

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Konveksi Mukena Bordir Tulungagung

Konveksi bordir mukena merupakan usaha rumahan yang memproduksi mukena bordir. Awal mula usaha ini didirikan yaitu pada tahun 2016. Dahulu ibu dari pemilik konveksi pernah menjadi buruh bordir mukena di salah satu konveksi di Mangunsari. Pada saat itu mas Heri mencoba untuk menjual produk mukena yang ibunya ambil dari mukena. Dengan dia memposting di facebook ternyata banyak sekali peminatnya. Setelah beberapa kali transaksi pada saat itu stok di tempat ibunya bekerja habis. Karena mas Heri tidak ingin mengecewakan pelanggannya yang ingin memesan mukena sebanyak 200 mukena, pelanggan tersebut berasal dari Jawa Barat. Mas Heri dengan terbuka menceritakan masalahnya mengenai stok yang habis. Pada saat itu mas Heri hanya mempunyai uang Rp 300.000,- sedangkan harga 1 roll kain saat itu Rp 725.000.- dan itu untuk 15 potong mukena. Dikarenakan modal mas Heri kurang, maka pelanggan tersebut memberikan uang muka untuk pemesanan mukena tersebut.

Mas Heri mengetahui cara memotong mukena sebelumnya dia sering ikut orang tuanya mengambil bordiran di Mangunsari. Dia memperhatikan cara mengukur kain, memotong kain dan cara membuat pola pada mukena yang akan dibordir. Dengan memperhatikan hal tersebut

setiap ikut mengambil bordiran maka dia jadi mengerti cara membuat mukena. Untuk pekerja bordir mukenanya, dia mengambil dari teman ibunya yang juga pekerja bordir dan tetangga sekitar yang mempunyai pengalaman bordir dan juga pengalaman menyablon. Produk mukenanya di posting di Facebook. Setiap ada seseorang yang menjual mukena di Facebook maka akan di inbox untuk menawarkan produknya.

Selang beberapa tahun penjualan mukena bordir tersebut mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Karena dia mengutamakan kualitas serta menjaga kepercayaan pelanggan. Dengan menjaga kepercayaan dan kualitas produk maka pelanggan akan sulit untuk berpindah kepesaing.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi pelopor mukena dalam nasional dan bisa bermanfaat untuk banyak orang melalui usaha ini

b. Misi

- 1) Menciptakan produk yang berkualitas mempunyai karakter sendiri, dan selalu inovatif merespon perubahan di era globalisasi ini
- 2) Memberdayakan masyarakat sekitar sebanyak mungkin dengan membuat motif bordir yang tidak bisa ditiru oleh mesin komputer sementara ini

B. Paparan Data

1. Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan

Strategi pemasaran merupakan rencana yang dilakukan pengusaha untuk menjalankan usahanya dalam meraih tujuan yakni salah satunya mencapai keuntungan dalam berusaha. Konveksi Mukena Bordir Tulungagung ini menerapkan strategi pemasaran yaitu yang terdiri dari strategi produk, strategi harga, strategi promosi, strategi distribusi, SDM, Lingkungan dan Bukti fisik

a. Produk (*Product*)

Produk merupakan unsur utama dalam berbisnis yang nantinya akan ditawarkan kepada calon konsumen. Untuk membedakan jenis produk yang di produksi konveksi mukena dengan produk perusahaan lain, maka konveksi ini mempunyai ciri khas dan juga kelebihan tersendiri yang tidak dimiliki oleh produk dari perusahaan lain.

B.1.a.1 Proses Triangulasi Kelebihan Produk

Informan 1	Informan 2	Informan 3	Kesimpulan
Untuk memberikan ciri khas produk yang saya buat pada produk saya, saya mempunyai ciri khas tersendiri yakni motif mukena yang saya buat secara manual. Karena di Tulungagung banyak konveksi mukena bordir komputer. Hal ini	Produk dari Konveksi Mukena bordir Tulungagung memiliki kelebihan yakni saya bisa memesan produk yang saya inginkan dengan keinginan saya. Dan juga kualitas dari bordirannya juga sangat bagus	Mukena yang di produksi oleh Konveksi Mukena Bordir Tulungagung menggunakan bahan yang bermacam-macam dan juga masih menggunakan bordir manual. Sekarang ini jarang mukena dengan bordir	Kelebihann produk yang diproduksi oleh Konveksi Mukena Bordir Tulungagung yakni produk yang menggunakan bordir manual yang sekarang jarang diproduksi dan juga motif

<p>saya lakukan karena sekarang jarang sekali mukena yang diproduksi menggunakan bordir manual. Dan juga mukena yang menggunakan bordir manual tidak bisa ditiru dengan mesin bordir komputer. Motif yang saya terapkan selalu inofatif dan juga bisa memenuhi keinginan pelanggan. Motif dan juga warna dari bordir bisa menyesuaikan keinginan pelanggan dengan tidak meninggalkan ciri khas motif pada bagian kepala</p>	<p>dan rapi. Jahitan yang dikerjakan juga rapi dan kuat. Karena belum ada pelanggan saya yang komplain mengenai produk yang saya order dari Konveksi Mukena Bordir Tulungagung.</p>	<p>manual. Kebanyakan mukena yang ada sekarang dengan motif renda, motif kain bali dan lain lain. kelebihan lainnya di Konveksi ini bisa request mengenai bahan kain, model mukena, ukuran mukena serta motif dan warna mukena.</p>	<p>bordir bisa menyesuaikan sesuai dengan keinginan konsumen. Bahan kainnya juga bisa menyesuaikan keinginan konsumen.</p>
---	---	---	--

Wawancara diatas menjelaskan bahwa strategi produk yang dilakukan oleh konveksi mukena bordir Tulungagung adalah produk yang dijual memiliki ciri khusus pada mukena serta memberikan kualitas yang bagus pada produk tersebut sehingga konsumen tidak merasa kecewa. Konveksi Mukena Bordir Tulungagung selalu memberikan produk mukena yang inofatif, sehingga konsumen tidak bosan dan beralih ke produk pesaing.

