, dan Indo express.Seperti yang diutarakan oleh mbak Endah kepada peneliti sebagai berikut:

> Insyaallah untuk tempat sudah strategis, soalnya kan jalan utama juga, di pinggir jalan, dekat sekolah juga, dekat pasar, juga akses dari Blitar ke Tulungagung jadi berada di pertengahan, jadi kan banyak reseller kita yang dari Blitar mau ke Tulungagung mesti lewat sini melihat ada toko terus mampir, yang dari Tulungagung juga sama seperti itu. Untuk pengiriman kita langsung dikirim ke pembeli. Kita lewat ekspedisi ada JNE, J&T, Kantor Pos, Lion Parcel, sama Indo Express. Jadi paket itu kita packing di toko nanti ada kurirnya sendiri dari masing-masing ekspedisi setiap hari datang kesini ngambil barang dan langsung di kirim ke pelanggan

---

[130] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[131] Wawancara dengan Ibu Istatik (Konsumen Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

> yang telah memesan barang tersebut. Jadi nanti kalau barang sudah diantar oleh pihak ekspedisi, nanti barang akan diantar sampai depan rumah pembeli, jadi pembeli tidak usah mengambil barang ke pihak ekspedisi, tinggal duduk manis di rumah. Ini juga baru selesai bangun yang lantai 2, jadi tempatnya sudah luas.[132]

Hal tersebut juga senada dengan yang disampaikan oleh pak Mujib selaku manajer dan sekaligus pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yang diutarakan kepada peneliti sebagai berikut:

> Untuk tempat saya rasa sudah strategis karena kita kan baru selesai juga bangun yang lantai 2. Kalau untuk pengiriman nanti kita whatsapp biro paketnya nanti mereka datang kesini, yang penting para pembeli itu sudah transfer ke kita nanti kita bisa langsung kirim barangnya lewat biro pengiriman tersebut. Untuk pengirimannya yaitu lewat JNE, J&T, Lion Parcel, Kantor Pos, sama Indo Express itu untuk yang ke Luar Negeri.[133]

Berkaitan dengan strategi pemasaran mengenai tempat dan lokasi distribusi, penjelasan dari pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis sejalan dengan pernyataan dari mbak Mudrik, selaku karyawan toko, seperti yang telah dipaparkan pada peneliti:

> Kalau untuk tempat saya rasa sudah strategis ya, soalnya kan juga dekat dengan jalan, terus dekat pasar, dekat sekolah juga. Kalau untuk pendistribusian itu, untuk reseller yang rumahnya dekat dengan toko barangnya bisa langsung diambil ke toko, tetapi untuk pembeli yang jauh itu bisa dikirim lewat ekspedisi yaitu lewat Kantor Pos, JNE, J&T, Lion Parcel, dan kalau yang ke Luar Negeri itu lewat Indo Express. Iya ini baru selesai membangun yang lantai 2, jadi tempatnya dirasa sudah luas ya mbak.[134]

---

[132] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[133] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

[134] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

Hal tersebut juga senada dengan yang diutarakan oleh ibu Istatik selaku pelanggan dari toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yang diuangkapkan kepada peneliti sebagai berikut:

> Untuk tempat saya rasa strategis, karena dicarinya itu mudah, dekat pasar juga, jadi jika orang belum tahu itu kan enak kalau mencarinya, dekat jalan raya.[135]

Strategi Promosi yang digunakan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam memasarkan produknya adalah melalui media sosial seperti *facebook*, *instagram*, dan *whatsapp*, dan juga ada banner. Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga mengadakan promo pada *event-event* tertentu. Seperti yang diutarakan oleh mbak Endah kepada peneliti sebagai berikut:

> Untuk promosi kita lewat media sosial facebook, instagram dan juga whatsapp. Untuk media selain itu saya rasa tidak ada, kalau banner hanya yang ada di depan toko itu saja. Untuk pemberian promo kita juga ada, misal untuk event-event tertentu seperti memperingati maulid nabi, isra' mi'raj, pas 17 an agustus, dan juga untuk promo-promo akhir tahun kita juga ada.[136]

Hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan oleh pak Mujib selaku manajer dan pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yang diutarakan kepada peneliti sebagai berikut:

> Promosinya kita lewat facebook, instagram, whatsapp, sama banner kita hanya ada yang di depan toko itu. Untuk promo-promo kemarin kita ada promo akhir tahun.[137]

---

[135] Wawancara dengan Ibu Istatik (Konsumen Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[136] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[137] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

Berkaitan dengan strategi pemasaran mengenai promosi, penjelasan dari pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis sejalan dengan pernyataan dari mbak Mudrik, selaku karyawan toko, seperti yang telah dipaparkan pada peneliti sebagai berikut:

> Untuk promosinya yaitu lewat whatsapp, facebook, instagram. Untuk banner ya hanya yang di toko itu saja. Untuk promo kadang mengadakan sale akhir tahun, seperti bulan desember kemarin juga mengadakan sale akhir tahun.[138]

Ibu Istatik selaku pelanggan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga mengungkapkan mengenai media promosi yang digunakan oleh toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yang diutarakan kepada peneliti sebagai berikut:

> Media promosi yang saya tahu dari toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis ini dari facebook mbak, karena biasanya kan saya lihat-lihat gitu di facebooknya.[139]

Strategi SDM yang digunakan oleh toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu karyawan harus mengerti tentang pelayanan yang baik kepada pelanggan. Harus selalu memberikan senyuman dan keramahan dalam melayani pelanggan, serta harus *fast respon* dalam melayani, dan juga ada yang memang ahli dalam hal teknologi maka direkrut untuk bekerja di toko tersebut. Hal tersebut diutarakan oleh mbak Endah selaku pemilik toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Ya kalau untuk SDM kita kan memiliki karyawan itu harus yang kerjanya cepat mbak, dan mereka harus melayani dengan baik apa yang dibutuhkan sama pelanggakan kita, mereka membantu

---

[138] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[139] Wawancara dengan Ibu Istatik (Konsumen Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

> mencarikan barang yang dicari oleh pelanggan seperti itu dan harus selalu ramah kepada pelanggan. Untuk keahliannya ya ada saya yang ngambil karena dia itu bisa dalam hal teknologi seperti ngedit-ngedit foto gitu.[140]

Hal tersebut juga senada dengan apa yang diungkapkan oleh pak Mujib selaku manajer dan pemilik toko kepada peneliti sebagai berikut:

> SDM dari kita itu harus bisa melayani dengan baik kepada pelanggan, mereka harus ramah dalam melayani apa yang dibutuhkan pelanggan dan harus memberikan senyuman pastinya. Kalau keahlian saya rasa itu perlu ya, apalagi kalau yang bisa ngedit foto itu kan bisa menjadi penilaian lebih.[141]

Hal tersebut juga senada dengan apa yang diungkapkan oleh mbak Mudrik selaku karyawan toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Kita bekerja disini harus selalu ramah mbak dalam memberikan pelayanan agar pembeli itu menjadi suka, dan kita juga selalu membantu mencarikan apa yang menjadi kebutuhan pelanggan seperti itu. Untuk yang bagian ngedit itu ada sendiri mbak dari pihak karyawan yang memang membantu mbak Endah.[142]

Ibu Istatik selaku pembeli juga mengungkapkan hal yang senada kepada peneliti sebagai berikut:

> Untuk pelayanan yang diberikan karyawan disini baik ya mbak, mereka membantu saya mencarikan barang apa yang saya butuhkan, jadi saya merasa sangat terbantu sekali.[143]

