BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Toko *Online* Busana Syarimu.Id

1. Sejarah Toko *Online* Busana Syarimu.Id

Toko *Online* Busana Syarimu.Id merupakan sebuah toko online yang bergerak dalam bidang industri pakaian jadi dimana produk yang dijual berupa gamis-gamis syari. Usaha ini didirikan pada tahun 2017 oleh seorang pemuda bernama Zainur Rouf yang pada waktu itu beliau memutuskan untuk behenti dari kuliah dan memulai mendirikan sebuah usaha. Ide untuk mendirikan usaha ini adalah dilatarbelakangi oleh adanya peluang bisnis dalam model *fashion* muslim lalu beliau mulai mendirikan akun *platfrom* toko berbasis *online* dengan sistem dropship.[92] Jadi beliau hanya mengambil produk-produk busana fahion muslim syari dari produsesn kemudian memasarkannya melalui situs online salah satunya *facebook*. Langkah itu diambil karena pada saat itu beliau belum memiliki cukup modal untuk membuat produk busana muslim sendiri dengan kualitas premium, jadilah diambil sebuah inisiatif untuk mengambil produknya dari para produsen kemudian baru dipasarkan kembali dengan strategi marketing yang dimilikinya. Nama toko online "Busana Syarimu.Id" itu sendiri terinspirasi dari istilah pakaian dengan konsep syar'i yang sesuai dengan syariat islam tetapi

[92] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

tidak mengurangi kesan *fashionablenya*. Produk-produk yang diambil dari produsen juga produk-produk dengan kualitas premium. Toko *online* busana syarimu.id juga memiliki sebuah *tagline* yaitu "menguatkan jati diri muslimah". *Tagline* tersebut dimaknai dengan untuk melihat sebuah karakter dan jati diri seseorang dapat juga dari cara berpakainnya. Untuk itu perlulah sebuah pakaian yang dapat meningkatkan tingkat kepercayaan diri namun tetap sesuai dengan aturan syariat.

Dengan bertambahnya modal, bertambahnya konsumen yang tertarik dengan produk toko *online* busana syarimu.id, maka beliau semakin memperluas usahanya dengan cara menambah tenaga kerja yang dijadikan sebagai admin di toko *online* busana syarimu.id, dan beliau juga menyewa sepetak rumah untuk dijadikan tempat operasional usaha tersebut. Usaha untuk menjual produk gamis syar'i ini mampu bertahan dana mengalami peningkatan karena pengambilan produk yang berkualitas sehingga dapat memuaskan konsumen serta strategi promosi yang tepat sasaran.

Toko *online* busana syarimu.id terus mengalami peningkatan terutama pada tahun kedua dan ketiga dibukanya toko *online* ini karena semakin banyak *reseller* dan konsumen pada toko *online* ini dan semakin dikenalnya produk-produk yang dijual pada toko *online* ini.

Tentu saja hal ini diimbangi dengan produk-produk yang dijualnya sudah dikenal dengan baik dan berkualitas. [93]

2. Lokasi Perusahaan

Lokasi operasional kantor toko *online* busana syarimu.id berada di Jl. Ki Hajar Dewantara, No.15, Desa Beji, Kecamatan Boyolangu, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur, 66292. Sedangkan untuk halaman Toko Online Busana Syarimu.Id dapat dicari dalam menu pencarian aplikasi *facebook* dengan nama Busana Syarimu.

3. Visi dan Misi Toko Online Busana Syarimu.Id

a. Menjadikan gamis syar'i sebagai salah satu model pakaian yang sopan dan bernilai bagi seluruh masyarakat pada umumnya terutama bagi para wanita Muslimah, serta memperkenalkan produk lokal ke pasar yang lebih luas dengan menggunakan strategi *online* marketing dengan tujuan menguatkan jati diri muslimah.

b. Misi

1) Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan cara yang sopan dan ramah.

2) Memenuhi kebutuhan wanita muslimah tentang fashion syar'i dengan harga terjangkau dan kualiatas premium.

3) Membantu memperkenalkan produk-produk fashion muslim lokal.

[93] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

4) Menjadi toko online yang lebih dikenal luas dan dipercaya konsumen.[94]

4. Sasaran dan Tujuan

a. Sasaran

1) Sasaran muslimah yang menggunakan gamis syar'i yang sesuai dengan syariat Islam di dalam negeri maupun luar negeri.

2) Wanita berhijab.

3) Ibu rumah tangga, ibu-ibu pengajian, anak muda, mahasiswa, wanita karir dan lain-lain.

b. Tujuan

1) Mencari keuntungan yang halal dan barokah.

2) Memenuhi kebutuhan wanita muslimah akan pakaian yang menutup aurat sesuai dengan syariat Islam.

3) Memenuhi kebutuhan seragam ibu-ibu pengajian.

4) Memenuhi kebutuhan perdagangan sesuai dengan diajarkan Rasuluallah[95]

---

[94] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rour (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

[95] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

5. Struktur Organisasi

Tabel 4.1
Struktur Organisasi Toko Online Busana Syarimu.Id

Nama	Jabatan
Zainur Rouf	Pemilik
1. Tias Prahastiwi 2. Rumi Anindita 3. Alias Anggraini	Admin
1. Zainur Rouf 2. Lyta Devita (akunting)	Keuangan
1. Lutfi Saga (editor konten) 2. Zainur Rouf	Marketing
Shania Marwa Dina	Penanggungjawab Produk
Ahmad Zain (*Packing*, kurir)	Pengiriman

Sumber: Data Toko Online Busana Syarimu.Id tahun 2021

Berikut uraian tugas staff pada Toko Online Busana Syarimu.Id Tulungagung[96]:

a. Pemilik

Mengatur dan membuat strategi kerja pada Toko Online Busana Syarimu.Id

b. Admin

1) Melayani konsumen

2) Membuat rekapan daftar orderan

3) Membuat rekapan data konsumen

4) Menginput resi pengiriman

5) Mengelola data masuk

c. Keuangan

1) Mengecek transaksi keuangan yang masuk dan keluar

[96] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

2) Membuat laporan keuangan

d. Marketing

1) Membuat dan mempersiapkan konten promosi

2) Melakukan kegiatan promosi

e. Penanggungjawab produk

1) Melakukan pengambilan produk ke produsen

2) Menata produk

3) Mengecek stok produk

4) Menyiapkan produk yang akan dikirim ke konsumen

5) Melakukan permak produk sesuai dengan keinginan konsumen

f. Pengiriman

1) Melakukan packing untuk produk yang akan dikirim

2) Mengantar paket ke jasa ekspedisi

3) Melakukan kegiatan cod dengan konsumen

6. Produk

Toko Online Busana Syarimu.Id merupakan sebuah toko online yang produknya berupa pakaian jadi wanita Muslimah yang tampilannya sesuai syariat islam. Jadi, produk-produk yang ditawarkan oleh Toko Oline Busana Syarimu.Id yakni beruapa gamis, atau pakaian wanita Muslimah yang modelnya panjang, tertutup dan sesuai syariat islam. Gamis ini biasanya dipadukan dengan jilbab panjang yang biasa disebut khimar. Adapun untuk list produk terbaru yang dijual di Toko Online Busana Syarimu.Id adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Daftar Poduk Toko Online Busana Syarimu.Id

Produk	Merk	Model Poduk	Harga
Mukena	Aqshoya Hijab	Ayana Mukena	387.500
		Zahra Mukena	387.500
	Adzkia Hijab	Mukena Rayon	239.000
Baju Set Keluarga (ayah,ibu,anak)	Zahira Hijab	Arsyla Family	200.000 – 700.000
Gamis Syari	Adzkia Hijab	Sakura Dress	439.000
		Melati Dress	229.000
		Arma Dress	400.000
		Zoya Dress	395.000
		Mecca Dress	329.000
		Aira Dress	400.000
		Abaya Renda	435.000
	Swarga Hijab	Aizza Dress	400.000
		Hawwa Dress	299.000
		Hanna Dress	399.000
		Zeline Dress	350.000
		Zahrani Dress	390.000