B.1.a.2 Proses Triangulasi Inovasi Produk

Informan 1	Informan 2	Informan 3	Kesimpulan
Inovasi yang saya lakukan selalu update dengan menyesuaikan keinginan pelanggan. Apabila pelanggan menginginkan motif yang lain maka saya akan menyesuaikan keinginan konsumen saya, untuk saat ini mukena yang saya produksi yakni dengan model terusan. Model mukena yang terputus akan saya produksi apabila ada pelanggan yang memesan model tersebut. Tentunya dengan tetap memberikan ciri khas pada produk saya.	Iya, Konveksi Mukena Bordir sering melakukan inovasi pada motif mukenanya. Setiap saya order motifnya selalu berubah-ubah, sehingga tidak monoton itu saja.	Iya, Konveksi Mukena Bordir Tulungagung memiliki motif mukena yang inovatif sesuai dengan motif kekinian. Motif motifnya yang cantik. Model mukena ada 2 macam ada model terusan, model atas dan bawahan. Yang diperbarui hanya motif bordirannya.	Inovasi yang dilakukan oleh Konveksi Mukena Bordir Tulungagung terletak pada motif bordirannya. Dengan motif-motif yang kekinian dan juga selalu update. Mukena yang diproduksi oleh Konveksi ini mempunyai ddua model, yakni terusan dan mukena yang terputus.

Wawancara di atas menjelaskan bahwa dalam melaksanakan strategi produk yang perlu dilakukan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan dan juga keunggulan tersendiri yang dimiliki oleh produk tersebut yang tidak bisa ditemukan dan juga ditiru oleh produk lain. Meskipun begitu Konveksi Mukena Bordir Tulungagung juga tetap memperhatikan kualitas serta kuantitas produk. Apa yang diinginkan oleh konsumen sebisa mungkin untuk diikuti karena kita bisa mendapatkan untung juga dari konsumen. Selain itu Konveksi Mukena Bordir

Tulungagung juga memperbarui motif mukena dengan inofatif. Sehingga konsumen tidak bosan dengan produk yang mukena yang di produksi Konveksi Mukena Bordir Tulungagung.

b. Harga (*Price*)

Langkah selanjutnya setelah produsen menerapkan strategi produk maka produsen harus menentukan harga jual produk tersebut. Dalam strategi pemasaran, harga merupakan suatu nilai barang yang ditentukan dengan uang. Uang tersebut digunakan konsumen untuk mendapatkan barang maupun produk yang diinginkan. Dalam hal ini Konveksi Mukena Bordir Tulungagung dalam menentukan harga produk menyesuaikan dengan kualitas produk mukena.

B.1.b.1 Proses Triangulasi Harga Produk

Informan 1	Informan 2	Informan 3	Kesimpulan
Mengenai harga saya sangat mengutamakan kualitas barang sehingga barang yang saya tawarkan harganya sebanding dengan kualitas yang ada pada produk saya. Kualitas disini termasuk kain yang digunakan, jahitan dan juga bordiran motif pada mukena. Harga tersebut masih wajar untuk	Iya, Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas dan kondisi produknya. Harga yang ditawarkan juga tidak terlalu mahal. Dan saya masih bisa mengambil keuntungan dengan menjual produk dari Konveksi Mukena Bordir Tulungagung	Menurut saya harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas, sehingga saya senang memilih produk sesuai dengan kebutuhan konsumen saya. kualitas produk Konveksi Mukena Bordir Tulungagung ini tidak kalah dengan produk brand yang sudah terkenal, motifnya yang juga	Konveksi Mukena Bordir Tulungagung memberikan harga yang sesuai dengan kualitas barang yang ada. Dilihat dari keselarasan ketiga informan dalam memberikan pernyataan. Harga yang tinggi akan memberikan kualitas yang bagus. Kualitas disini dilihat dari kualitas kain yang digunakan dan

harga reseller saya, sehingga mereka masih bisa mendapatkan keuntungan dari produk yang saya tawarkan. Karena masyarakat beranggapan bahwa suatu harga barang menunjukkan kualitas barang tersebut. semakin mahal barang berarti barang tersebut memiliki kualitas yang bagus.		mengikuti keinginan konsumen.	tingkat kerumitan motif bordir
--	--	-------------------------------	--------------------------------

Pemilik Konveksi Mukena Bordir Tulungagung mereview harga-harga yang ada di situs jejaring sosial, agar harga yang ditentukan dapat bersaing di pasaran, dan juga melakukan strategi potongan harga untuk menarik calon pelanggan agar tertarik dengan produk yang ditawarkan.

B.1.b.2 Proses Triangulasi Strategi Harga

Informan 1	Informan 2	Informan 4	Kesimpulan
Penetapan harga yang saya terapkan yaitu dengan mengadakan diskon. Diskon akan saya berikan kepada reseller yang sering mengorder barang dengan jumlah yang	Strategi harga yang digunakan Konveksi Mukena Bordir Tulungagung sering mengadakan potongan harga. Saya sering mengorder banyak mukena di Konveksi Mukena Boerdir	Konveksi Mukena Bordir Tulungagung sering mengadakan diskon harga. Selain itu dengan menarik pelanggan juga dilakukan dengan give away mukena, biasanya	Konveksi Mukena Bordir Tulungagung melakukan strategi harga dengan mengadakan potongan harga untuk pembelian dengan jumlah banyak. Dan juga ada pemberian

banyak. Saya memberikan diskon antara 15%-25%. Saya juga melakukan diskon pada hari-hari besar dan juga memberikan mukena cuma-cuma dengan beberapa ketentuan.	Tulungagung. Apalagi disaat hendak mendekati bulan ramadhan. Potongan harga yang diberikan lumayan banyak.	dilakukan d bulan ramadhan. Jika bulan ramadhan begini biasanya saya menyetok mukena, dengan pembelian jumlah banyak saya diberikan potongan harga atau biasanya menggratiskan biaya pengiriman.	mukena secara cuma-cuma untuk menarik pelanggan agar banyak yang mengenal produk mukena bordir.
--	--	--	---

Adapun mengenai harga yang ditetapkan untuk produknya tidak berubah, karena pemilik konveksi lebih mengutamakan konsumen. Sehingga apabila harga bahan baku naik maka pemilik konveksi lebih baik menunggu harga bahan baku stabil kembali dan mengurangi keuntungannya agar konsume tidak kecewa.