Untuk strategi proses yang digunakan dalam toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu toko tersebut menerapkan kedisiplinan kerja

---

[140] Wawancara dengan mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

[141] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

[142] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Februari 2020)

[143] Wawancara dengan Ibu Istatik (Pelanggan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

dan melakukan evaluasi setiap hari. Hal tersebut diungkapkan oleh mbak Endah selaku pemilik toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Untuk kedisiplinan di toko kita selalu menerapkan kedisiplinan ya mbak, mereka harus bekerja pada jadwal yang telah diberikan, dan kalau ingin tidak masuk kerja harus izin dulu seperti itu. Kalau untuk evaluasi kerja setiap hari kita lakukan evaluasi agar apa yang terjadi itu selalu terpantau. Dan untuk mengetahui apakah ada peningkatan dan penurunan penjualan atau dari sistem kerjanya itu kita selalu evaluasi agar memberikan kenyamanan satu sama lain.[144]

Hal senada juga diungkapkan oleh pak Mujib selaku pemilik toko kepada peneliti sebagi berikut:

> Kedisiplinan itu pasti dan harus ditegakkan. Saya juga melihat kalau anak-anak itu disiplin semua, mereka juga bekerja sesuai apa yang harus dikerjakan. Memang kalau untuk masalah ingin izin tidak masuk di luar jadwal libur itu harus izin dulu dan memberitahu apa alasannya tidak masuk seperti itu. Untuk evalusi kerja kita lakukan setiap malam setelah toko tutup gitu, kita rekap pemasukan dan pengeluaran harian, dengan seperti itu kita kan jadi tahu bagaimana prospek usaha kita dari hari ke hari. Selain itu juga ada evaluasi untuk karyawan juga dalam hal pelayanan.[145]

Hal tersebut juga senada dengan apa yang diungkapkan oleh mbak Mudrik selaku karyawan toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Saya rasa semua karyawan yang bekerja disini disiplin ya mbak, soalnya kan ya sungkan sama bos kalau bekerja tapi seenaknya sendiri. Kita kan bekerja juga dengan niat yang baik, jadi juga harus disiplin. Kalau untuk evaluasi setiap hari ada evaluasi mbak dari mbak Endah dan pak Mujib.[146]

Untuk strategi bukti fisik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis telah memberikan kenyamanan kepada para pelanggannya yaitu berupa

---

[144] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

[145] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

[146] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

pembangunan lantai 2 sehingga toko tersebut menjadi lebih luas dan nyaman serta harus selalu menjaga kebersihan toko dan juga ada CCTV sehingga akan terpantau dengan aman kegiatan dalam penjualan. Hal tersebut telah diungkapkan oleh mbak Endah selaku pemilik toko kepada peneliti sebagi berikut:

> Alhamdulillah ya mbak sekarang sudah ada lantai 2 jadi toko kita menjadi lebih luas nanti itu akan memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Sekarang sudah tidak campur aduk lagi di lantai 1, dan di lantai 2 ini kita khususkan untuk pelayanan pembelian online kaya reseller gitu, kalau untuk lantai 1 khusus untuk pembelian yang ingin membeli secara ecer pada hari itu kita juga sudah memasang CCTV demi keamanan toko dan pelanggan mbak.[147]

Hal tersebut juga senada dengan apa yang diungkapkan oleh pak Mujib kepada peneliti sebagai berikut:

> Saat ini kita kan baru saja selesai bangun yang lantai 2 pada awal tahun ini jadi toko nya sudah menjadi luas, kan kalau sudah luas gini pelanggan kan jadi nyaman ya kalau mau membeli. Dulu itu tempatnya masih jadi satu di bawah dan kadang itu barangnya berserakan sekarang karena sudah ada lantai 2 jadi ya sudah rapi, dan yang di lantai 2 itu kita khususkan untuk yang pembelian online, jadi ada kenyamanan bagi pembeli.[148]

Hal tersebut juga senada dengan apa yang diungkapkan oleh mbak Mudrik selaku karyawan toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Tempatnya nyaman mbak sekarang karena sudah ada lantai 2 jadi lebih luas. Sarana dalam toko juga lengkap ada CCTV, kipas angin, parkirannya itu juga luas mbak.[149]

---

[147] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

[148] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

[149] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

Hal tersebut juga senada dengan apa yang diungkapkan oleh Ibu Istatik selaku pelanggan toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Tempatnya nyaman mbak luas ini, parkirannya juga luas. Saya rasa nyaman-nyaman saja.[150]

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis, selain melakukan kegiatan pemasaran secara konvensional juga melakukan kegiatan pemasaran berdasarkan etika bisnis Islam. Hal ini sesuai dengan pernyataan mbak Endah, selaku pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis, yang diutarakan kepada peneliti sebagai berikut:

> Iya mbak pasti, kita kan bekerja untuk ibadah dan mencari ridho Allah SWT. Kita juga perlu melakukannya sesuai dengan etika secara Islam. Kita tidak membeda-bedakan pelanggan, cuma untuk pelayanan online kita memang sendirikan. Jadi di lantai 2 kita khusus untuk online, untuk lantai bawah bisa untuk ecer ataupun bisa untuk orang offline yang datang, jadi tidak campur aduk dan reseller pun juga ada privasinya sendiri, jadi tidak campur dengan orang ecer di bawah, kan mungkin kadang ada reseller yang merasa bahwa ada tetangganya juga yang membeli produk dari toko kita, jadi reseller merasa kurang nyaman jika bertemu dengan tetangganya tersebut, padahal reseller kita kan jualan juga, jadi tempatnya kita sendirikan.[151]

Kemudian mbak Endah menambahkan:

> Kita tidak takut bersaing dengan toko lain mbak, rejeki sudah ada yang ngatur.[152]

Hal tersebut juga senada dengan yang dikatakan oleh pak Mujib selaku manajer dan pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yang diutarakan kepada peneliti sebagai berikut:

---

[150] Wawancara dengan Ibu Istatik (Pelanggan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[151] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[152] *Ibid*

> Iya yang jelas kita harus menerapkan etika bisnis Islam di dalam kegiatan usaha kita, karena dengan seperti itu akan mendatangkan keberkahan pada usaha kita. Selain untuk usaha kita juga niatkan untuk ibadah. Untuk pelayanan mengenai sikap dan keramahan kita menyamaratakan tidak ada pembedaan seperti dengan cara memberikan senyuman kemudian cepat tanggap kita dalam melayani apa yang diinginkan pelanggan seperti itu. Kalau untuk pembelian grosir dan online kita layani di lantai 2, kalau untuk ecer di lantai bawah.[153]

Kemudian pak Mujib menambahkan:

> Kita tidak pernah takut bersaing dengan toko lain, jelas untuk rejeki sudah ada yang ngatur, kita yakin kalau rejeki itu ada miliknya masing-masing, yang penting kita sudah berusaha.[154]

Hal tersebut senada dengan yang diutarakan oleh mbak Mudrik selaku karyawan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis mengenai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kepada peneliti sebagai berikut:

> Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kami semua memperlakukannya dengan sama mbak, tidak ada yang dibeda-bedakan, yang jelas kami selalu memberikan senyuman dan sigap melayani apa yang dibutuhkan oleh pembeli terutama untuk yang pembelian offline, kalau untuk pembelian online kan beda, mungkin kalau yang online pelayanannya itu lebih fast respon dalam membalas chat. Untuk pembelian online memang tempatnya di lantai 2 kalau untuk yang offline di lantai bawah.[155]

Ibu Istatik selaku pelanggan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga mengungkapkan hal yang senada kepada peneliti sebagai berikut:

---

[153] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

[154] *Ibid*

[155] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

> Pelayanan disini menurut saya bagus, ramah. Karyawan mencarikan barang yang saya inginkan ya mbak, jadi mereka sangat membantu sekali menurut saya.[156]

Dalam toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis ini juga menerapkan kebaikan lain selain untuk mencari rezeki, karena yakin dengan memberikan kebaikan pada orang lain maka akan mendatangkan keberkahan dalam setiap usahanya.