Sumber: Data Toko Online Busana Syarimu.Id tahun 2021

Produk-produk tersebut merupakan merek lokal asli Tulungagung dengan kualitas premium serta berbagai macam model yang *fashionable* dan *up to date* tanpa mengurangi kaidah kesyar'iannya sehingga selalu terdapat kebaharuan model yang membuat konsumen tidak akan merasa jenuh dengan mnodel-modelnya. Untuk stok yang tersedia toko online busana syarimu.id bekerja sama langsung dengan para produsen untuk memastikan produk benar-benar ready untuk siap dijual pada konsumen. Toko online busana syarimu.id juga menyediakan beberapa pilihan *size* untuk ukuran gamisnya yaitu S, M, L, dan XL. Tidak hanya itu toko ini juga menyediakan jasa permak untuk melayani para konsumen yang ingin mengubah ukuran gamis yang dibelinya sesuai dengan ukuran tubuh mereka. Kualitas produk yang dijual pada toko *online* ini juga benar-benar dipastikan kepada

produsen produk sehingga terjadinya kecacatan pada suatu produk dapat benar-benar diminimalisir.[97]

B. Temuan Penelitian

1. Pemanfaatan media promosi *facebook* pada toko *online* Busana Syarimu.Id

Pada hasil wawancara yang dilaksanakan peneliti, Busana Syarimu.Id memanfaatkan *facebook* sebagai media promosinya dengan baik. Pemanfaatan *facebook* sendiri memberikan dampak bagi kegiatan operasional Toko Online Busana Syarimu.Id untuk dapat meningkatkan *brand awareness* dan penjualan produk mereka. Di bawah ini beberapa bentuk pemanfaatan *facebook* sebagai media promosi pada Toko Online Busana Syarimu.Id:

a. *Facebook* untuk kegiatan periklanan

Toko Online Busana Syarimu.Id merupakan salah satu toko *online* yang memanfaatkan *facebook* untuk kegiatan periklanan melalui fitur *facebook ads* dengan tujuan agar produk yang dijual dapat menarik lebih banyak konsumen. Terkait dengan hal tersebut berikut pernyataan dari Mas Zainur Rouf selaku pemilik dari Toko Online Busna Syarimu.Id:

"*Kita menggunakan facebook yang pertama yaitu untuk memasang iklan berbayar untuk mempromosikan produk kita lewat*

[97] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

fitur facebook ads, nanti sistem iklannya kita buat seperti video atau foto produk yang menarik kemudian kita tentukan target pasar kita sesuai kehendak, kita tentukan juga waktu penayangan iklannya itu kapan saja.”[98]

Mas Lutfi Saga selaku staf marketing juga menambahkan:

“Pemasangan iklan di facebook untuk toko kami dilakukan secara rutin mbak, pembaruan iklannya dilakukan setiap kali ada produk baru jadi iklan-iklan yang akan ditayangkan selalu up to date”

Hal tersebut juga sesuai dengan pendapat dari Mbak Tias selaku staf admin sebagai berikut:

“Iya mbak kami menggunakan facebook untuk kegiatan periklanan karena untuk biaya pemasangan iklan di facebook itu termasuk paling murah dan kita bisa menyesuaikan dengan dana yang toko kita alokasikan khusus untuk menerbitkan iklan”[99]

Sementara pendapat dari Ibu Efriza selaku staf PLUT Tulungagung sebagai berikut:

“Penggunaan facebook sebagai media untuk memasang iklan pastinya dapat memberikan nilai tambah dari produk yang dijual sehingga produk dapat dikenal lebih jauh oleh masyarakat luas”[100]

Mbak Indira selaku konsumen juga menyatakan:

“*Iya saya tau kalau toko busana syarimu memasang iklan di facebook karena ketika saya membuka akun facebook saya tidak jarang iklan tersebut muncul di time line saya.”*[101]

---

[98] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

[99] Hasil wawancara dengan Mbak Tias, (selaku *staf admin di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 01 April 2021

[100] Hasil wawancara dengan Ibu Efriza, (selaku *staf PLUT Tulungagung)*, pada tanggal 02 April 2021

[101] Hasil wawancara dengan Mbak Indira (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

Begitu juga dengan pendapat dari Mbak Kumala sebagai berikut:

"Pemasangan iklan pada facebook untuk memperkenalkan produk ke jangkauan yang lebih lius menurut saya perlu dilakukan karena tidak dipungkiri dengan adanya iklan dapat juga meningkatkan penjualan"[102]

Pada wawancara Mas Zainur Rouf, Mas Lutfi Saga, Mbak Tias, Ibu Efriza, Mbak Indira dan Mbak Kumala sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan di Toko Online Busana Syarimu.Id facebook dimanfaatkan untuk kegitan periklanan dengan menggunakan fitur facebook ads serta melakukan penjadwalan penerbitan iklan.[103]

Disertai dokumentasi dalam penelitian ini sebagai bukti temuan penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4.1 Iklan Toko Online Busana Syarimu.Id

[102] Hasil wawancara dengan Mbak Kumala (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

[103] Observasi di lokasi penelitian pada 01 April 2020

b. *Facebook* untuk kegiatan publikasi

Toko Online Busana Syarimu.Id merupakan salah satu toko *online* yang memanfaatkan *facebook* untuk kegiatan publikasi dengan cara memposting produk mereka pada akun *facebook* dan *fan page toko*. Terkait dengan hal tersebut berikut pernyataan dari Mas Zainur Rouf selaku pemilik dari Toko Online Busna Syarimu.Id:

> *"Kita kan disini penjualan produk pakai sistem online, jadi untuk promosi itu saya memilih untuk facebook dan kegiatan promosinya sendiri kita upload-upload foto yang menarik di akun facebook dan fanpage Toko Online Busana Syarimu.Id, terus dikasih caption penjelasan produk atau kata-kata yang bersifat membangun kayak gitu ada juga"*[104]

Pendapat tersebut diperkuat dengan pernyataan dari Ibu Efriza selaku staf PLUT Tulungagung yang merupakan lembaga pendamping kegiatan umkm, sebagai berikut:

> *"Dalam pelaksanaan kegiatan promosi menggunakan facebook pelaku usaha harus membuat postingan produk yang menarik serta menentukan jadwal postingan itu akan diunggah di facebook untuk menarik minat calon konsumen agar melihat dan tertarik terhadap postingan yang dibuat."*[105]

Sementara pendapat yang disampaikan oleh Mas Lutfi Saga selaku staf marketing pada Toko Online Busana Syarimu.Id, yaitu sebagai berikut:

> *"Iya pemanfaatan facebook untuk media promosi yang diterapkan di sini ya kita pertama membuat dulu konten-konten*

---

[104] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

[105] Hasil wawancara dengan Ibu Efriza, (selaku *staf PLUT Tulungagung)*, pada tanggal 02 April 2021

promosinya seperti foto dan video yang menarik untuk dilihat konsumen, foto produknya juga harus asli agar konsumen percaya kemuadian disiapkan juga caption-caption yang informatif baru di upload di akun facebook, dan fanpage"[106]

Dalam hal ini mbak Indira selaku konsumen juga menyatakan pendapatnya sebagai berikut:

"Menurut saya pemanfaatannya sudah cukup baik karena di akun facebooknya selalu rutin update tampilan fanpagenya juga menarik, informasi-informasi produknya juga lengakap."[107]

Pada wawancara Mas Zainur Rouf, Mas Lutfi Saga, Ibu Efriza, dan Mbak Indira sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan di Toko Online Busana Syarimu.Id facebook dimanfaatkan untuk kegitan publikasi dengan rutin memposting produk-produk mereka pada akun dan *fanpage* toko.[108]

Disertai dokumentasi dalam penelitian ini sebagai bukti temuan penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4.2 Akun Facebook Toko Online Busana Syarimu.Id

[106] Hasil wawancara dengan Mas Lutfi Saga (selaku *staf marketing di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 01 April 2021

[107] Hasil wawancara dengan Mbak Indira (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

[108] Observasi di lokasi penelitian pada 01 April 2020

c. *Facebook* untuk promosi penjualan

Toko Online Busana Syarimu.Id memanfaatkan facebook untuk melakukan promosi penjualan dengan memberikan benefit berupa discon produk atau penjualan paket promo produk. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Mas Zinur Rouf selaku pemilik sebagai berikut:

"Promo-promo penjualan seperti saat ada diskon, pemberian giveaway atau ada promo paket penjualan seperti paket 1 juta dapat tiga set gamais apalagi menjelang lebaran itu lebih sering melakukan promosi penjulan untuk menarik banyak konsumen, di toko kami juga ada garansi penjualan bisa retur dan refund produk kalau misalnya produk gamis yang diterima itu cacat atau sobek, soalnya kasihan kalau tidak begitu karena gamisnya kan terbilang mahal."[109]

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Mbak Tias selaku Admin dari Toko Online Busana Syarimu.Id, sebgai berikut:

"Kita menawarkan promo-promo yang sedang ada di toko kita, dan juga setelaah kita mengupload foto atau video di facebook biasanya konsumen juga akan langsung merespon melalui kolom komentar dan itu menjadi poin plus kita untuk dapat menarik konsumen agar membeli produk yang kita promosikan di facebook."[110]