B.1.b.3 Proses Triangulasi Perubahan Harga

Informan 1	Informan2	Informan 3	Kesimpulan
Mengenai perubahan harga saya lebih cenderung untuk mempertahankan harga, saya lebih memilih untuk menanggung beban kenaikan harga bahan baku selama jangka waktu tertentu ketimbang menaikkan harga produk. karena saya lebih mengutamakan	Sejauh ini Konveksi Mukena Bordir Tulungagung belum pernah mengalami perubahan harga. Adapun kperubahan harga itupun kenaikan sewajarnya. Mungkin karena pergantian tahun.	Konveksi Mukena Bordir Tulungagung jarang melakukan perubahan harga, disaat semua harga bahan naik tetapi harga mukena tetap sama. Itulah yang membuat saya selalu mengorder barang di Konveksi Mukena Bordir	Konveksi Mukena Bordir Tulungagung cenderung untuk tidak melakukan kenaikan harga meskipun harga bahan baku naik dengan mengurangi laba penjualan dan tetap mempertahankan hingga harga bahan baku kembali normal.

citra produk dimata konsumen.		Tulungagung. Karena penetapan harga yang stabil.	
-------------------------------	--	--	--

Wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penetapan harga produk yang dijual, Konveksi Mukena Bordir Tulungagung menentukan dengan melihat kualitas dari barang tersebut. Semakin mahal produk maka semakin bagus kualitas produknya. Harga yang ditetapkan sesuai dengan harga standart di pangsa pasar, sehingga harga tersebut mampu bersaing dengan produk yang sejenis. Meskipun harga yang ditetapkan harga standart, namun beliau masih mengutamakan kualitas produk dengan tidak merubah harga jual produk meskipun harga bahan baku sedang naik, karena beliau sangat memperhatikan kepuasan konsumen. Konveksi Mukena Bordir Tulungagung juga sering melakukan potongan harga untuk resellernya agar resellernya semangat dalam menjual produknya.

c. Promosi (*Promotion*)

Strategi promosi merupakan suatu kegiatan mengenalkan produk kepada calon konsumen supaya calon konsumen bisa mengerti dan mengenal produk yang dibuat. Ada berbagai macam bentuk prommosi yang dapat digunakan, yakni promosi melalui periklanan (*advertising*), promosi pribadi (*personal selling*), Publikasi (*piblicity*) dan promosi penjualan (*sales promotion*). Hal tersebut juga dilakukan oleh Konveksi Mukena Bordir Tulungagung ini juga melakukan promosi.

B.1.c.1 Proses Triangulasi Promosi Produk

Informan 1	Informan 2	Informan 3	Kesimpulan
Iya, kami melakukan promosi. Pada awalnya saya mempromosikan produk saya melalui facebook dan juga dibantu saudara saya yang ada diluar pulau. Lalu saya mengembangkan promosi saya melalui shopee, instagram, whatsapp. Sehingga calon konsumen bisa melihat produk yang saya tawarkan.	Iya, dulu saya mengenal produk ini melalui promosi teman saya yang merekomendasikan untuk mengorder mukena tersebut. saya sering melihat promosi Konveksi Mukena Bordir Tulungagung di FB, IG dan WA. Beliau sering mengupdate promosi-promosi mukena.	Iya, pertama kali saya tau produk Konveksi Mukena Bordir Tulungagung melalui facebook dengan selalu mengupdate produk mukena di sosial media. Tidak hanya promosi di facebook saja, tetapi juga di Instagram dan whatsapp.	Promosi yang dilakukan oleh Konveksi Mukena Bordir Tulungagung melalui media sosial dan juga dari mulut kemulut. Media sosial yang digunakan yakni facebook, Whatsapp, Shopee dan Instagram

Maksud dari wawancara di atas yakni Konveksi Mukena Bordir Tulungagung dalam mempromosikannya produknya melalui situs online yakni facebook, shopee dan instagram. Pemilik mempergunakan fasilitas tersebut karena jangkauannya sangat luas. Seluruh Indonesia bahkan hingga luar negeripun bisa melihat produknya hanya melalui situs online tersebut, dengan melakukan promosi yang menarik, maka akan menambah calon konsumen untuk tertarik membeli produk yang ditawarkan.

B.1.c.2 Proses Triangulasi Strategi Promosi

Informan 1	Informan 2	Informan 3	Kesimpulan
Untuk mendapatkan konsumen yang semakin lama semakin banyak, kami melakukan usaha promosi sebagaimana perusahaan lain melakukan. Promosi bagi kami merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan. Oleh karena itu kami berusaha untuk melakukan proosi sebaik dan semenarik mungkin agar konsumen tertarik untuk membeli produk yang kami tawarkan.	Iya, promosi yang dilakukan sungguh menarik. Sehingga membuat saya selalu ingin mengorder mukena lagi, karena motif mukena yang inovatif. Motif-motifnya tidak monoton itu itu saja.	Menurut saya promosi yang dilakukan cukup menarik, buktinya saja saya sampe kepincut dengan mukenanya. Padahal saya belum pernah bertatap muka dengan penjualnya dan saya hanya melakukan pembelian lewat Whatsapp saja. Yang membuat menarik dari promosinya adalah dari foto yang diupload di media sosial. Dengan terus mengupload motif yang baru.	Promosi yang dilakukan oleh Konveksi Mukena Bordir Tulungagung dilakukan dengan semenarik mungkin agar calon pelanggan tertarik dengan penawaran produknya. Promosinya dengan mengupdate motif mukena setiap hari dan dengan dilakukannya diskon diskon atau bahkan pemberian dengan cuma-Cuma