> Biasanya setiap hari jum'at kita pesan ke teman, ini dana segini tolong untuk dibelikan makanan dan dibagikan kepada orang-orang yang ada di jalan. Karena dengan seperti itu kita yakin mbak, dalam rezeki kita itu juga terdapat rezeki orang lain. Jadi kita juga wajib memberikannya. Kita juga yakin bahwa dengan memberikan rezeki kepada orang lain maka nanti akan diganti yang lebih besar oleh Allah SWT, dan usaha kita akan menjadi lebih berkah.[157]

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga menerapkan etika bisnis Islam ala Rasulullah dalam kegiatan pemasarannya seperti dalam hal *shidiq* (kejujuran), *amanah* (dapat dipercaya), *fathanah* (cerdas), dan *tabligh* (komunikatif). Hal ini sesuai dengan pernyataan dari mbak Endah selaku pemilik toko yang diutarakan kepada peneliti, sebagai berikut:

> Iya itu pasti, kita menerapkan prinsip kejujuran dalam setiap usaha kita. Seperti pada saat melakukan kegiatan promosi kita selalu memberikan foto yang real pict sesuai dengan keadaan aslinya, dan kita melakukan sesi pemotretan sendiri. Jadi kita jelaskan ini lo, ini bahannya seperti ini terus ini bentuknya detailnya seperti ini, jadi kita selain foto juga ada videonya. Ini bisa detail belakang seperti ini, kan jelas kalau video ini real nya seperti ini.[158]

---

[156] Wawancara dengan Ibu Istatik (Konsumen Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[157] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[158] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

Hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan oleh pak Mujib selaku manajer sekaligus pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yang diungkapkan kepada peneliti sebagai berikut:

> Iya dalam promosi kita selalu menyampaikan sesuai dengan kenyataan, kan kita juga menyampaikan sesuai dengan real pict detailnya kita jelaskan, dan juga kita ada videonya jadi semua memang jelas.[159]

Hal senada juga diungkapkan oleh mbak Mudrik selaku karyawan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis, seperti yang dipaparkan kepada peneliti sebagai berikut:

> Insyaallah kita selalu berdagang dengan amanah ya mbak, misalkan kayak untuk foto itu kan caranya difoto sendiri pakai model dari karyawan sendiri, terus nanti dibuat video secara real video dan real pict.[160]

Dalam pengambilan keuntungan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga tidak mengambil keuntungan berlebih. Hal ini dijelaskan oleh mbak Endah kepada peneliti berikut ini:

> Untuk pengambilan keuntungan memang kita mengambil keuntungan mbak, tapi ya tidak mengambil keuntungan berlebih, kita dalam pemberian harga juga melihat harga pasar.[161]

Hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan oleh pak Mujib selaku manajer dan pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis kepada peneliti sebagai berikut:

---

[159] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

[160] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[161] Wawancara dengan mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

> Dalam pengambilan keuntungan ya kita mengambil sewajarnya saja, dan dalam penetapan harga sudah sesuai dengan harga pasar.[162]

Untuk menghindari kecurangan dari para pelanggannya baik pembelian *offline* maupun *online*, toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga cerdas dalam mengantisipasinya. Hal ini diutarakan oleh mbak Endah yang disampaikan kepada peneliti sebagai berikut:

> Kalau untuk pembelian offline kita sudah sediakan CCTV, jadi kita pantau terus, kan sekarang lebih enak lagi bisa kita pantau lewat handphone, jadi di CCTV itu kita bisa lihat keadaan toko walaupun kita pergi kemana-mana kita bisa tetap mengontrol seperti itu. Kalau untuk pembelian online itu biasanya kan ada transferan yang katanya sudah mentransfer tapi ternyata saat kita cek ternyata belum. Kita kan sekarang ada BRImo (BRI Mobile) jadi kita bisa cek mutasi langsung bahwa ini saldo sudah masuk atau belum, kan bisa langsung terdeteksi ini namanya siapa sudah masuk berapa seperti itu. Kita juga menerapkan sistem COD pos, itu barangnya kita kirim dulu baru bayar setelah barangnya sampai, nanti sama pak pos nya kita dibuatkan rekening atas nama kantor pos. Jadi kita seperti menyimpan saldo gitu di kantor pos, nanti kalau saldonya sudah banyak baru diambil, jadi seperti menabung gitu.[163]

Hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan oleh pak Mujib selaku manajer sekaligus pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis kepada peneliti sebagai berikut:

> Untuk menghindari kecurangan kita sistemnya kan uang ditransfer dulu baru kita kirim barangnya. Kemudian kalau untuk pembeli yang datang langsung ke toko kita bisa pantau lewat CCTV.[164]

---

[162] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

[163] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[164] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

Hal senada juga diungkapkan oleh mbak Mudrik selaku karyawan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yang diutarakan kepada peneliti sebagai berikut:

> Kalau untuk mengantisipasi mengenai kecurangan seperti itu biasanya setelah keep barang nanti pengiriman dilakukan kalau orangnya itu sudah transfer, tapi biasanya ada sih orang yang terlalu pintar jadi dia itu ngakalin screnshoot an bukti transfer katanya sudah kirim tapi ternyata setelah di cek belum, antisipasinya kalau seperti itu mbak Endah mengecek sendiri, maksudnya nanti kalau tidak masuk kita konfirmasi ulang ke orangnya. Soalnya sudah pernah kejadian kayak gitu. Terus kalau misalnya nanti orang itu melakukan pemesanan lagi harus di cek secara serius.[165]

2. Kendala dan Solusi dalam Penerapan Strategi Pemasaran Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk

Di dalam menerapkan kegiatan pemasaran pasti ada suatu kendala yang biasa dihadapi oleh pelaku bisnis, tetapi hal tersebut tidak menjadikan bagi para pelaku bisnis untuk meyerah begitu saja. Terkait dengan kendala harga yang ada dalam penerapan strategi pemasaran yang dilakukan oleh toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis, berikut penuturan dari mbak Endah selaku pemilik toko:

> Kendala dari segi harga, kadang itu menjelang hari raya itu kan seperti biasanya barang stok nya limit tapi banyak yang membutuhkan. Jadi stok barang itu kita butuh banyak tapi barangnya tidak ada otomatis sama bos kita juga banyak yang dinaikkan harganya seperti itu kalau misalnya hari raya. Atau kalau yang produksi sendiri itu setelah kita jual dengan harga segini ternyata pada saat mau produksi lagi harga kainnya naik. Kalau untuk harga naik ya kita tetap memberi tahu kepada pelanggan

[165] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

> bahwa karena harga kain naik jadi harga barang juga kita naikkan segini seperti itu.[166]

Kemudian saya bertanya lagi, "kalau harga naik apakah pelanggan setuju mbak dan apakah masih ada yang menawar?"