Ibu Efriza selaku pihak dari PLUT Tulungagung juga menyatakan:

"Adanya kegiatan promosi penjualan dapat memberikan keuntungan bagi sebuah usaha dimana dengan hal itu juga dapat

---

[109] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

[110] Hasil wawancara dengan Mbak Tias, (selaku *staf admin di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 01 April 2021

dijadikan sebagai suatu strategi untuk menghadapi banyaknya pesaing"[111]

Sementara pendapat dari Mbak Ela selaku konsumen sebagai berikut:

"Dengan adanya promo-promo seperti pemberian diskon menurut saya sangat menguntungkan bagi konsumen karena dengan begitu selain mendapatkan produk dengan kualitas baik konsumen juga mendapat keuntungan lain berupa potongan harga"[112]

Pada wawancara Mas Zainur Rouf, Mbak Tias, Ibu Efriza, dan Mbak Ela sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan di Toko Online Busana Syarimu.Id *facebook* dimanfaatkan untuk kegitan promosi penjualan dengan memberikan benefit kepada para konsumennya berupa diskon, promo paket, garansi refund dan return produk.[113]

Disertai dokumentasi dalam penelitian ini sebagai bukti temuan penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4.3 Promo Penjulan Toko Online Busana Syarimu.Id

[111] Hasil wawancara dengan Ibu Efriza, (selaku *staf PLUT Tulungagung)*, pada tanggal 02 April 2021

[112] Hasil wawancara dengan Mbak Ela (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

[113] Observasi di lokasi penelitian pada 01 April 2020

d. *Facebook* untuk kegiatan pemasaran langsung

Toko Online Busana Syarimu.Id memanfaatkan facebook untuk melakukan kegiatan pemasaran langsung dengan cara memberikan pesan kepada konsumen melalui fitur inbox pada facebook yang berisikan penawaran produk, penginformasian produk baru. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Mas Zinur Rouf selaku pemilik sebagai berikut:

> ***"****Kita biasanya juga melakukan pemasaran langsung kepada masyarakat atau calon konsumen dengan mengirim gambar-gambar produk kita kepada mereka lewat inbox Facebook supaya mereka langsung mau memberi tanggapan, sukur-sukur langsung mau pesan."*[114]

Pernyataan tersebut juga selaras dengan pernyataan Mbak Tias selaku Admin dari Toko Online Busana Syarimu.Id, sebgai berikut:

> *"Kalau ada produk baru kita juga lebih sering memberikan penawaran langsung kepada konsumen dengan langsung menginboxnya."*[115]

Ibu Efriza selaku pihak dari PLUT Tulungagung juga menyatakan:

> *"Kegiatan pemasaran langsung ini dapat meningkatkan hubungan konsumen dengan penjual agar terjalin dengan baik guna dapat juga digunakan sebagai perantara untuk membangun kepercayaan dari konsumen"*[116]

---

[114] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

[115] Hasil wawancara dengan Mbak Tias, (selaku *staf admin di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 01 April 2021

[116] Hasil wawancara dengan Ibu Efriza, (selaku *staf PLUT Tulungagung),* pada tanggal 02 April 2021

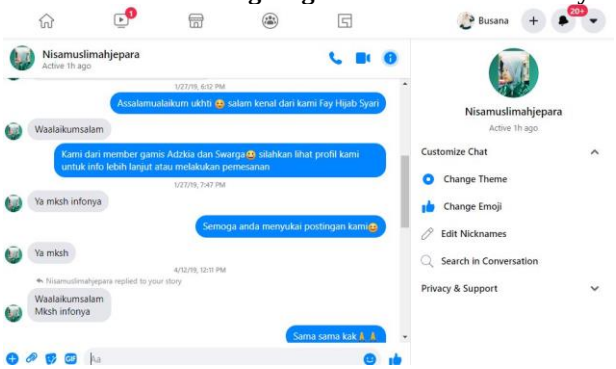
Kemudian Mbak Kumala selaku konsumen juga mengatakan:

"Saya juga sering mendapat pesan inbox dari akun toko tersebut ketika ada produk baru atau sedang ada promo."[117]

Pada wawancara Mas Zainur Rouf, Mbak Tias, Ibu Efriza dan Mbak Kumala sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan di Toko Online Busana Syarimu.Id *facebook* dimanfaatkan untuk kegitan pemasaran langsung dengan mengirimkan pesan langsung kepada konsumen untuk meberikan penawaran dan info produk terbaru.[118]

Disertai dokumentasi dalam penelitian ini sebagai bukti temuan penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4.4 Pemasaran Langsung Toko Online Busana Syarimu.Id



[117] Hasil wawancara dengan Mbak Kumala (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

[118] Observasi di lokasi penelitian pada 01 April 2020

2. Peran pemanfaatan media promosi *facebook* untuk meningkatkan *brand awareness* pada toko online Busana Syarimu.Id

Brand awareness merupakan kemampuan seorang konsumen untuk mengenali sebuah produk hanya dengan melihatnya. Pembentukan sebuah *brand awarensess* tidaklah bisa instan diperlukan strategi khusus untuk meningkatkannya salah satunya dengan memanfaatkan penggunaan media sosial untuk kegiatan promosi. Sosial media mempunyai peran tersendiri dalam upaya peningkatan *brand awareness* sebuah produk. Terkait dengan hal tersebut berikut pernyataan dari Mas Zainur Rouf selaku pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id yang memanfaatkan media promosi *facebook* untuk meningkatkan brand awareness pada produknya, sebagai berikut:

"Kalau untuk peran penggunaan facebook untuk meningkatkan brand awareness sendiri yang pasti ya untuk mempengaruhi konsumen agar lebih mengenal produk-produk kita, di facebook kita selalu melakukan postingan itu terjadwal dan terus menerus sehingga konsumen akan sering melihat produk-produk yang kita posting dan saya rasa akan membuat mereka terbiasa dengan kehadiran produk di toko kita"[119]

Dari penjelasan diatas, diperkuat dengan pendapat Ibu Efriza selaku staf PLUT Tulungagung yang merupakan lembaga pendamping kegiatan umkm, sebagai berikut:

"Yang terbaik dalam membangun brand awareness itu sebenarnya adalah kualitas produknya sendiri. Dalam upaya peningkatanya melalui media promosi facebook sebagai seorang pelaku usaha harus rajin-rajin memposting produknya karena semakin sering

[119] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rour (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

calon konsumen melihat postingan tersebut secara tidak langsung juga akan menimbulkan ketertarikan terhadap produk itu dan lama-kelamaan akan tertanam dalam ingatan konsumen sehingga ketika konsumen tersebut membutuhkan produk itu maka yang akan dicari ya produk yang sudah sering dilihatnya. Untuk itu ketika memposting produk tidak bisa sembarangan harus informatif, menarik, dan jujur sehingga dapat meraih kepercayaan seorang konsumen."[120]

Mbak Tias selaku staf admin dari Toko Online Busana Syarimu.Id juga mengatakan:

"Kalau pendapat saya penggunaan facebook sebagai media promosi memiliki peran penting untuk mengenalkan lebih jauh produk dari toko ini, salah satu cara yang juga digunakan toko kita sering mengadakan giveaway dengan syarat menyebarkan postingan yang sudah kita tentukan lewat akun atau story facebook pribadi konsumen, dari situ kan akan membuat semakin banyak yang tahu tentang produk-produk dari toko kita dan mereka juga akan semakin familiar dengan adanya produk kita"[121]

Pernyataan diatas juga selaras dengan pernyataan yang disampaikan oleh Mas Lutfi Saga selaku marketing dari toko online busana sayarimu.id:

"Untuk meningkatkan brand awareness suatu produk itu kan harus bertahap, kalau ditoko kita dimulai dengan mengahdirkan akun facebook dengan informasi yang jelas mulai dari profil logo yang simpel tapi memiliki kesan, info kontak yang lengkap, intinya kita mengambil kepercayaan dari konsumen dulu, baru kemudian Ketika konsumen sudah percaya kita buat konsumen terbiasa dengan hadirnya produk kita, setiap kali melakukan posting foto pada gambarnya selalu disisipkan logo toko dan juga tagline dari toko kami agar ketika orang

---

[120] Hasil wawancara dengan Ibu Efriza, (selaku *staf PLUT Tulungagung)*, pada tanggal 02 April 2021

[121] Hasil wawancara dengan Mbak Tias, (selaku *staf admin di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 01 April 2021

melihat postingan yang kami unggah di facebook orang akan tahu itu merupakan produk yang dijual di toko kami."[122]