Wawancara di atas menerangkan bahwa dalam mempromosikan barang kita harus bisa mengikuti perkembangan teknologi yang ada, dengan begitu akan mudah untuk memperkenalkan produk kita kepada konsumen, dan juga dibarengi dengan promosi yang menarik sehingga memungkinkan calon konsumen agar tertarik dengan produk yang ditawarkan. Konsumen akan sangat senang dengan pelayanan yang kita berikan dan sulit untuk berpindah ke yang lain.

d. Distribusi (*Place*)

Strategi distribusi merupakan penyaluran barang agar dapat sampai ke tangan konsumen, dengan adanya distribusi maka konsumen produk akan sampai ketangan konsumen. Tempat produksi mukena dengan tempat pengiriman barang cukup jauh dan tempat produksi jauh dari perkotaan dan juga Konveksi Mukena Bordir Tulungagung melakukan pendistribusian melalui pengiriman ekspedisi, dikarenakan kebanyakan pelanggan berada di luar kota.

B.1.d.1 Proses Triangulasi Sara Distribusi

Informan 1	Informan 2	Informan 3	Kesimpulan
Untuk mendistribusikan produk, saya menggunakan ekspedisi seperti dakota, kereta api. Karena pelanggan saya kebanyakan di Jawa Tengah. Jadi tidak mungkin kalau saya mengantarkan sendiri atau pelanggan saya yang kesini. Sudah banyak sekali ekspedisi yang saya coba. Dalam pendistribusian barang yang menjadi hambatan yaitu cepat lambatnya pengiriman	Sarana yang sering digunakan adalah kurir pengiriman. Saya sering menggunakan jasa pengiriman kereta api. Dikarenakan jasa pengiriman kereta api yang murah dengan jarak tempat saya. Karena biaya pengiriman ditanggung oleh saya sendiri.	Sarana yang digunakan untuk pendistribusian barang dengan menggunakan agen pengiriman barang. Dengan menggunakan agen pengiriman mempermudah saya untuk mendapatkan produk yang saya inginkan. Sehingga saya tidak usah ribet untuk datang mengambil barang. Hanya menunggu di kios saya barang yang saya pesan sudah bisa saya terima	Konveksi Mukena Bordir Tulungagung memanfaatkan jasa pengiriman untuk mendistribusikan barangnya kepada konsumen dikarenakan jarak yang sangat jauh sehingga tidak memungkinkan untuk diantar sendiri atau di ambil di tempat. Dengan daerah-daerah yang berbeda-beda tentunya lebih mudah untuk menggunakan jasa pengiriman.

barang. Karena setiap reseller jaraknya berbeda-beda.			
---	--	--	--

Jangkauan untuk pengiriman yang jauh membuat Konveksi Mukena Bordir Tulungagung harus menggunakan jasa kurir agar produknya sampai ditangan konsumen, dengan jasa kurir mempermudah Konveksi Mukena Bordir Tulungagung untuk melakukan transaksi dengan konsumen.

B.1.d.2 Proses Wilayah distribusi barang

Informan 1	Informan 3	Informan 3	Kesimpulan
Wilayah penjualan mukena kami yakni di Jatim, Jateng, Jabar, Sumatera, Kalimantan. Kemungkinan kami ingin memperluas pemasaran produk kami di berbagai wilayah. Sehingga jasa pengiriman barang sangat membantu untuk kelancaran pengiriman barang. Cita-cita saya ingin menjamah di seluruh Indonesia. Untuk bisa eksport keluar negeri tentunya juga menjadi	Setau saya, Konveksi Mukena Bordir Tulungagung sering mengirim produknya keluar kota seperti Jawa Barat, Sumatera dan Kalimantan. Konveksi Mukena Bordir Tulungagung juga mencoba mempromosikan produknya ke tempat yang belum pernah di jangkau seperti sulawesi dengan melakukan promosi dari orang lain	Pemasaran produk Konveksi Mukena Bordir Tulungagung meliputi Jawa Timur, Jawa Barat, Jawa Tengah, Sumatera, Kalimantan. Mas Heri masih mencari peluang untuk manjangkau wiayah yang belum dimasuki dengan meningkatkan promosinya.	Konveksi ukena Bordir Tulungagung mempunyai jangkauan distribusi yang luas, yakni berada di Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Sumatera dan Kalimantan. Meskipun jangkauannya sudah luas, tetapi masih ingin memperluas lagi jangkauan distribusi dan tidak hanya di lima tempat saja.

impian kami. Sehingga produk kami bisa dikenal oleh orang banyak.			
---	--	--	--

Pemilik mengutamakan keamanan barang yang dikirim, maka pemilik harus pintar-pintar dalam mengemasnya agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan setelah sampai kepelanggan, dan barang yang akan dikirim diteliti terlebih dahulu agar tidak ada barang return, karena itu akan mengurangi keuntungan yang didapat.

B.1.d.3 Proses Pengemasan saat didistribusikan

Informan 1	Informan 2	Informan 3	Kesimpulan
Karena lokasi yang sangat jauh dan saya melakukan pengiriman melalui darat, maka akan banyak resiko yang terjadi, seperti kehujanan atau sobek karena terkena benda tajam. Disaat mengirim barang akan saya bungkus di plastik satu persatu kemudian saya masukkan kedalam karung dan selanjutnya saya selotip melingkar, agar disaat hujan air	Proses pengiriman barang yang sangat cepat. Sesuai dengan waktu yang di tentukan. Keterlambatan mungkin hanya satu atau dua hari. Pembungkusan produknya juga aman, karena di bungkus menggunakan karung dan produknya dikemas sendiri di dalam plastik.	Pengemasan produk yang dikirim cukup aman, karena masing-masing mukena dibungkus dengan plasti. Setelah itu di kemas kedalam karung sehingga meminialisir kecacatan saat proses pengiriman. Proses pendistribusian juga diberi pelayanan. Apabila ada barang yang cacat saat proses pengiriman bisa meminta ganti untuk produk yang cacat	Untuk pengiriman barang, Konveksi Mukena Bordir Tulungagung mengemas produknya dengan aman sehingga meminimalisir kerusakan pada saat proses pengiriman. Dengan membungkus masing-masing mukena dengan plastik pembungkus dan kemudian semua mukena dibungkus dengan menggunakan karung.