> Pasti setuju, soalnya mereka juga membutuhkan. Kalau untuk yang nawar ya pasti masih ada, ya kalau dari kami tidak apa-apa nawarkan tidak membawa ya. Tapi tetap untuk harga kan kita yang menentukan, memang sudah standartnya harga sudah segitu, kecuali untuk pembelian dalam jumlah banyak nanti harganya juga kita potong lagi. Solusi dari kami untuk mengatasi hal demikian ya kita ngambilnya keuntungan itu jadi lebih sedikit.[167]

Hal tersebut juga senada dengan yang disampaikan oleh pak Mujib selaku manajer sekaligus pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yang diutarakan kepada peneliti sebagai berikut:

> Kendalanya itu kalau misalnya harga kain naik, ya otomatis harga yang kita jual ke pelanggan juga naik. Juga menyebabkan kadang ada yang nawar juga, tapi kita bilangnya sudah harga pas buk, kainnya harganya naik seperti itu. Dan untuk menyiasati kendala ini supaya harganya tetap stabil berarti kita mengambil laba sedikit sehingga harga tidak melambung tinggi.[168]

Mengenai pelanggan yang menawar hal tersebut senada juga dengan yang diungkapkan oleh mbak Mudrik selaku karyawan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis kepada peneliti sebagai berikut:

> Kalau ecer itu biasanya ibu-ibu yang agak memaksa untuk menawar, tapi kami selaku karyawan ya bilang kalau itu sudah harga pas bu. Kalau untuk yang online kan harganya memang fix segitu jadi tidak ada yang nawar.[169]

---

[166] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[167] *Ibid*

[168] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

[169] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

Untuk kendala dari segi produk pada toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis merasa bahwa tidak ada kendala yang signifikan, tetapi ada juga barang yang laku musiman, mengenai hal tersebut toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis selalu jeli melihat keinginan dari konsumen. Terkadang juga ada dari toko lain yang menirukan model yang ada di toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis. Ada juga pelanggan yang merasa tidak cocok dengan warna jilbab yang sudah dibelinya dan minta diganti. Hal ini diutarakan oleh mbak Endah selaku pemilik toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Kalau untuk kendala produk ya alhamdulillah tidak ada kayaknya.[170]

Kemudian saya bertanya lagi, "apakah ada barang yang laku musiman?"

> Kita harus jeli melihat target marketnya bagaimana, ini ternyata barang ini kira-kira minggu depannya lagi laku atau tidak seperti itu, kalau yang best seller setiap minggu kita restock ulang tidak apa-apa, kalau yang tidak best seller ya sudah kita cuma ambil paling tidak satu minggu itu per model 80 atau 60 pcs saja, kalau sudah habis ya sudah, kita ngambil lagi minggu depan dengan produk yang baru lagi.[171]

Kemudian saya bertanya lagi, "apakah ada yang menirukan produk?"

> Oh banyak, tapi kita yakin tidak apa-apa karena sudah menjadi rejeki masing-masing. Biasanya yang ditirukan itu, dalam minggu ini kita punya model seperti ini terus dari toko lain juga pengen model yang seperti itu juga, ya seperti itu lah namanya juga persaingan. Untuk menyiasati hal tersebut maka dari kita selalu melakukan perbaikan-perbaikan produk, dan kita juga harus rajin-

[170] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[171] *Ibid*

> rajin melek akan trend fashion yang berkembang ya, jadi itu nanti akan membuat pelanggan menjadi suka dengan produk-produk kita.[172]

Hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan oleh pak Mujib selaku manajer sekaligus pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yang diutarakan kepada peneliti sebagai berikut:

> Untuk barang yang laku musiman yang seperti itu ada, tapi kan kita juga harus cerdas dalam membaca keinginan dari konsumen, sehingga kita setiap minggu selalu mengganti model dengan yang baru. Untuk yang menirukan produk saya rasa ada satu dua gitu ya, tapi dari kita ya santai saja, rejeki kan ada miliknya masing-masing.[173]

Hal tersebut juga senada dengan yang diutarakan oleh mbak Mudrik selaku karyawan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis kepada peneliti sebagai berikut:

> Kalau untuk yang ngambilnya dalam satu konveksi mungkin bisa ya sama produknya, sini punya produk seperti ini sana juga punya produk seperti ini gitu ada. Tapi juga ada yang memang sengaja menirukan gitu, tapi biasanya beda bahan seperti itu.[174]

Kemudian saya bertanya lagi, “apakah dari pelanggan ada yang komplain mengenai produknya”?

> Ya namanya orang itu tetap ada, mungkin kita pas kurang teliti, kebanyakan itu yang komplain pembeli offline, padahal kan milih sendiri, tapi nanti setelah sampai rumah ternyata warnanya tidak cocok mbak sama bajunya, padahal milih sendiri itu. Kalau untuk online rata-rata tidak ada.[175]

---

[172] *Ibid*

[173] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilk Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

[174] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[175] Wawancara dengan Mbak Endah (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

Kemudian saya bertanya lagi, “kemudian kalau menghadapi pembeli yang seperti itu, bagaimana tindakan dari toko ini?”

> Gini, kalau untuk taraf yang sewajarnya tidak apa-apa, kita tetap melayani jika seumpama ditukar barang tidak apa-apa. Kalau sudah tidak wajar ya kita tidak bisa menukarnya, seperti belinya misalnya beberapa minggu yang lalu mau ditukar sekarang kan tidak bisa. Padahal kan sudah kita tulisi besar bahwa di toko ini tidak boleh tukar barang yang sudah dibeli. Kecuali rusak, kalau memang ada cacat kita wajib menukarnya.[176]

Hal tersebut juga disampaikan hal yang senada dari pak Mujib selaku manajer sekaligus pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis kepada peneliti sebagai berikut:

> Jika ada barang rusak kita bersedia menggantinya, tapi yang jelas barang yang kita jual tidak ada yang rusak, seandainya ada barang yang rusak nanti kita ganti. Tapi untuk sekarang sebelum kita kirim kita melakukan pengecekan terlebih dahulu.[177]

Mengenai pelanggan yang komplain juga dikatakan hal yang senada dari mbak Mudrik selaku karyawan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis kepada peneliti sebagai berikut:

> Iya pernah ada pelanggan yang komplain mengenai warna barang yang tidak sesuai dengan warna baju, akhirnya sama mbak Endah ya dikasih penjelasan bahwa di toko sudah dikasih tulisan bahwa barang yang sudah dibeli tidak boleh ditukar, tapi karena itu belinya masih hari itu akhirnya boleh di tukar. Tapi untuk lain kali sudah tidak boleh ditukar karena sudah jelas bahwa peraturan barang yang sudah dibeli tidak boleh di tukar kembali.[178]

---

[176] Wawancara dengan Mbak Endah (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[177] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

[178] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

Untuk kendala dari segi promosi toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis merasa tidak ada kendala. Hal tersebut diungkapkan oleh mbak Endah selaku pemilik toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Untuk segi promosi kayaknya tidak ada ya, karena untuk kegiatan promosi sudah kita bagi tugas antara saya dan suami saya kalau untuk yang upload di facebook dan instagram itu bagian pak Mujib terus untuk yang upload di story whatsapp dan di grup whatsapp yang jadi reseller aktif itu saya. Kalau untuk karyawan itu mereka menjadi admin, jadi jika ada pemesanan itu menghubunginya lewat admin, kalau untuk pemesanan ke saya biasanya melayani untuk pemesanan yang dalam jumlah banyak yaitu kodian atau kolian satu karung itu, biasanya pesan mbak pesan ini berapa ratus pcs itu pesannya bisa sama saya, tapi kalau untuk cek stok seperti mbak ini model seperti ini ada atau warna ini masih atau carikan saya model yang seperti ini ya mbak, untuk motif yang seperti ini ada warna apa saja, itu bisa langsung menghubungi admin.[179]

Hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan pak Mujib selaku manajer sekaligus pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yang diutarakan kepada peneliti sebagai berikut:

> Untuk promosi saya kira tidak ada kendala, karena memang saya dengan mbak Endah sudah saling bagi tugas dalam hal promosi saya bagian mempromosikan di facebook dan instagram, kemudian mbak Endah promosi di whatsapp.[180]

Hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan oleh mbak Mudrik selaku karyawan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis kepada peneliti sebagai berikut:

> Kalau untuk kendala promosi saya rasa tidak ada ya mbak, saya rasa lancar-lancar saja.[181]

---

[179] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[180] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

[181] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

Untuk kendala dari segi lokasi dan distribusi, toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis pernah mengalami keterlambatan pengiriman maupun kedatangan barang yang disebabkan oleh pihak ekspedisinya. Kalau untuk lokasi dirasa sudah strategis. Hal tersebut diutarakan oleh mbak Endah selaku pemilik toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Untuk lokasi saya rasa tidak ada ya, tapi kalau untuk distribusi masih ada mengalami keterlambatan barang datang, soalnya kan namanya ekspedisi itu tidak pasti kadang juga terlambat kadang juga lebih maju.[182]

Kemudian saya bertanya lagi, "apakah dari toko juga pernah mengalami keterlambatan pengiriman barang ke pelanggan?"

> Ya pernah, karna faktor ekspedisinya juga. Kalau kita memang setelah transfer langsung kita packing langsung kita kirim. Cuma pihak ekspedisi itu mungkin rada glendor, kadang itu tanggal 1 sudah kami serahkan ke pihak ekspedisinya dan sudah diambil oleh kurirnya, tapi baru dikirim tanggal 4 atau 5 itu juga pernah. Memang pihak ekspedisinya yang agak nakal. Kalau kita insyaallah amanah, sekali transfer langsung kita kirim barangnya. Untuk mengatasi hal yang seperti itu dari kita biasanya memberikan pesan kepada kurirnya agar barangnya itu segera dikirimkan agar barangnya bisa sampai ke pelanggan tepat waktu.[183]

Hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan oleh pak Mujib selaku manajer sekaligus pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis kepada peneliti sebagai berikut:

> Untuk lokasi saya kira tidak ada kendala, kalau untuk pengiriman pernah mengalami keterlambatan barang datang soalnya kan mungkin juga karena faktor cuaca. Pernah juga mengalami keterlambatan pengiriman barang ke pelanggan yang disebabkan pihak ekspedisinya telat mengirim ke pelanggannya. Untuk solusi

---

[182] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[183] *Ibid*

> dari kita ya kita selalu berpesan kepada kurirnya agar barangnya diantarkan tepat waktu supaya pelanggan tidak kecewa.[184]

Mengenai kendala lokasi dan distribusi juga diungkapkan hal yang senada oleh mbak Mudrik selaku karyawan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis kepada peneliti sebagai berikut:

> Untuk kendala lokasi saya rasa tidak ada ya karena memang sudah strategis, karena dekat jalan raya, dekat pasar, mudah dicari.Juga kan tokonya sekarang sudah luas, sudah dibagun lantai 2. Dulu kan dibawah sempit sekarang sudah luas. Kalau untuk kendala distribusi saya rasa pernah mengalami keterlambatan barang datang, untuk pengiriman ke reseller juga pernah terlambat. Hal tersebut disebabkan karena pihak ekspedisinya biasanya mengalami overload apalagi pada saat mau lebaran itu. Juga pernah mengalami keterlambatan karena pihak ekspedisinya itu yang molor jadi pihak kita sudah mengirim barang tapi sama pihak ekpedisinya belum dikirim ke pembeli. Biasanya dari mbak Endah atau pak Mujib itu memberi pesan kepada kurirnya suapaya barangnya bisa dikirim tepat waktu.[185]

Sedangkan kendala dari segi SDM, proses, maupun bukti fisik dari toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dirasa tidak ada karena semua proses dan kegiatan telah dilakukan dengan baik di toko tersebut hal tersebut diungkapkan oleh mbak Endah selaku pemilik toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Saya rasa kendala dari ketiga hal tersebut tidak ada ya mbak, karyawan saya juga sudah melakukan tugasnya dengan baik, proses penjualan yang kita lakukan juga berjalan dengan lancar, serta sekarang toko juga sudah punya lantai 2 jadi sudah tidak ada kendalanya.[186]

---

[184] Wawancara dengan Pak Mujib (Pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 12 Februari 2020

[185] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 13 Februari 2020

[186] Wawancara dengan mbak Endah Munfaati (PemilikToko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

Hal tersebut juga senanda dengan apa yang diungkapkan oleh pak Mujib selaku pemilik toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Ndak ada mbak, saya kira sudah tidak ada kendalanya ya, semua berjalan dengan baik.[187]

Hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan oleh mbak Mudrik selaku karyawan toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Apa ya mbak, kok saya rasa semua sudah berjalan dengan baik, semua kegiatan berjalan dengan lancar dan belum ada terlihat kendalanya. Semuanya aman.[188]

3. Dampak dari Penerapan Strategi Pemasaran oleh Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk Berdasarkan Etika Bisnis Islam

Dalam penerapan strategi pemasaran pasti memiliki dampak dalam kegiatan penjualan terutama dalam hal peningkatan volume penjualan produk. Terkait dengan dampak dari penerapan strategi pemasaran oleh Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam meningkatkan volume penjualan produk dijelaskan oleh mbak Endah selaku pemilik toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Tentu saja berdampak besar mbak kalau pakai strategi pemasaran, dulu kan belum menggunakan media sosial itu jualannya ya masih orang-orang sekitar saja pelanggannya. Apalagi dulu jualannya masih dipasar. Tapi semenjak sudah menggunakan media sosial itu penjualannya alhamdulillah bisa meningkat terus mbak. Dan sekarang sudah menggunakan strategi pemasaran itu ya dari kita sangat bisa merasakan sekali dampaknya. Dulu kan saya sama suami kalau jualan ya jualan aja gitu, yang penting laku barangnya. Tapi setelah kita mulai usaha yang online ini kita ya sedikit-sedikit

---

[187] Wawancara dengan Pak Mujib (pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

[188] Wawancara dengan Mbak Mudrik (Karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

> belajar gitu memperbaiki dalam strateginya jadi penjualannya ya naik. Kita dalam satu hari bisa laku 100-200 produk, tapi kalau pas menjelang hari raya gini ya otomatis naik penjualannya bisa sampai 500 an mbak bahkan lebih kan banyak yang butuh juga barangnya.[189]

Pernyataan tersebut juga senada dengan yang diungkapkan oleh pak Mujib selaku pemilik toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Dampak dari adanya strategi pemasaran yang telah kita gunakan dalam kegiatan penjualan kita ya sangat besar mbak bagi bisnis yang saya jalankan. Apalagi dulu itu sebelum mengenal strategi pemasaran kan kita ya hanya berjualan saja gitu di pasar secara offline belum online. Jadi siapa saja yang mau beli harus datang ke lapak kita di pasar. Tempatnya kecil dan promosinya itu hanya dari mulut ke mulut jadi belum luas seperti sekarang kan sudah online ya kan jadinya enak. Tapi kita selalu berusaha dan tidak berputus asa, kita selalu memperbaiki diri dan selalu mengikuti trend yang dimau oleh masyarakat. Dan sekarang setelah kita berjualan secara online penjualan kita jadi naik. Untuk penjualan setelah menggunakan strategi pemasaran jelas naik ya jumlahnya. Bahkan satu hari itu bisa laku 500 pcs.[190]