Dari pernyataan yang disampaikan diatas, kemudian timbul pertanyaan yang peneliti tanyakan kepada konsumen dari Toko Online Busana Syarimu.Id mengenai peran pemanfaatan media promosi *facebook* untuk meningkatkan *brand awareness* pada Toko Online Busana Syarimu.Id. Mbak Indira salah satu konsumen Toko Online Busana Syarimu.Id mengatakan:

"Yang pastinya untuk membuat konsumen lebih mengenal produk dari tokonya, karena saya melihat postingan dari akun facebook dan fanpage dari toko busana syarimu.id ini secara rutin, setiap saya membuka facebook pasti muncul postingan baru dari akun toko busana syarimu.id"[123]

Sedangkan Mbak Kumala berpendapat sebagai berikut:

"Untuk perannya sendiri mungkin ya untuk menarik lebih banyak konsumen agar tahu produk dari toko busana syarimu.id, pihak toko online kan sering mengadakan giveaway dengan syarat harus memposting ulang postingan toko mereka dan memberikan like pada setiap unggahan menurut saya itu merupakan strategi agar produk yang dijual di akun facebook mereka banyak dikenal orang."[124]

Mbak Ela sebagai salah satu konsumen dari Toko Online busana syarimu.id juga mengatakan:

"Menurut saya dengan gambar yang diposting mereka dengan memasukkan logo dan tagline dari toko busana syarimu.id akan membuat orang-orang yang melihatnya berulang-ulang akan hafal

---

[122] Hasil wawancara dengan Mas Lutfi Saga (selaku *staf marketing di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 01 April 2021

[123] Hasil wawancara dengan Mbak Indira (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

[124] Hasil wawancara dengan Mbak Kumala (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh toko busana syarimu.id.''[125]

Dari hasil wawancara terhadap peran *facebook* sebagai untuk meningkatkan *brand awarenss* pada Toko Online Busana Syarimu.Id peneliti melakukan observasi tentang masalah tersebut dengan ketentuan berlaku yang menyatakan perihal tersebut sesuai dengan yang di lapangan bahwa untuk meningkatkan *brand awareness* dengan memanfaatkan media promosi *facebook* Toko Online Busana Syarimu.Id melakukan penjadwalan postingan agar konsumen terbiasa melihat kehadiran produknya, pelaksanaan kegiatan *giveaway* dengan syarat memporsting ulang postingan dari Toko *Online* Busana Syarimu.Id agar lebih banyak orang yang mengenal produk dari toko *online* busana syarimu.id, serta menyisipkan logo dan *tagline* toko pada setiap postinmgannya untuk membuat konsumen hafal dan dapat membedakan produk-produk yang dijual di Toko *Online* Busana Syarimu.Id dengan produk sejenis lainnya.[126]

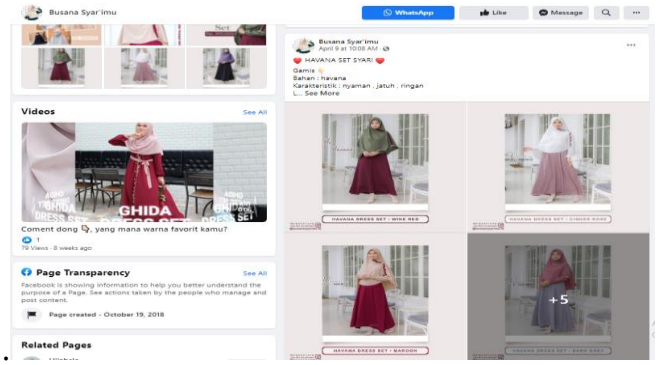
Disertai dokumentasi dalam penelitian ini sebagai bukti temuan penelitian ini sebagai berikut:

---

[125] Hasil wawancara dengan Mbak Ela (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

[126] Observasi lapangan pada 01 April 2021

Gambar 4.5 Postingan Produk Toko Online Busana Syarimu.Id



3. Peran pemanfaatan media promosi *facebook* untuk meningkatkan penjualan pada toko online Busana Syarimu.Id

Dalam kegiatan usaha pasti tidak akan pernah lepas dengan yang namanya penjualan. Penjualan merupakan aktivitas untuk menjual produk atau jasa yang telah berhasil dihasilkan oleh seorang pelaku usaha. Pada saat ini kegiatan penjualan tidak hanya dilakukan dengan penjualan secara langsung melainkan dapat memanfaatkan pengguanaan internet untuk melakukan kegiatan penjualan dengan jangkauan yang lebih luas. Media sosial yang merupakan salah satu yang dapat digunakan sebagai kegiatan promosi untuk meningkatkan penjualan, karena saat ini media sosial memiliki pengaruh yang sangat besar untuk orang berbelanja. Penggunaan media sosial sebagai media promosi dan penjualan dapat menyampaikan pesan produk ke konsumen dengan lebih cepat, mudah, dan efisien. Sebagai salah satu usaha yang bergerak dalam bidang *fashion* dan penjualan *online* Toko Online Busana Syarimu.Id yang juga memanfaatkan facebook sebagai media promosinya. Berikut ini pernyataan dari Mas Zinur Rouf selaku pemilik dari Toko Online

Busana Syarimu.Id terkait dengan peran pemanfaatan media promosi *facebook* untuk meningkatkan penjualan:

"Kegiatan promosi melalui facebook ini memberikan dampak yang postif terhadap penjualan produk gamis kami, jangkauan facebook sendiri sangat luas bahkan bisa sampai ke luar negeri, penggunya juga sangat banyak dari mulai anak muda sampai orang dewasa hampir semua mempunyai akun facebook dengan melihat itu saja kita sudah bisa tahu seberapa efektif jika kita dapat memanfaatkan facebook sebagai media promosi dengan baik untuk memperluas jangkauan pemasaran produk dari toko kami."[127]

Dari pendapat tersebut diperkuat dengan pendapat Mas Lutfi Saga selakuk staf marketing, sebagai berikut:

"Dengan promosi melalui facebook kita dapat langsung menentukan target pasar kita sperti saja pada saat kita memasang iklan melalui facebook ads disitu nanti kita akan diberikan option untuk menentukan iklan tersebut akan diterbitkan dimana saja, untuk orang dengan kisaran usia berapa, bahkan kita juga dapat menentukan iklan tersebut akan diterbitkan untuk pengguna laki-laki atau perempuan."[128]

Kemudian Mbak Tias selaku staf admin juga menambahkan:

"Tujuan utama dalam melakukan kegiatan promosi ya pastinya untuk meningkatkan jumlah penjualan produk nah dengan facebook ini kita bisa langsung menentukan target pasar kita, ketika kita melakukan penjualan di marketplace kita bisa langsung memilih target pemasaran kita seesuai dengan yang dikehendaki nanti kemudian sistem facebook sendiri yang akan memberikan penawaran kepada para penggunan yang sesuai dengan kehendak kita."[129]

---

[127] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rour (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

[128] Hasil wawancara dengan Mas Lutfi Saga (selaku *staf marketing di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 01 April 2021

[129]Hasil wawancara dengan Mbak Tias, (selaku *staf admin di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 01 April 2021

Dari penjelasan diatas Ibu Efriza Ibu Efriza selaku staf PLUT Tulungagung yang merupakan lembaga pendamping kegiatan umkm,juga berpendapat sebagai berikut:

"Pemanfaatan facebook sebagai media promosi memang memberikan peran untuk lebih memperluas jangkauan pemasaran produk bagi para pelaku uasaha karena facebook sendiri merupakan media sosial dengan pengguna terbanyak dan media sosial yang digunakan oleh semua kalangan untuk itu facebook sangat cocok untuk dijadikan sebagai media promosi."[130]

Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan diatas, kemudian timbul pertanyaan yang peneliti tanyakan kepada konsumen dari Toko Online Busana Syarimu.Id mengenai peran pemanfaatan media promosi *facebook* untuk meningkatkan penjualan pada Toko Online Busana Syarimu.Id. Mbak Kumala salah satu konsumen Toko Online Busana Syarimu.Id mengatakan:

"Kalau menurut saya perannya itu yang pasti memperluas jangkauan promosinya untuk memperoleh konsumen yang lebih banyak facebook sendiri kan penggunanya juga sangat banyak dan bisa diakses diseluruh dunia."[131]

Diperkuat dengan pendapat Mbak Indira sebagai salah satu konsumen juga mengatakan:

"Peran pemanfaatan facebook sebagai media promosi sendiri kalau yang saya amati untuk mendapatkan banyak konsumen, dengan memasang iklan untuk diterbitkan dilokasi yang ditentukan tentunya

---

[130] Hasil wawancara dengan Ibu Efriza, (selaku *staf PLUT Tulungagung)*, pada tanggal 02 April 2021

[131] Hasil wawancara dengan Mbak Kumala (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

akan membawa konsumen-konsumen baru yang nantinya juga akan menambah jumlah penjualan produk."[132]

Selanjutnya Mbak Ela juga mengatakan:

"Mungkin perannya untuk memperluas jangkauan pemasaran mereka sehingga nantinya akan membuat penjualan juga meningkat."[133]

Dari hasil wawancara terhadap peran *facebook* sebagai untuk meningkatkan *brand awarenss* pada Toko Online Busana Syarimu.Id peneliti melakukan observasi tentang masalah tersebut dengan ketentuan berlaku yang menyatakan perihal tersebut sesuai dengan yang di lapangan bahwa untuk meningkatkan penjualan dengan memanfaatkan media promosi *facebook* Toko Online Busana Syarimu.Id memperluas jangkauan pemasaran dan juga menentukan target pasar yang tepat sehingga nantinya akan datang konsumen-konsumen baru dari berbagai daerah untuk melakukan pembelian produk.[134]

---

[132] Hasil wawancara dengan Mbak Indira (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

[133] Hasil wawancara dengan Mbak Ela (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

[134] Observasi di lapangan pada 05 April 2021

Disertai dokumentasi dalam penelitian ini sebagai bukti temuan penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4.6 Produk Pesanan Konsumen Toko Online Busana Syarimu.Id

4. Kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan media promosi *facebook* untuk meningkatkan *brand awareness* dan penjualan pada Toko *Online* Busana Syarimu.Id

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha pastilah terdapat kendala-kendala yang akan dihadapi, termasuk dalam pemanfaatan media promosi *facebook* untuk meningkatkan *brand awareness* dan penjualan pasti didalamnya juga terdapat kendala yang terbagi menjadi kendala internal dan eksternal yang pemaparannya sebagai berikut:

a. Kendala Internal

1) Kurangnya kemampuan dan pengetahuan untuk melakukan promosi menggunakan media *facebook*.

Adanya kendala internal yang dihadapi oleh Toko Online Busana Syarimu.Id dalam memanfaatakan facebook sebgai media promosi salah satunya yaitu pada awal penggunaan media

promosi facebook pihak toko Online masih kesulitan dikarenakan kuranganya kemampuan dan pengetahuan untuk mengoptimalkan penggunakan facebook sebagai media promosi. Seperti halnya yang disampaikan oleh Mas Zainur Rouf selaku pemilik dari Toko Online Busana Suarimu.Id terkait dengan kendala yang dihadapi:

"Untuk kendalanya dulu ketika memulai usaha dalam mencoba melakukan promosi di facebook kemampuan dan pengetahuan untuk mengatur dan mendesain media facebook untuk tujuan bisnis dan bagaimana memasarkan produk secara online masih terbatas, karena kan saya dulu menggunakan facebook untuk pertemanan dan ketika berubah menmanfaatkan facebook untuk media promosi produk masih kesulitan apalagi untuk membuat konsumen melirik produk yang saya tawarkan."[135]

Mas Lutfi Saga selaku staf marketing juga mengatakan:

"Dulu itu promosi di facebook toko itu hanya sebatas posting-posting produk saja tidak melakukan pengiklanan produk karena belum mengetahui bagaima cara memasang iklan produk pada facebook."[136]

Ibu Efriza selaku staf PLUT Tulungagung juga menngemukakan pendapatnya sebagai berikut:

"Memang untuk menentukan penggunaan strategi promosi yang tepat juga harus diikuti dengan pengetahuan dan kemampuan untuk dapat menerapkan strategi promosi tersebut dengan baik."[137]

---

[135] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rour (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

[136] Hasil wawancara dengan Mas Lutfi Saga (selaku *staf marketing di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 01 April 2021

[137] Hasil wawancara dengan Ibu Efriza, (selaku *staf PLUT Tulungagung),* pada tanggal 02 April 2021

Mbak Indira selaku konsumen juga turut mengemukakan pendapatnya;

"Dulu tampilan profil facebook toko busana syari biasa saja hanya produk-produk dan kalau menurut saya kurang menarik tidak seperti sekarang yang dari segi tampilan produk yang diposting jauh lebih bagus"[138]

2) Terbatasnya ketersediaan produk yang tidak imbang dengan jumlah pesanan.

Adanya kendala internal yang dihadapi oleh Toko Online Busana Syarimu.Id dalam memanfaatakan facebook sebgai media promosi salah satunya yaitu terbatasnya ketersediaan produk , ketika pemesanan banyak sedangkan barang yang tersedia sedikit sehingga dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pengiriman. Seperti yang dijelaskan oleh Mas Zainur Rouf selaku pemilik, sebagai berikut:

"Kendala yang kami alami dalam penggunaan facebook sebgai media promosi adalah terbatasnya ketersediaan produk, ketika pemesanan banyak sedangkan barang yang tersedia jumlahnya terbatas jadi kami terkadang mengalami keterlambatan pengiriman barang dikarenakan menunggu produk untuk ready"[139]

Mbak Tias selaku staf admin juga mengatakan:

"Selain kendala terkait dengan operasionalnya kami juga mengalami kendala dengan terbatasnya jumlah ketersediaan produk, dikarenakan kegiatan promosi melalui facebook

---

[138] Hasil wawancara dengan Mbak Indira (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

[139] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

memberikan dampak positif dengan meningkatnya jumlah pemesanan sementara produk yang kita sediakan terbatas.”[140]

Mbak Kumala salah satu konsumen Toko Online Busana Syarimu.Id juga mengatakan:

“Kalau untuk kendala teknisnya saya kurang tahu, tapi biasanya pihak toko busana syarimu.id membutuhkan waktu yang agak lama ketika melakukan pengiriman produk.”[141]

3) Kesulitan dalam membangun kepercayaan konsumen

Adanya kendala internal yang dihadapi oleh Toko Online Busana Syarimu.Id dalam memanfaatakan facebook sebgai media promosi salah satunya yaitu pada awalnya sulit untuk memperoleh kepercayaan dari konsumen mengingat resiko adanya penipuan lebih besar yang sering terjadi pada penjualan produk secara online. Seperti yang dijelaskan oleh Mas Zinur Rouf selaku pemilik, sebagai berikut:

“Untuk melakukan penjualan online itu konsumen akan lebih sulit percaya dikarenakan mereka tidak melihat langsung produknya dan hanya berdasarkan gambar, mereka lebih berhati-hati dan tidak sembarangan memutuskan untuk membeli produk”[142]

Pendapat tersebut selaras dengan pernyataan Mbak Tias selaku staf admin yaitu sebagai berikut:

---

[140] Hasil wawancara dengan Mbak Tias, (selaku *staf admin di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 01 April 2021

[141] Hasil wawancara dengan Mbak Kumala (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

[142] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

"Dalam menjual produk secara online itu tidak semudah yang dibayangkan harus ada kepercayaan dari konsumen kepada penjual dan untuk menciptakan sebuah kepercayaan konsumen harus dibangun hubungan yang baik dengan konsumen."[143]

Ibu Efriza selaku staf PLUT Tulungagung juga menyatakan pendapatnya sebagai berikut:

"Memang penjualan produk secara online itu harus dilandasi rasa saling percaya antara konsumen dan pembeli karena tidak sedikit konsumen merasa tertipu ketika membeli produk secara online yang kualitiasnya tidak sesuai denga napa yang ada di postingan, apalagi kasus penipuan melalui facebook juga lumayan banyak. Untuk itu membengung kepercayaan konsumen menjadi tantangan tersendiri untuk para penjual."[144]

Mbak Ela selaku konsumen juga menyatakan:

"Kalau menurut saya dalam menjual produk secara online itu kuncinya salah satunya dapat memperoleh kepercayaan dari konsumen sehingga konsumen tidak akan ragu untuk membeli produk yang diposting. Jadi kendalanya mungkin pihak toko harus lebih mampu memberikan kesan kepada konsumen agar percaya terhadap toko dan produk yang mereka tawarkan."[145]

Dari berbagai wawancara terhadap kendala internal yang dihadapi oleh Toko Online Busana Syarimu.Id tersebut, peneliti melakukan observasi secara langsung dan ditemukan kesamaan hasil yaitu berupa pihak Toko Online Busana Syarimu.Id pada awalnya memiliki kekurangan dalam pengetahuan dalam bidang desain promosi untuk melalui *facebook*, jumlah ketersediaan produk yang