<p>tidak akan masuk karena barang yang saya kirim berupa kain. Jika terkena hujan maka mukena tersebut akan kotor dan pelanggan kecewa. Pengiriman tidak saya lakukan setiap hari, tapi saya mengirim sesuai dengan pemesanan</p>		tersebut.	
---	--	-----------	--

Menurut wawancara di atas, dalam pendistribusian barang adalah dengan memanfaatkan fasilitas yang ada seperti kurir pengiriman, di karenakan pengiriman barang yang jauh dan tidak mungkin melakukan sendiri, sehingga dengan hal tersebut dapat mempermudah proses pengiriman, dengan adanya kurir pengiriman yang bisa menjangkau seluruh wilayah, maka tidak menutup kemungkinan untuk Konveksi Mukena Bordir Tulungagung untuk memperluas pemasaran produknya agar bisa di kenal oleh banyak konsumen.

e. *SDM (People)*

SDM merupakan unsur yang paling penting dalam melayani pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Oleh karena itu Konveksi Mukena Bordir Tulungagung harus memperhatikan kinerja karyawannya seperti pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Karena iu juga termasuk strategi SDM.

B.1.e.1. Proses Triangulasi Pelayanan Konsumen

Informan 1	Informan 2	Informan 3	Kesimpulan
<p>Pelayanan yang saya berikan kepada reseller saya salah satunya memberikan jaminan apabila barang mengalami kecacatan tanpa harus membayar tambahan uang. Produk yang cacat tersebut akan di ganti dengan produk yang sama. Sehingga reseller tidak akan merasa kecewa.</p>	<p>Pelayanannya sangat baik. Dengan respon yang cepat dan juga memuaskan. Karena sistem order saya melalui online sehingga respon cepatlah yang saya butuhkan. Dan juga pelayanan disaat ada barang yang rusak saat pengiriman juga cepat responnya dan segera mengganti barang tersebut</p>	<p>Pelayanan yang diberikan cukup baik dalam merespon pesanan melalui via Whatsapp. Karena sekarang saya order barang melalui chat whatsapp. Dan saya merasa puas dengan pelayanan tersebut. terkadang jika ada produk yang cacat seperti bordir yang belum selesai atau mukena yang terkena bercak warna, maka Konveksi Mukena Bordir Tulungagung memberikan fasilitas pengembalian produk tanpa biaya tambahan dan di ganti dengan produk yang motifnya sama</p>	<p>Sistem penjualan online yang diterapkan oleh Konveksi Mukena Bordir Tulungagung tidak mengurangi pelayanan yang diberikan. Dengan memberikan jaminan mengganti barang yang cacat dan juga keramahan dalam berkomunikasi di media sosial dengan baik.</p>

Selain memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Pemilik usaha juga harus memperhatikan kinerja karyawan, dengan memperhatikan kinerja karyawan, maka karyawan akan lebih

mempunyai semangat dalam melakukan pekerjaan. Semangat yang diberikan berupa motivasi kerja kepada karyawan.

B.1.e.2. Proses Triangulasi Motivasi Karyawan

Informan 1	Informan 2	Informan 3	Kesimpulan
Saya memberikan insentif tambahan bagi karyawan yang bisa menyelesaikan pekerjaannya kurang dari waktu yang saya targetkan. Apalagi disaat orderan banyak dan pengirimannya di berbagai wilayah. Biasanya ini terjadi saat mendekati bulan ramadhan.	Mas Heri sering melakukan motivasi kepada karyawannya seperti memberikan gaji tambahan jika karyawannya mampu menyelesaikan mukena sebelum jatuh tempo. Saya sebagai karyawan merasa termotivasi, karena selama saya menjahit konveksi belum ada konveksi yang melakukan hal ini.	Motivasi yang diberikan yakni dengan memberikan bonus berupa tambahan gaji apabila pekerjaan rapi dan selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan. Apabila pekerjaan dikerjakan ditempat maka dilihat dari hasil kerja pada hari itu.	Konveksi Mukena Bordir Tulungagung memotivasi karyawannya agar bersemangat untuk melakukan pekerjaannya. Dengan memberikan insentif tambahan kepada karyawan apabila pekerjaan selesai pada waktu yang di tentukan dan juga dilihat dari kerapian pengerjaannya.

Konveksi Mukena Bordir Tulungagung melakukan pendisiplinan waktu dalam pengerjaan orderannya agar proses produksi lancar, sehingga waktu kerja karyawan dibuat seefektif mungkin. Apabila barang bisa dibawa pulang untuk dikerjakan di rumah maka pemilik menentukan target penyelesaian agar proses pembuatannya lancar dan tidak molor.

B.1.e.2. Proses Triangulasi Sistem Kerja Karyawan

Informan 1	Informan 2	Informan 3	Kesimpulan
<p>Sistem kerja pada konveksi kami tidak terikat. Karena kain yang sudah siap untuk dikerjakan bordirannya dan juga mukena yang siap untuk djahit bisa di bawa pulang oleh karyawan saya. Ada juga yang mengerjakan pekerjaannya di tempat produksi. Karena pekerjaan tersebut tidak bisa dibawa pulang yakni pada bagian penyambonan motif yang hendak di bordir, finishing. Bagi yang mengerjakan ditempat konveksi jamnya juga tidak menentu. Karena apabila bahan yang dikerjakan hanya sedikit maka pengerjaannya hanya membutuhkan waktu yang sedikit.</p>	<p>Sistem kerja saya pekerjaan saya bawa pulang. Karena mesin untuk mengerjakan berada di rumah. Apabila ada banyak orderan biasanya saya lembur untuk menyelesaikannya. Karena Mas Heri memberikan target waktu penyelesaian.</p>	<p>Pekerjaan saya kerjaan di tempat produksi, karena saya bagian finishing yakni dibagian perapian benang. Bagian ini bisa dilakuakn ditempat produksi, karena setelah pembersihan benang proses selanjutnya yakni pencucian mukena agar sisa sketsa motif bisa hilang.</p>	<p>Sistem kerja yang diterapkan ada dua macam, yakni pengerjaan di rumah masing-masing dan juga pengerjaan di tempat produksi. Hal itu dilakukan karena pengerjaan bordir dan penjahitan mukena menggunakan mesin yang dimiliki karyawan. Sedangkan proses finishing dikerjakan di tempat produksi.waktu pengerjaannya tidak menentu, oleh karena itu pemilik konveksi menargetkan waktu penyelesaian untuk pekerja jahit dan bordir</p>