Hal tersebut juga senada dengan apa yang diungkapkan oleh mbak Mudrik selaku karyawan toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Pastinya sangat berpengaruh mbak strategi pemasaran itu, kan kalau pakai strategi pemasaran semuanya jadi terorganisir ya mbak kegiatan penjualannya, jadi dampaknya itu bisa sangat dirasakan. Penjualan yang dihasilkan pun setahu saya juga mengalami kenaikan terus mbak. Kira-kira ya ada kalau 500 an pcs produk yang terjual dalam 1 hari.[191]

Mengenai dampak yang dirasakan oleh toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu dari segi promosi, produk, harga, lokasi, SDM,

---

[189] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

[190] Wawancara dengan Pak Mujib (pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

[191] Wawancara dengan Mbak Mudrik (karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

proses, dan bukti fisik sangat berpengaruh semua. Hal tersebut diutarakan mbak Endah kepada peneliti sebagai berikut:

> Semuanya berpengaruh mbak, dan semuanya berdampak baik bagi kegiatan bisnis saya, karena dengan adanya promosi juga kan produk kita jadi banyak dikenal orang apalagi kalau sekarang kan promosinya lebih enak pakai media sosial, kemudian jika kita selalu menyediakan produk-produk terbaru itu nanti membuat pelanggan jadi suka jadi banyak yang beli. Untuk harga ya kalau kita ngambilnya tidak berlebih kan ya bisa ringan di pelanggan. Kalau lokasi sangat strategis jadi banyak pelanggan yang tau lokasinya. Kalau untuk SDM ya kita punya karyawan yang selalu melayani dengan baik jadi ya pelanggannya jadi nyaman gitu ada yang melayani. Dari segi bukti fisik ya toko kita sekarang sudah luas dan ada parkiran yang luas, sehingga juga memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Kita disini juga selalu melakukan evaluasi sehingga bisa mengetahui bagaimana perkembangan bisnis kita seperti itu. Kalau ditanya berdampak bagi peningkatan volume penjualan produk atau tidak ya jelas berdampak. Dengan itu semua penjualan kita alhamdulillah terus mengalami kenaikan.[192]

Hal tersebut juga senada dengan apa yang diungkapkan oleh pak Mujib selaku pemilik toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Semua sangat berpengaruh mbak produk yang bervariasi dan berkualitas membuat konsumen senang untuk belanja sesuai dengan kebutuhannya, harga yang terjangkau membuat konsumen loyal terhadap produk yang kita jual, tempat yang strategis mempermudah konsumen datang ke toko kita, promosi yang menarik membuat konsumen lebih tertarik dengan produk yang kita tawarkan, lingkungan fisik yang nyaman membuat konsumen merasa nyaman, karyawan yang berkompeten membuat bisnis berjalan lancar, serta pelayanan yang baik dan memuaskan. Dengan begitu konsumen akan merasa lebih dihargai, secara tidak langsung bisnis kita kan lebih dikenal konsumen sehingga penjualan kita meningkat.[193]

Hal tersebut juga senada dengan apa yang diungkapkan oleh mbak Mudrik selaku krayawan toko kepada peneliti sebagai berikut:

---

[192] Wawancara dengan Mbak Endah Munfaati (pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

[193] Wawancara dengan Pak Mujib (pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

> Saya rasa pastinya semua berpengaruh ya mbak, kan pasti itu saling terkait satu sama lain, tapi yang jelas sih kalau menurut saya dari segi promosi dan pelayanan yang diberikan itu bisa membuat pelanggan menjadi suka, sama produknya juga karena kalau produk bervariasi kan pelanggan juga bisa milih-milih, jadi kan kalau pelanggan banyak yang beli otomatis penjualan juga naik.[194]

Mengenai dampak dari penerapan strategi pemasaran berdasarkan etika bisnis Islam juga dirasakan oleh toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam peningkatan volume penjualan produk. Hal tersebut diungkapkan oleh mbak Endah selaku pemilik toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Berdampak mbak kalau itu, kan kalau kita melakukannya berdasarkan etika secara Islam berarti kita mematuhi apa yang ada dalam Islam, berarti kalau demikian kan konsumen menjadi yakin kita itu bisnis nya jujur nggak neko-neko.[195]

Hal tersebut juga senada dengan apa yang diungkapkan oleh pak Mujib selaku pemilik toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Ya kalau itu saya rasa berdampak ya, kan otomatis kalau kita itu melakukan kegiatan bisnis berdasarkan Islam kita kan ya patuh juga sama perintah Allah, kita tidak melakukan bisnis yang merugikan orang lain, jadi itu bisa membuat konsumen kita percaya terhadap bisnis yang kita lakukan. Jadi bisa berdampak terhadap peningkatan penjualan.[196]

Hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan oleh mbak Mudrik selaku karyawan toko kepada peneliti sebagai berikut:

> Mestinya berdampak mbak, kan kalau melakukan bisnis berdasarkan etika bisnis Islam berarti dalam melakukan bisnis tidak akan melakukan kecurangan atau hal-hal yang mengandung kemudhorotan, tidak akan menipu orang lain. Jadi saya rasa

---

[194] Wawancara dengan Mbak Mudrik (karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

[195] Wawancara dengan mbak Endah Munfaati (pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

[196] Wawancara dengan pak Mujib (pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

berdampak mbak, nanti kan konsumen menjadi percaya kalau kita bisnisnya benar-benar jujur.[197]

C. Hasil Analisis Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para responden, telah diperoleh beberapa temuan-temuan yang akan dianalisis oleh peneliti, sebagai berikut:

1. Strategi Pemasaran Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk Ditinjau Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

Bagi setiap para pelaku usaha harus memiliki sebuah rancangan maupun perencanaan mengenai strategi pemasaran yang baik yang dilakukannya untuk menarik pembeli maupun konsumen agar mau membeli produk yang telah disediakan oleh perusahaan tersebut. Strategi pemasaran merupakan hal yang sangat penting yang harus dilakukan, karena dengan strategi pemasaran sebuah perusahaan mampu melaksanakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan tersebut, mampu berkembang dalam usahanya dan mampu bersaing dengan perusahaan lain sehingga bisa mempertahankan usaha yang telah didirikannya tersebut. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam meningkatkan volume penjualan produk adalah sebagai berikut:

[197] Wawancara dengan mbak Mudrik (karyawan Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis), 16 Mei 2020

a. *Segmentasi*

Segmentasi dari toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu seluruh pasar Indonesia dan Luar Negeri (Taiwan, Hongkong, China, Singapura, dan Malaysia) yaitu dijual kepada para TKW yang bekerja di luar negeri.

b. Targeting

Targeting dari Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu menargetkan kepada pembeli perempuan dari semua kalangan, baik kalangan bawah maupun kalangan atas. Tidak ada pembedaan secara khusus, karena di dalam toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis menyediakan kerudung harga murah dan harga mahal, jadi semua kalangan bisa menjangkaunya mulai dari kerudung untuk anak-anak, remaja sampai orang dewasa tersedia semua.