---

[143] Hasil wawancara dengan Mbak Tias, (selaku *staf admin di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 01 April 2021

[144] Hasil wawancara dengan Ibu Efriza, (selaku *staf PLUT Tulungagung)*, pada tanggal 02 April 2021

[145] Hasil wawancara dengan Mbak Ela (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

terbatas dan tidak sesuai dengan jumlah pesanannya sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pengiriman produk, adanya kesulitan dalam mengambil kepercayaan dari konsumen terhadap produk-produk yang mereka tawarkan.[146]

Disertai dokumentasi dalam penelitian ini sebagai bukti untuk memperoleh temuan penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4.7 Kegiatan Operasional Toko Online Busana Syarimu.Id

b. Kendala Eksternal

1) Adanya banyak pesaing

Kendala yang dialami Toko Online Busana Syarimu.Id dalam pelaksanaan kegiatan promosi melalui medi facebook salah satunya adalah adanya banyak pesaing. Dalam dunia bisnis, persaingan adalah hal yang wajar. Berikut pemaparan Mas Zainur Rouf selaku pemilik sebagai berikut:

"Kalau untuk Kendal saat ini ya untuk saat ini kendala yang paling utama adalah adanya persaingan, Namanya juga bisnis pastilah ada pesaingnya entah itu sedikit ataupun banyak

[146] Observasi di lokasi penelitian pada 01 April 2020

apalagi di fecebook itu banyak sekali dan kebanykan yang memasarkan prouk yang serupa."[147]

Ibu Efriza selaku staf PLUT Tulungagung berpendapat sebagai berikut:

"Kalau mau melakukan promosi melalui facebook ya harus siap- siap untuk menghadapi persaingan yang ketat karena di facebook itu kan salah satu media sosial yang banyak digunakan semua bebas melakukan kegiatan promosi disana apalagi facebook sendiri juga menyediakan fitur-fitur yang mempermudah untuk melakukan kegiatan promosi, jadi selain promosinya yang menarik juga harus diikuti dengan kualtitas produk yang unggul itu yang penting agar konsumen tidak merasa kecewa."[148]

Mbak Indira selaku konsumen juga mengatakan hal serupa, yaitu sebagai berikut:

"Saya rasa kendala yang mungkin dihadapi adalah persaingan melihat facebook yang merupakan media promosi yang tidak memerlukan biaya yang mahal dalam pelaksanaannya pasti banyak yang tertarik untuk melakukan kegitan promosi disana."[149]

Pada wawancara Mas Zainur Rouf, Ibu Efriza dan Mbak Indira sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan di Toko Online Busana Syarimu.Id memang, salah satu yang menjadi kendala dalam pemanfaatna facebook sebagai media promosi adalah akan timbulnya banyak pesaing mengingat facebook

---

[147] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

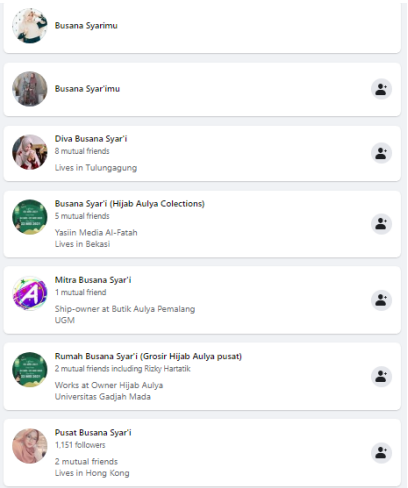
[148] Hasil wawancara dengan Ibu Efriza, (selaku *staf PLUT Tulungagung),* pada tanggal 02 April 2021

[149] Hasil wawancara dengan Mbak Indira (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

sendiri merupakan media sosial yang penggunaanya gratis sehingga banyak digunakan oleh pelaku usaha untuk melakukan kegiatan promosi.

Disertai dokumentasi dalam penelitian ini sebagai bukti temuan penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4.8 Pesaing Toko Online Busana Syarimu.Id



2) Adanya pengambilan foto produk (plagiasi) dari pihak lain

Selain persaingan, terdapat kendala eksternal lainnya yang dialami oleh Toko Online Busana Syarimu.Id dalam pemanfaatan facebook sebagai media promosi yaitu adanya plagiasi dimana terdapat pihak-pihak yang tidak bertanggung jawanb mengambil foto produk dari akun facebook toko online busana syarimu.id yang kemudian diakui sebagai produk milik mereka. Seperti yang dijelaskan Mas Zinur Rouf selaku pemilik sebagai berikut:

"Dengan banyaknya persaingan di media sosial ini ada seseorang yang memanfaatkanya yaitu dengan mengambil

gambar produk yang kami hasilkan kemudian digunakan dan diakui sebagai produksinya."[150]

Hal ini juga diungkapkan oleh Mas Lutfi Saga selaku staf marketing yang menyatakan:

"Kendalanya sendiri itu macam-macam salah satunya terkadang ada oknum-oknum nakal yang mengambil gambar produk kita kemudian diupload ulang di akun mereka dan diakui oleh mereka bahwa itu merupakan produk mereka."[151]

Ibu Efriza selaku staf PLUT Tulungagung juga menyatakan:

"Dalam melakukan promosi melalui facebook itu juga harus cerdas dalam memposting produk harus diperhatikan karena situs facebook itu kan situs yang gratis untuk mengambil gambar yang sudah di upload sangat mudah dan tidak ada sanksinya juga jadi wajar sering melihat antara satu penjual dengan penjual lain memposting produk yang sama."[152]

Terkait dengan kendala plagiasi Mbak Ela selaku konsumen juga mengatakan pendapatnya sebagai berikut:

"Banyaknya penjual yang memasarkan produknya di facebook membuat ada sebagian oknum nakal yang tidak kreatif dengan mencopy hasil karya orang lain kemudian diakui sebagai produk mereka sendiri."[153]

Pada wawancara Mas Zainur Rouf, Mas Lutfi Saga, Ibu Efriza dan Mbak Ela sesuai dengan hasil observasi yang

---

[150] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

[151] Hasil wawancara dengan Mas Lutfi Saga (selaku *staf marketing di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 01 April 2021

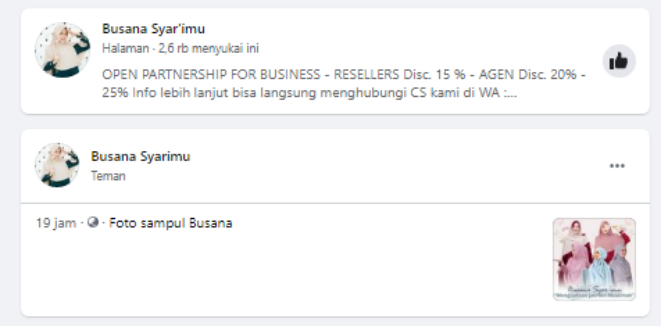
[152] Hasil wawancara dengan Ibu Efriza, (selaku *staf PLUT Tulungagung)*, pada tanggal 02 April 2021

[153] Hasil wawancara dengan Mbak Ela (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

dilakukan di Toko Online Busana Syarimu.Id memang, salah satu yang menjadi kendala dalam pemanfaatna facebook sebagai media promosi adalah adanya plagiasi dari pihak lain yaitu dengan mengambil foto produk yang telah diposting kemudian diakukan sebagai produk mereka.[154]

Disertai dokumentasi dalam penelitian ini sebagai bukti temuan penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4.9 Plagiasi Toko Online Busana Syarimu.Id



5. Solusi yang diterapkan oleh Toko *Online* Busana Syarimu.Id untuk menghadapi kendala dari pemanfaatan media promosi *facebook* untuk meningkatkan *brand awreness* dan penjualan

a. Solusi Kendala Internal

1) Kurangnya kemampuan dan pengetahuan untuk melakukan promosi menggunakan media *facebook*.