Tabel di atas menjelaskan bahwa dalam mengelola strategi SDM, kita harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar konsumen merasa nyaman apabila bertransaksi dengan kita, karena sulit untuk menjaga konsumen agar tetap bertahan. Salah satunya dengan memberikan pelayanan yang baik. Selain itu karyawan

juga harus diperhatikan, karena karyawan merupakan SDM yang sangat dibutuhkan demi kelancaran bisnis yang dijalani. Apabila kita memotivasi karyawan maka karyawan akan bersemangat dan senang hati dalam melakukan pekerjaannya, sehingga proses produksi tidak terhambat.

f. Proses (*Process*)

Proses merupakan suatu usaha yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kebutuhan konsumen tentunya bermacam-macam. Hal tersebut menjadi peluang bagi kita untuk berbisnis. Dalam melakukan proses produksi tentunya biaya juga diperhitungkan. Tidak hanya proses produksi saja, tetapi juga proses dimana barang tersebut bisa sampai ditangan konsumen, karena konsumen Konveksi Mukena Bordir Tulungagung jauh maka perlu adanya fasilitas lain agar barang tersebut sampai, dengan begitu akan mempermudah untuk bertransaksi.

B.1.f.1. Proses Triangulasi Proses Transaksi

Informan 1	Informan 2	Informan 3	Kesimpulan
Proses transaksi kami sangat mudah dengan menggunakan sistem online. Konsumen bisa memesan produk kami melalui WA, Facebook, Twitter, Shopee lalu memberikan bukti transfer sejumlah nilai	Proses transaksinya sangat mudah. Dengan memesan produk Konveksi Mukena Bordir Tulungagung melalui Whatsapp dan melakukan transfer uang sejumlah nilai	Proses transaksi yang saya gunakan melalui pemesanan via whatsapp. Setelah itu saya akan mentransfer sejumlah uang yang harus dibayarkan. Apabila saya sudah memberikan bukti transfernya saya	Proses transaksi yang dilakukan online mempermudah pembeli dan juga penjual untuk bertransaksi. Tidak perlu pergi kemana – mana cukup dengan menggunakan hp. Pemesanan lewat hp dan dengan menunjukkan

produk yang dipesan maka kami akan segera memproses pengirimann barang tersebut. Jika produk yang dipesan belum kami produksi, maka kami akan meminta waktu untuk pembuatan produk yang dipesan dengan memberikan uang muka setengah dari harga sepenuhnya.	yang disebutkan lalu apabila sudah memberikan bukti transfer maka barang akan diproses pengirimannya.	tingga menunggu barang sampai. Biasanya barang sampai sekitar 5 hari.	bukti pembayaran dengan mentransfer sejumlah nilai barang, barang akan dikirim menggunakan jasa pengiriman. Dan barang akan sampai ketempat konsumen
---	---	---	--

Tabel di atas menjelaskan bahwa proses transaksi online merupakan transaksi yang diterapkan oleh Konveksi Mukena Bordir Tulungagung. Selain transaksi yang mudah dan cepat hal ini juga di karenakan pelanggan yang memiliki jarak jauh, sehingga tidak memungkinkan untuk bertemu langsung jika ingin memesan barang.

g. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Bukti fisik merupakan sarana yang dimiliki perusahaan yang ikut mebanu agar konsumen tertarik dengan produk yang ditawarkan. konveksi Mukena Bordir Tulungagung menggunakan sarana media sosial untuk melakukan bisnisnya, karena sistem jual beli yang dilakukan secara online.

B.1.g.1. Proses Triangulasi Bukti Fisik

Informan 1	Informan 2	Informan 3	Kesimpulan
Kami hanya memanfaatkan situs online untuk menawarkan produk kami. Karena kami melakukan jual beli secara online. Sehingga sarana yang kami punya hanya jejaring sosial dan juga reseller kami. Reseller tersebutlah yang menyampaikan produk saya ketangan konsumen akhir.	Sarana yang digunakan Konveksi Mukena Bordir Tulungagung yakni dengan memanfaatkan situs online. Karena sistem transaksi yang dilakukan oleh Konveksi Mukena Bordir Tulungagung adalah jual beli online.	Sarana yang digunakan oleh Konveksi Mukena Bordir Tulungagung untuk menawarkan produknya yakni dengan memanfaatkan media sosial dan juga agen pengiriman sehingga produk bisa sampai ditangan konsumen.	Sarana yang digunakan agar konsumen dapat mengenal produknya yakni dengan menggunakan media sosial, karena sistem jual beli online. Untuk logo atau brand, konveksi ini belum mempunyai hal tersebut. Sehingga pengenalannya hanya dilakukan dengan produk itu sendiri

Menurut hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa sarana yang dimiliki Konveksi Mukena Bordir Tulungagung hanya memanfaatkan media sosial untuk menawarkan produknya, di karenakan sistem jual beli online yang diterapkannya, sehingga lebih efektif jika menggunakan sarana meda sosial dalam bertransaksi.

2. Strategi Pemasaran Menurut Perspektif Ekonomi Islam

Pelaku bisnis tentunya mempunyai tantangan dalam terjun ke dunia bisnis, karena sudah banyak pesaing yang menanti diluar sana dengan berbagai produk unggulan masing-masing. Apalagi jika produk yang kita produksi sama dengan produk pesaing. Pastinya para pelaku bisnis akan

berlomba-lomba untuk mendapatkan hati konsuen supaya produknya dapat terjual laris. Tujuan pengusaha adalah mencari keuntungan. Terutama Konveksi Mukena Bordir Tulugagung ini, produk yang mereka jual merupakan produk yang sangat dibutuhkan seorang muslim untuk beribadah. Tentunya kegiatan pemasaran yang dilakukan harus sesuai dengan karakteristik islam.