c. Positioning

Untuk penetapan posisi pasar ini, toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis selalu mengutamakan pelayanan dan kenyamanan yang diberikan kepada para pelanggan. Mengenai produk yang dijual toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis selalu menyediakan produk yang *up to date* dan selalu mengikuti *trend* serta selalu menunjukkan keunggulan-keunggulan dari produknya. Pelayanan yang diberikan yaitu jika ada pembeli yang datang ke toko selalu melayani dengan baik dan ditanya mengenai apa kebutuhannya serta mau mencari dengan harga berapa. Kemudian untuk

pembelian *online* toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis selalu melayani secara fast *respon* meskipun *chat* yang masuk sampai ratusan tetapi tetap di balas. Untuk pengiriman sebelum barang dikirim ke pelanggan selalu di sortir, sehingga barang yang diterima oleh pelanggan selalu bagus. Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga menerima pembelian secara ecer, grosir, *reseller*, dan *dropship*.

d. Bauran Pemasaran

Bauran pemasaran yaitu mencakup 7P (*product*, *price*, *place*, *promotion*, *People*, *Process*, dan *Physical Evidence*) sebagai berikut:

1. Produk(*Product*)

Produk yang dijual di Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu jilbab, gamis, inner jilbab, *scrunchie* (tali rambut cemol), dan daster. Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis memasok barang dari Jakarta, Bandung, Cirebon, Solo, Surabaya, dan Rembang. Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam memasarkan produknya selalu mengikuti perkembangan *trend* yang ada serta setiap minggu selalu mengganti produk-produknya dengan model yang baru kecuali untuk produk yang *best seller* selalu menyetok dalam jumlah banyak. Warna produk yang disukai pelanggan yaitu warna hitam, *navy*, dan *dusty*. Untuk produk yang sering dicari pelanggan yaitu

menyesuaikan dengan jenjang usia masing-masing. Untuk anak remaja yaitu paling suka dengan produk segi empat dan pasmina, kalau untuk ibu-ibu lebih suka yang model bergo (slubukan) dan syar'i. Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga sudah memiliki *brand* sendiri yaitu *brand* Zahra dan produksinya berada di daerah Blitar dan Rembang Jawa Tengah.

2. Harga (*Price*)

Harga yang diberikan oleh Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis sesuai dengan kualitas barang yang diberikan dan juga sesuai dengan standar harga pasar. Harga yang diberikan yaitu harga pas, toko tersebut juga memberikan dua harga yaitu harga ecer dan harga grosir. Untuk pembelian dibawah tiga yaitu membeli satu atau dua pcs akan mendapatkan harga ecer. Sedangkan jika pembelian minimal tiga pcs sudah mendapatkan harga grosir.

3. Lokasi/Saluran Distribusi (*Place*)

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis memiliki tempat yang strategis sehingga memberikan kemudahan bagi para konsumen ketika mencari lokasi, karena lokasinya terletak di pinggir jalan, dekat dengan pasar dan sekolah. Bagi *reseller* yang melintasi jalan dari arah Blitar menuju ke Tulungagung maupun sebaliknya dapat menemukan dengan mudah lokasi

toko tersebut. Toko tersebut juga baru selesai membangun lantai 2, jadi lokasi menjadi luas. Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis melakukan pengiriman barang ke seluruh Indonesia dan Luar Negeri (Hongkong, Malaysia, Singapura, Taiwan, dan China). Mengenai pendistribusian barang kepada konsumen Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis menggunakan jasa ekspedisi JNE, J&T, Lion Parcel, Kantor Pos, dan Indo Express.

4. Promosi (*Promotion*)

Promosi yang digunakan oleh toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam menarik konsumen yaitu melalui akun media sosial *facebook*, *instagram*, *whatsapp*, banner, dan melalui *event-event* seperti memperingati maulid Nabi, *isra' mi'raj*, 17 Agustus serta promo akhir tahun.

5. Orang/SDM (*People*)

Strategi Sumber Daya Manusia (SDM) yang digunakan oleh Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu karyawan harus mengerti tentang pelayanan yang baik kepada pelanggan. Harus selalu memberikan senyuman dan keramahan dalam melayani pelanggan, serta harus *fast respon* dalam melayani apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Dan ada yang langsung direkrut kerja di toko tersebut karena memiliki keahlian dalam hal teknologi yaitu dalam hal editing.

6. Proses (*Process*)

Untuk strategi proses yang digunakan dalam Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu toko tersebut menerapkan kedisiplinan kerja terutama mengenai jika ingin tidak masuk kerja harus izin dulu kepada pemilik toko dengan alasan yang jelas. Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga melakukan evaluasi setiap hari. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah ada penurunan atau peningkatan dalam penjualan, untuk merekap data pemasukan dan pengeluaran harian sehingga dapat diketahui prospek usahanya dari hari ke hari. Selain itu juga ada evaluasi untuk sistem kerja karyawan dalam segi pelayanan kepada pelanggan.

7. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Strategi bukti fisik yang dilakukan oleh toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu dengan memberikan kenyamanan kepada para pelanggan yaitu dengan pembangunan lantai 2 sehingga toko tersebut menjadi lebih luas dan nyaman, serta toko tersebut juga menerapkan kepada para karyawannya untuk selalu menjaga kebersihan toko. Toko tersebut juga memasang CCTV sehingga kegiatan dalam penjualan terpantau dengan aman. Tempat parkir yang disediakan oleh toko tersebut juga luas.

Selain menerapkan strategi pemasaran konvensional, toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga menerapkan strategi pemasaran berdasarkan etika bisnis Islam. Hal tersebut dibuktikan dengan bahwa toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis tidak hanya terfokus untuk mencari keuntungan saja tetapi juga niat ibadah dan mencari ridho Allah SWT. Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga menerapkan strategi pemasaran yang berdasar kepada lima konsep kunci yang membentuk sistem etika Islam, yaitu sebagai berikut :

a. Keesaan (*Unity*/ Persatuan)

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam menjalankan kegiatan usaha tidak hanya mementingkan kepentingan dunia saja tetapi juga mementingkan kepentingan akhirat yaitu dalam berdagang tidak hanya berfokus mencari keuntungan saja tetapi juga berniat untuk ibadah dan mencari ridho Allah SWT.

b. Keseimbangan (*Equilibrium*)

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis selalu berlaku adil kepada semua pelanggannya. Tidak ada yang dibeda-bedakan, semua dilayani dengan sama. Memberikan senyuman dan keramahan kepada pelanggan dan melayani dengan sepenuh hati apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Hanya saja memang untuk tempat pembelian antara yang pembeli *online* dan *offline* tempatnya berbeda yaitu untuk pembeli *online* dilayani di lantai 2

dan untuk pembeli *offline* dilayani di lantai bawah. Hal tersebut bertujuan untuk memberi kenyamanan bagi para pelanggannya.

c. Kehendak Bebas (*Free Will*)

Pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam melakukan kegiatan pemasaran selalu memberi harga yang wajar sesuai dengan harga pasar, pemilik toko tersebut juga tidak mengambil keuntungan berlebih. Jadi dalam kegiatan pemasaran selalu memperhatikan tindakan yang dilakukannya, tidak melakukan kegiatan pemasaran yang semena-mena sesuai dengan keinginan pribadi. Toko tersebut juga tidak takut bersaing dengan toko lain, toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis melakukan kegiatan bersaing dengan toko lain secara sportif yaitu dengan cara selalu berusaha dalam kegiatan berbisnis.

d. Tanggungjawab (*Responsibility*)

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis selalu bertanggungjawab terhadap para pelanggannya. Jika ada barang yang rusak maka toko tersebut bersedia untuk mengganti barang tersebut. Jika ada pembelian secara online maka toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis selalu mengirim barang sesuai dengan pesanan pelanggan.

e. Kebajikan (*Benelovence*)

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga sangat mulia yaitu setiap hari jum’at selalu menyisihkan dana untuk kemudian

dibelikan makanan yang nantinya akan dibagikan kepada orang-orang yang ada di jalan. Hal tersebut karena pemilik toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yakin bahwa di dalam rezeki yang didapatnya tersebut terdapat rezeki milik orang lain, dan juga nanti pasti akan diganti oleh Allah SWT dengan rezeki yang lebih besar.