Solusi yang dilakukan oleh Toko Online Busana Syarimu.Id untuk mengatasi kendala kurangnya kemammpuan dan pengetahuan untuk melakukan promosi menggunakan media

[154] Observasi di lokasi penelitian pada 01 April 2020

facebook adalah dengan mempelajari lebih dalam bagaimana cara melakukan promosi yang baik dengan mencari informasi melalui buku, youtube, mengikuti whorkshop dan seminar serta merekrut pegawai yang memiliki ketrampilan marketing dan edititing desain promosi yang ahli. Sebagaimana pernyataan Mas Zainur Rouf selaku pemilik adalah sebagai berikut:

"Solusi yang diterapkan untuk mengatasi kendala kurangnya kemampuan tentang pelaksanaan kegiatan promosi di facebook saya berusaha dengan lebih mendalaminya mulai dari belajar desain yang baik untuk promosi, mengikuti kegiatan workshop yang berkaitan dengan kiat-kiat untuk melakukan promosi yang tepat, serta merekrit karyawan yang ahli dalam bidang marketing dan editing."[155]

Mas Lutfi Saga selaku staf marketing juga mengatakan:

"Untuk membuat konten-konten yang menarik untuk kegiatan promosi saya belajar editing dari pelatihan, saya juga sering menontong youtube untuk dijadikan referensi."[156]

Ibu Efriza selaku staf PLUT Tulungagung juga menngemukakan pendapatnya sebagai berikut:

"Untuk mengatasinya mungkin para staf yang bekerja atau kalau belum memiliki staf bisa ikut pelatihan-pelatihan terkait dengan pelaksanaan kegiatan promosi melalui media sosial"[157]

---

[155] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

[156] Hasil wawancara dengan Mas Lutfi Saga (selaku *staf marketing di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 01 April 2021

[157] Hasil wawancara dengan Ibu Efriza, (selaku *staf PLUT Tulungagung),* pada tanggal 02 April 2021

Mbak Indira selaku konsumen juga turut mengemukakan pendapatnya;

"Kalau menurut saya mungkin untuk membuat postingan-postingan yang dapat menarik konsumen pihak toko busana syarimu sudah banyak mencari referensi misalnya melalui youtube atau buku-buku desain "[158]

Pada wawancara Mas Zainur Rouf, Mas Lutfi Saga, Ibu Efriza dan Mbak Indira sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan di Toko Online Busana Syarimu.Id memang, salah satu upaya untuk mengatasi kurangnya kemampuan dan pengetahuan dalam pemanfaatna facebook sebagai media promosi adalah dengan mengikuti pelatiha-pelatihan bisnis dan promosi menggunakan media online.

Disertai dokumentasi dalam penelitian ini sebagai bukti temuan penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4.10 Pelatihan yang diikuti Toko Online Busana Syarimu.Id

[158] Hasil wawancara dengan Mbak Indira (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

2) Terbatasnya ketersediaan produk yang tidak imbang dengan jumlah pesanan.

Untuk mengatasi kendala terbatasnya ketersediaan produk Toko Online Busana Syarimu.Id menerapkan sistim *pree order* (PO) kepada konsumen yang akan melakukan pemesanan dan lebih memperbanyak jumlah produk yang mereka sediakan. Dengan sistim PO ini konsumen dapat dipastikan akan mendapatkan produk yang mereka inginkan tanpa harus berebut dengan konsumen lainnya. Sebagaimana dengan pernyataan dari Mas Zinur Rouf selaku pemilik sebagai berikut:

"Dikarenakan permintaan akan produk yang tinggi sementara untuk jumlah produk yang tersedia hanya terbatas maka pihak toko kami membuat kebijakan sistem pree order (PO) agar konsumen tidak merasa kecewa karena tidak mendapatkan produk yang mereka inginkan"[159]

Mbak Tias selaku staf admin adari Toko Online Busana Syarimu.Id juga mengatakan:

"Kalau untuk mengatasi terbatasnya ketersediaan produk yang tidak sesuai dengan jumlah pesanan kami menawarkan kepada konsumen dengan sistim melakukan pemesanan terlebih dahulu atau pree order (PO) baru nanti ketika produknya sudah ready akan langsung dikirim kepada konsumen."[160]

Mbak Kumala salah satu konsumen Toko Online Busana Syarimu.Id juga mengatakan:

---

[159] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

[160] Hasil wawancara dengan Mbak Tias, (selaku *staf admin di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 01 April 2021

"Kalau dari saya ya mungkin Toko Busana Syarimu.Id bisa memperbanyak produknya sehingga produk selalu ready dan pengirimannya bisa tepat waktu"[161]

Pada wawancara Mas Zainur Rouf, Mbak Tias, dan Mbak Kumala sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan di Toko Online Busana Syarimu.Id bahawasanya pihak mereka menerapkan sistem PO untuk pembelian produk mereka guna memenuhi permintaan konsumen.

Disertai dokumentasi dalam penelitian ini sebagai bukti temuan penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4. 11 Daftar PO Produk Toko Online Busana Syarimu.Id

2	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO HP	GAMIS / BERGO	
3	1 Januari	Rina Novriyanti	Hong-Kong (Cau	94397083	1 Seha 7 Only Hijau	
4					1 Hulya Only hijau	
5					2 Bros	
6		Ayack	Hong-Kong (Cau	+6285727600012	1 AIZZA HIJAU BOTOL SET PET	
7					1 AIZZA HITAM (SERANO) SET PET	
8					1 AIZZA MAROON (SERANO) SET P	
9		mama andini	Jl.semangka,(m	+62 852-6489-68	1 Aizza azzalea Pad Set	
10	2 Januari	Siti Pardi	Sumberdalem pa	0895362062445	1 Manisque Rose Pad Set	
11					1 Manisque Merah Bata Pad Set	
12					1 Aira Biru Elektrik Pad Set	
13		Asiyah	APT Blk 710 Pas	+6584595916	1 Kaheela Najwa Yellow Only	
14					1 Kaheela Najwa Orange Only	
15		Nurhayati	Jl. Cipinang Lont	+852549731331	1 Firda Hijau Botol Set Pad	
16					1 Aizza Serano Maroon Pad set	
17					1 Sofia Hijau Pad set	L
18	3 Januari	Ayu Apsari	Blok Punduan 1,	081390824796	1 ZM Hazzela Pad Set	
19					1 Aira Motif Polka Dongker Pad Set	XL
20					1 Aira Hijau Pad Set	L
21		Tuti	No. 16 Guanzhou	886908719648	1 Aizza Navy Pad Set	
22	4 Januari	Hartono	Dusun panggung	087763236809	1 Elmuqna Biru Pad Set	
23	5 Januari	Rusnengsih	No. 126 Yilin Rd.	0908547170	1 Sabrina Olive Pad Set	

3) Kesulitan dalam membangun kepercayaan konsumen

Untuk mengatasi kendala sulitnya membangun kepercayaan dari konsumen Toko Online Busana Syarimu.Id selalu menghadirkan testimoni, *review*, dan *update* kepada konsumen. sehingga konsumen dapat memutuskan sendiri apakah mereka dapat percaya atau tidak dengan produk-produk yang

[161] Hasil wawancara dengan Mbak Kumala (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

dijual pada Toko Online Busana Syarimu.Id. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Mas Zinur Rouf selaku pemilik Toko Online Busana Syarimu.Id sebagai berikut:

"Toko kami selalu memberikan review produk kepada para konsumen sehingga konsumen benar-benar yakin untuk membeli produk yang kita jual."[162]

Ibu Efriza selaku staf PLUT Tulungaungung juga menyatakan pendapatnya sebagai berikut:

"Untuk meyakinkan konsumen alangkah lebih baiknya tidak hanya memposting foto produk tetapi juga dapat diselingi dengan memposting terkait dengan testimoni yang diberikan konsumen"[163]

Mbak Ela selaku konsumen juga menyatakan:

"Menurut saya solusinya yan dengan selalu memberikan review terhadap produk yang mereka jual untuk lebih meyakinkan konsumen"

Pada wawancara Mas Zainur Rouf, Ibu Efriza, dan Mbak Ela sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan di Toko Online Busana Syarimu.Id bahawasanya pihak mereka menampilakan review-review dan testimoni pada produk yang dijual di aku *facebook* Toko Online Busana Syarimu.Id.