Pemasaran menurut pandangan islam merupakan suatu kegiatan yang mengarah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran yang sesuai pada Al Qur'an dan Sunnah Rosululloh SAW. Pemasaran yang islami merupakan sebuah disiplin strategis yang mengarahkan pada proses penciptaan, penawaran dan perubahan values dari satu inisiator kepada stakeholdernya dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dan prinsip muamalah islam.

Oleh karena itu, Konveksi Mukena Bordir Tulungagung selain memiliki tujuan mencari keuntungan namun juga untuk tujuan beribadah. Mengelola bisnis yang sesuai syariah perlu adanya rasa tanggung jawab, jujur, selalu optimis, sabar. Pelaku bisnis harus memiliki tanggung jawab dengan apa yang telah dilakukan. Apa yang dilakukan tidak boleh merugikan pihak lain. Tidak ada batasan pendapat dari pelanggan, karena semua itu merupakan dorongan untuk selalu berkarya menjadi lebih baik. Selain itu pelaku bisnis harus memiliki sifat yang jujur. Dalam konteks bisnis kejujuran yang dimaksudkan disini ialah sebagian proses akad, proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses

meraih atau menetapkan keuntungan. Perilaku yang optimis mendorong untuk bertekad dan bersungguh-sungguh dalam mendapatkan ridho Allah SWT, sedangkan sifat yang sabar mengajarkan bahwa Allah memberikan suatu keberhasilan bagi siapa saja yang bersungguh-sungguh didalam melakukan usahanya dengan sabar ketika mengalami kegagalan.

Dalam menjalankan bisnisnya, pemilik Konveksi Mukena Bordir Tulungagung melakuakn berbagai cara agar usahanya dapat berjalan lancar dan mendapat keuntungan yang diinginkan. Tidak sembarang cara dilakukan, karena dalam islam memiliki batasan dalam melakukan segala hal. Seorang pengusaha muslim sangat dilarang melakukan cara-cara yang mekanggar ajaran islam dalam menjalankan usahanya terutama dalam melakukan strategi pemasaran.

Produk yang dijual oleh Konveksi Mukena Bordir Tulungagung harus sesuai dengan keinginan pelanggan. Seperti yang diajarkan Rosulullah SAW dalam menawarkan produknya selalu menjelaskan kualitas barang yang dijualnya. Kualitas produk yang dipesan oleh pelanggan selalu sesuai dengan keinginannya. Apabila tidak ada kecocokan maka Rosulullah mengajarkan bahwa pelanggan mempunyai hak untuk membatalkan jual beli, seandainya terdapat hal yang tidak cocok.⁹⁹

Muhammad SAW bersabda, dalam (HR Muslim, dari Hakim bin Hizam Ra) ”*Dua orang yang berjual beli masing-masing mempunyai hak pilih (untuk meneruskan jual beli atau tidak) selama keduanya belum*

⁹⁹ Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen...*, hlm. 359-360

pernah berpisah. Jika keduanya berlaku jujur dan berterus terang menjelaskan (keadaan barang yang diperjual belikan), maka keduanya akan mendapat berkat dari jual beli mereka, tetapi jika mereka berdusta dan menyembunyikan cacat, hilanglah jual beli mereka.”¹⁰⁰

Adapun Firman Allah SWT dalam QS. Al Ahzab: 70-71 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾ يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَقَدْ فَازَ فَوْزًا عَظِيمًا ﴿٧١﴾

Terjemahannya: “*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar (70) niscaya Allah memperbaiki bagimu amalan-amalanmu dan mengampuni bagimu dosa-dosamu. dan Barang siapa mentaati Allah dan Rasul-Nya, Maka Sesungguhnya ia telah mendapat kemenangan yang besar (71).* (QS.Al-Ahzab: 70-71)¹⁰¹

Hal yang di ajarkan Rosululloh SAW diterapkan oleh Mas Heri, dalam menawarkan produknya, beliau selalu menjelaskan spesifikasi produk dengan baik kepada pembeli akan kelebihan dan kekurangan produknya. Proses pembuatan mukena mulai dari bahan baku hingga bahan campuran dijamin kehalalannya. Seorang pelaku bisnis diharuskan untuk berperilaku sesuai yang di anjurkan dalam Al Qur’an dan Sunnah. Kejujuran merupakan cara termurah dalam berbisnis meskipun itu sangat sulit dilakukan dan langka di jaman sekarang ini, karena seringkali apabila berbelanja online barang yang kita terima tidak sesuai dengan spesifikasi dan gambar yang dipajang

¹⁰⁰Thorik Gunara dan Utus hardiono, *Marketing Muhammad*. (Bandung: Madania Prima, 2007). hlm. 58

¹⁰¹Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al Qur’an dan Terjemahannya...*, hlm. 427

Jadi untuk menjadi pengusaha, kita harus pintar pintar untuk mendapatkan hati pelanggan. Nilai sebuah produk harus sesuai dengan apa yang kita janjikan. Apa yang diinginkan pelanggan sebisa mungkin untuk dituruti. Kita juga harus bisa menghormati saran pelanggan. Kehalalan dalam proses pembuatan, mulai dari tahap awal hingga akhir juga harus diutamakan, karena produk tersebut digunakan konsumen untuk beribadah

Dalam penetapan harga tidak hanya mementingkan keinginan pengusaha sendiri, namun juga harus mempertimbangkan kemampuan daya beli konsumen. Dalam ajaran islam tidak diperbolehkan mengambil keuntungan sebanyak-banyaknya, namun harus dalam batas-batas kewajaran. Tidak diperbolehkannya unsur perang harga untuk bersaing menjatuhkan pesaing, tetapi bersainglah dengan cara yang fair tanpa ada yang dirugikan, dengan cara membuat ciri khas produk dan juga pelayanan yang diberikan. Allah SWT berfirman dalam QS. Al Baqarah: 42 yang berbunyi:

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْجَبِّ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ (٤٢)

Terjemahannya : *“Dan janganlah kamu campur adukkan yang hak dengan yang bathil dan janganlah kamu sembunyikan yang hak itu sedang kamu mengetahuinya.”* (QS. Al Baqarah:42)¹⁰²

Konveksi Mukena Bordir Tulungagung ini dalam menetapkan harga tidak sembarangan. Beliau mereview terlebih dahulu harga pasaran mukena di berbagai situs online, karena beliau tidak ingin menjatuhkan harga yang nantinya akan merugikan pedagang lain. Beliau juga tidak

¹⁰² Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al Qur'an dan Terjemahannya...*, hlm. 7

mengambil keuntungan terlalu besar. Setiap barang memiliki harga yang berbeda, tergantung dengan standart kualitas barang tersebut.

Para pengusaha pastinya memiliki berbagai cara untuk mewujudkan tujuan dalam memenangkan persaingan di bidang usahanya. Salah satunya dengan melalui promosi. Kegiatan ini selalu digunakan oleh banyak pengusaha untuk mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan. Promosi sendiri dirancang untuk merayu konsumen agar tertarik dengan produk yang dikenalkan dan melakukan pembelian terhadap produk tersebut. Konveksi Mukena Bordir Tulungagung melakukan promosi dengan mempublikasikan produknya melalui jejaring sosial, seperti Instagram, Facebook dan Whatsapp dengan menuliskan keterangan produk yang ditawarkan, dengan melalui media tersebut konsumen tidak perlu lagi untuk jauh-jauh datang untuk melihat barang yang ingin dibeli.

Distribusi merupakan bagian yang sangat penting dalam pemasaran, karena dengan pendistribusian yang tepat akan membantu produk banyak terjual dan diminati konsumen. Rasulullah mengajarkan kita untuk tidak memotong jalur distribusi dengan melakukan pengecatan pada pedagang desa yang ingin menjual barangnya ke kota. Mereka mencegat di tengah perjalanan dengan mengatakan bahwa barang yang di bawanya memiliki harga yang sangat rendah jika dijual di kota, dan lebih baik barang itu di jual kepada mereka yang mencegat, dari pada barang tersebut tidak laku dikota.

Pendistribusian yang dilakukan oleh Konveksi Mukena Bordir Tulungagung langsung di kirim ketempat reseller, yang selanjutnya nanti Reseller akan mendistribusikan barang kepada konsumen masing-masing. Jadi Konveksi Mukena Bordir Tulungagung ini memiliki perantara untuk mendistribusikan barangnya kepada konsumen terakhir. dalam pendistribusian barang tidak adanya unsur kebohongan mengenai keadaan barang tersebut. Meskipun penjualan Konveksi Muken bordir Tulungagung ini online, namun pemiliknya selalu mengatakan kondisi yang sebenarnya kepada resellernya.

B.2.1. Proses Triangulasi Strategi Pemasaran Syariah

Informan 1	Informan 2	Informan 3	Kesimpulan
Inshaallah sudah, karena diliat mulai dari bahan pembuatan, proses pembuatan, hingga proses transaksi saya lakukan dengan cara yang syariah. Kenapa saya yakin dengan hal tersebut. karena produk yang saya produksi merupakan produk yang digunakan untuk beribadah. Sehingga saya juga harus melakukan semua prosesnya sesuai dengan syariah. Saya berprinsip	Menurut saya sudah. Karena proses transaksi yang dilakukan selama ini tidak ada penipuan, bahkan jikalau ada barang yang tidak sesuai dengan pesanan saya bisa dikembalikan untuk ditukarkan sesuai dengan pemesanan. Dan juga proses pembayaran melalui transfer bank. Jika saya sudah mentransfer sejumlah nominal pemesanan dan menunjukkan bukti transferan	Menurut saya sudah, karena Mas Heri merupakan orang yang bertanggung jawab dan juga pekerja keras, beliau juga selalu jujur kepada karyawannya. Jika di lihat dari proses produksi barang, semua bahan yang digunakan mulai dari penyablonan bordiran menggunakan bahan yang halal. Apalagi produk yang d produksi merupakan produk yang digunakan untuk beribadah,	Startegi pemasaran yang dilakukan sudah baik dan sesuai dengan syariah islam. Dimana pemilik konveksi ini memperhatikan kehalalan bahan baku mukena dan juga memperhatikan proses produksinya. Mulai dari proses pemilihan bahan hingga produk sampai di tangan konsumen juga diperhatikan agar tidak menyimpang dari ajaran islam. Dengan

bahwasanya saya melakukan bisnis ini tidak hanya untuk mencari keuntungan di dunia saya, melainkan juga untuk kehidupan selanjutnya di akhirat. Karena setiap apa yang saya lakukan di dunia itu nantinya akan di pertanggung jawabkan di akhirat. Tak luput juga bisnis saya ini.	maka barang tersebut akan dikirim ke tempat saya. Pelayanan yang diberikan juga sangat baik	tentunya hal tersebut sangat diperhatikan kehalalan dari bahan bahan yang digunakan.	memberikan pelayanan yang baik sehingga konsumen tidak merasa kecewa dan berlaku jujur dalam bertransaksi
--	---	--	---

Menurut penjelasan dari tiga informan yang saya wawancarai, bahwasannya strategi yang dilakukan oleh Konveksi Mukena Bordir Tulungagung sudah sesuai dengan syariah islam. Semua strategi yang dilakukan tidak menyimpang dari syariat islam. Apalagi bisnis yang dilakukannya memproduksi sarana untuk beribadah, sehingga kehalalan dari semua proses sangat diperhitungkan, karena dalam berbisnis tidak hanya mencari keuntungan saja, tetapi juga mencari ridho dari Allah SWT agar bisnis tersebut dapat bermanfaat.