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga menerapkan strategi pemasaran sesuai dengan etika bisnis ala Rasulullah, yaitu sebagai berikut:

a. *Shidiq* (Benar dan Jujur)

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam melakukan kegiatan pemasaran selalu menunjukkan sesuai dengan keadaan aslinya. Hal tersebut diperkuat dengan pada saat melakukan kegiatan promosi selalu mengambil foto sendiri secara *real pict* dan *real video*. Toko tersebut selalu menjelaskan bahan dan bentuk detail dari produknya.

b. *Amanah* (Terpercaya, Kredibel)

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis selalu amanah dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Jika ada kerusakan barang dari pelanggan maka toko tersebut bersedia untuk mengganti barang tersebut dengan barang yang baru. Dalam pengambilan keuntungan juga tidak berlebih, tetapi mengambil keuntungan secara wajar.

c. *Fathanah* (Cerdas)

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis cerdas dalam membaca keinginan pelanggan sehingga setiap minggu selalu mengganti produk dengan model baru mengikuti perkembangan *trend*. Toko tersebut juga cerdas dalam memanfaatkan media sosial, sehingga dengan adanya media sosial yang digunakannya bisa mampu menjual produknya sampai ke seluruh Indonesia dan Luar Negeri. Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis juga cerdas dalam mengantisipasi kecurangan yang dilakukan oleh para pelanggan. Toko tersebut telah memasang CCTV untuk memantau seluruh kegiatan dan gerak-gerik dari para pelanggannya. Untuk mengantisipasi kecurangan pembelian secara online, pemilik toko selalu mengecek hasil transfer yang telah dilakukan oleh para pelanggannya bahwa uang tersebut benar-benar ditransfer atau tidak, hal tersebut dapat di cek melalui BRImo (BRI Mobile).

d. *Tabligh* (Komunikatif/Menyampaikan)

Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis selalu menyampaikan keunggulan-keunggulan produk sesuai dengan kenyataan yang ada, tanpa ada unsur kebohongan atau melebih-lebihkan produk.

2. Kendala dan Solusi Dalam Penerapan Strategi Pemasaran pada Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk

Setiap perusahaan maupun pelaku usaha selalu memiliki strategi pemasaran yang berbeda-beda dalam kegiatan usahanya. Di dalam penerapan strategi pemasaran tersebut pasti memiliki kendala yang tidak diduga dan tidak disangka. Entah itu kendala dari segi produk, harga, lokasi/saluran distribusi, maupun dari segi lainnya. Hal tersebut juga dialami oleh Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis.

Kendala yang dihadapi oleh Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam penerapan strategi pemasaran adalah sebagai berikut:

a. Produk (*Product*)

Kendala dalam segi produk yang dialami oleh toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu terkadang ada produk yang hanya laku musiman. Kemudian kendala selanjutnya yaitu mengenai warna produk yang tidak cocok sehingga produk dikembalikan oleh pelanggan. Kendala yang terakhir yaitu ada yang menirukan produk dari toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis.

b. Harga (*Price*)

Kendala dalam segi harga yang dialami oleh toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu produk mengalami kenaikan harga pada saat menjelang hari raya yang disebabkan karena stok barang limit. Kemudian juga terdapat kendala yaitu harga jual produk naik

yang disebabkan karena harga bahan kain juga naik, hal tersebut terkadang juga menyebabkan pelanggan menawar harga.

c. Lokasi/Saluran Distribusi (*Place*)

Kendala dalam segi lokasi pada toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis tidak ada karena memang lokasi sudah strategis. Tetapi kendala dalam segi distribusi toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis masih mengalami kendala keterlambatan barang datang maupun keterlambatan dalam pengiriman barang kepada pelanggan yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak ekspedisinya.

Solusi untuk mengatasi kendala tersebut yang dilakukan oleh toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu sebagai berikut:

a. Produk (*Product*)

Untuk mengatasi kendala dari segi produk toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis selalu mengganti produknya setiap minggu, untuk kendala karena produk yang tidak sesuai warnanya dan dikembalikan oleh pelanggan toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis maka toko tersebut menerima pengembalian atau pertukaran produk tetapi dengan aturan produk dibeli pada hari itu juga, yang terakhir yaitu mengenai kendala dimana ada yang menirukan produk dari toko tersebut maka toko tersebut menyiasatinya dengan selalu melakukan perbaikan-perbaikan produk dan juga harus rajin melek terhadap trend fashion yang berkembang saat ini agar pelanggan tetap suka dengan produknya.

b. Harga (*Price*)

Untuk mengatasi kendala dari segi harga karena harga barang naik yang disebabkan karena stok barang limit dan harga bahan kain naik yang dilakukan oleh Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis yaitu dengan mengambil keuntungan lebih sedikit sehingga tidak menyebabkan harga melambung tinggi.

c. Lokasi/Saluran Distribusi (*Place*)

Untuk mengatasi kendala dari segi saluran distribusi yaitu berupa terlambatnya barang yang dikirim ke pelanggan yang disebabkan karena kelalaian dari pihak kurirnya yaitu pemilik Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis selalu memberi pesan kepada pihak kurir agar barang bisa dikirim secara tepat waktu sehingga barang juga sampai ke pelanggan tepat waktu sehingga tidak akan mengecewakan pelanggan.

3. Dampak dari Penerapan Strategi Pemasaran oleh Toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk Berdasarkan Etika Bisnis Islam

Dalam melakukan kegiatan pemasaran dengan menggunakan strategi pemasaran pasti ada dampak yang dirasakan oleh sebuah perusahaan terutama dalam hal peningkatan volume penjualan produk. Volume penjualan produk merupakan jumlah keseluruhan produk yang dihasilkan dalam kegiatan penjualan oleh sebuah perusahaan yang

berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari para konsumen.

Dampak yang dirasakan dari toko Endah Grosir Jilbab dan Gamis setelah melakukan kegiatan pemasaran dalam kegiatn usahanya adalah toko tersebut mampu meningkatkan jumlah penjualannya. Komponen yang ada di dalam bauran pemasaran 7P (*product*, *price*, *place*, *promotion*, *people*, *process*, dan *physical evidence*) dan etika bisnis Islam yaitu keesaan, keseimbangan, kehendak bebas, tanggungjawab, kebajikan serta etika bisnis Islam ala Rasulullah yaitu *shidiq*, *amanah*, *fathanah*, dan *tabligh* turut serta dalam proses peningkatan penjualan tersebut. Toko tersebut dalam satu hari bisa menjual produknya 100 sampai 200 pcs. Bahkan pada saat menjelang hari raya toko tersebut bisa menghasilkan 500 pcs bahkan lebih.