Disertai dokumentasi dalam penelitian ini sebagai bukti temuan penelitian ini sebagai berikut:

---

[162] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

[163] Hasil wawancara dengan Ibu Efriza, (selaku *staf PLUT Tulungagung),* pada tanggal 02 April 2021

Gambar 4. 12 Review Produk Toko Online Busana Syarimu.Id

b. Solusi Kendala Eksternal

1) Adanya banyak pesaing

Untuk mengatasi persaingan Toko Online Busana Syarimu.Id selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi kosumen seperti menghadisrkan promo-promo produk menarik, memberikan pelayanan yang baik serta menghadirkan produk dengan kualitas terbaik dan *uptodate* agar konsumen tidak pernah merasa kecewa. Sebagaiman yang disampaikan oleh Mas Zainur Rouf selaku pemilik sebagai berikut:

"Untuk mengatsi adanya persaingan sendiri kami memiliki strtegi sendiri seperti pemberian promo-promo menarik kepada konsemen, memberikan pelayanan ramah , dan yang paling utama selalu menghadirkan produk dengan kualitas produk terbaik yang uptodate"[164]

[164] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

Ibu Efriza selaku selaku staf PLUT Tulungagung juga mengatakan:

"Solusi terbaik untuk mengahadapai persaingan ya seorang pelakuk usaha harus mampu memberikan nilai tambah terhadap produk yang ditawarkan semisal kualiatas produk yang baik dan stabil, pelayanan terhadap konsumen yang baik, dapat juga membuat konten promosi yang menarik untuk menarik konsumen."[165]

Begitupun Mbak Indira selaku konsumen juga mengatakan:

"Mungkin kalau dari saya untuk menghadapi persaingan bisa memberikan discon untuk menaraik banyak kosumen lagi."[166]

Pada wawancara Mas Zainur Rouf, Ibu Efriza, dan Mbak Indira sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan di Toko Online Busana Syarimu.Id bahawasanya pihak mereka selalu memberikan yang terbaik untuk konsumennya guna menghadapi banyaknya pesaing.

Disertai dokumentasi dalam penelitian ini sebagai bukti temuan penelitian ini sebagai berikut:

---

[165] Hasil wawancara dengan Ibu Efriza, (selaku *staf PLUT Tulungagung)*, pada tanggal 02 April 2021

[166] Hasil wawancara dengan Mbak Indira (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

Gambar 4. 13 Pelayanan Toko Online Busana Syarimu.Id

2) Adanya pengambilan foto produk (plagiasi) dari pihak lain

Untuk mengatasi kendala adanya plagiasi dari pihak lain Toko Online Busana Syarimu.Id selalu menyisipkan logo dan *tagline* dari toko pada setiap foto dan video produk yang diposting pada *facebook.* Sebagaimana yang disampaikan oleh Mas Zainur Rouf selaku pemilik Toko Online Busana Syarimu.Id sebagai berikut:

"Untuk mengatasi kendala dalam pengambilan produk yang dicopy pihak lain kemudian digunakan dan diakui sebagai produknya adalah dengan memberikan tanda berupa logo dan tagline pada setiap gambar yang akan diposting pada akun facebook busana syarimu.id"[167]

Mas Lutfi Saga selaku staf marketing yang juga menyatakan:

"Solusi yang diterapkan untuk mengatasi plagiasi foto kami selalu menyisipkan logo dan juga tagline pada setiap foto yang kami upload di facebook sehingga ketika ada oknum nakal yang mengambil gambar dari postingan toko kami akan langsung

[167] Hasil wawancara dengan Mas Zainur Rouf (selaku *pemilik dari Toko Online Busana Syarimu.Id*), pada tanggal 01 April 2021

terlihat bahawa foto yang mereka upload bukan foto produknya sendiri."

Terkait solusi untuk mengatasi plagiasi Ibu Efriza selaku staf PLUT Tulungagung sebagai berikut:

"Untuk mengantisipasi adanya plagiasi sebaiknya pada setiap konten dan gambar yang akan di publikasi diberikan identitas dari toko seperti nama atau logo toko"[168]

Mbak Ela selaku konsumen juga mengatakan pendapatnya sebagai berikut:

"Menurut saya penerapan solusi dengan menyisipkan logo dan tagline pada bsetiap postingan produk baik gambar atau video sudah cukup baik untuk menghindari adanya plagiasi dari pihak lain."[169]

Pada wawancara Mas Zainur Rouf, Mas Lutfi Saga, Ibu Efriza, dan Mbak Ela sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan di Toko Online Busana Syarimu.Id bahawasanya pihak mereka dalam pembuatak konten produk berupa gambar dan video pada proses editing selalu disisipi dengan logo dan tagline toko yaitu menguatkan jati diri muslimah.

Disertai dokumentasi dalam penelitian ini sebagai bukti temuan penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4. 14 Tagline pada produk Toko Online Busana Syarimu.Id

[168] Hasil wawancara dengan Ibu Efriza, (selaku *staf PLUT Tulungagung),* pada tanggal 02 April 2021

[169] Hasil wawancara dengan Mbak Ela (selaku *konsumen di Toko Online Busana Syariu.Id*), pada 03 April 2021

C. Analisis Data

1. Pemanfaatan media promosi *facebook* pada toko *online* Busana Syarimu.Id

Pemanfaatan media promosi facebook pada Toko Onlien Busana Syarimu.Id sudah diterapkan dengan baik, terbukti dengan:

a. Toko Online Busana Syarimu.Id memanfaatan *facebook* dalam kegaiatan periklanan.
b. Toko Online Busana Syarimu.Id memanfaatan *facebook* dalam kegaiatan publikasi.
c. Toko Online Busana Syarimu.Id memanfaatan *facebook* dalam kegiatan promosi penjualan.
d. Toko Online Busana Syarimu.Id memanfaatan *facebook* dalam kegaiatan pemasaran langsung.

2. Peran pemanfaatan media promosi *facebook* untuk meningkatkan *brand awareness* pada toko online Busana Syarimu.Id

Dengan Pemanfaatan media promis *facebook* meningkatkan *brand awareness* pada toko Online Busana Syarimu.Id peran yang dimiliki adalah sebagai berikut:

a. Sebagai media agar konsumen mengenal produk
b. Sebagai media agar konsumen terbiasa dengan kehadiran dari produk-produk yang ditawarkan

3. **Peran pemanfaatan media promosi *facebook* untuk meningkatkan penjualan pada toko online Busana Syarimu.Id**

Dengan Pemanfaatan media promis *facebook* meningkatkan penjualan pada toko Online Busana Syarimu.Id peran yang dimiliki adalah sebagai berikut:

a. Membantu memperluas jangkauan pemasaran.
b. Membantu menentukan target pasar yang tepat.

4. **Kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan media promosi *facebook* untuk meningkatkan *brand awareness* dan penjualan pada Toko *Online* Busana Syarimu.Id**

Kendala yang dihadapai oleh Toko Online Busana Syarimu.Id dalam pemanfaatan media promosi *facebook* untuk meningkatkan *brand awareness* dan penjualan dapat diketegorikan menjadi dua yaitu:

a. Kendala Internal
   1) Kurangnya kemampuan dan pengetahuan untuk melakukan promosi menggunakan media *facebook.*
   2) Terbatasnya ketersediaan produk yang tidak imbang dengan jumlah pesanan.
   3) Kesulitan dalam membangun kepercayaan konsumen.
b. Kendala Eksternal
   1) Adanya banyak pesaing.
   2) Adanya pengambilan foto produk (plagiasi) dari pihak lain

5. Solusi yang diterapkan oleh Toko *Online* Busana Syarimu.Id untuk menghadapi kendala dari pemanfaatan media promosi *facebook* untuk meningkatkan *brand awreness* dan penjualan

Dalam kegiatannya untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam kegiatan pemanfaatan media promosi *facebook* untuk meningkatkan *brand awareness* dan penjualan Toko Online Busana Syarimu.Id memiliki beberapa solusi yang sudah dapat diterapakan dengan baik yaitu:

a. Solusi Kendala Internal

1) Untuk mengatasi kurangnya kemampuan dan pengetahuan dalam promosi menggunakan media *facebook* pihak Toko Online Busana Syarimu.Id mempelajari lebih dalam bagaimana cara melakukan promosi yang baik dengan mencari informasi melalui buku, youtube, mengikuti whorkshop dan seminar serta merekrut pegawai yang memiliki ketrampilan marketing dan edititing desain promosi yang ahli.

2) Untuk mengatasi terbatasnya ketersediaan produk Toko Online Busana Syarimu.Id menerapkan sistim *pree order* (PO) kepada konsumen yang akan melakukan pemesanan dan lebih memperbanyak jumlah produk yang mereka sediakan.

3) Untuk mengati sulitnya membangun kepercayaan dari konsumen Toko Online Busana Syarimu.Id selalu menghadirkan testimoni, *review*, dan *update* kepada konsumen.

b. Solusi Kendala Eksternal

1) Untuk mengatasi persaingan Toko Online Busana Syarimu.Id selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi kosumen seperti menghadisrkan promo-promo produk menarik, memberikan pelayanan yang baik serta menghadirkan produk dengan kualitas terbaik dan *uptodate* agar konsumen tidak pernah merasa kecewa.

2) Untuk mengatasi plagiasi dari pihak lain Toko Online Busana Syarimu.Id selalu menyisipkan logo dan *tagline* dari toko pada setiap foto dan video prosuk yang diposting pada *facebook.*