

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Profil Usaha

Nama Usaha : Buket Snack Refris Bouquet

Nama Pemilik : Refy Ristianie

Alamat : Dusun Centong, RT. 002/RW. 002, Desa Sambirobyong, Kecamatan Sumbergempol, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur

No. Tlp : +62 857-9029-4686

##### 2. Visi dan Misi Usaha Refris Bouquet

Visi : Menjadi penyedia jasa rangkaian *bouquet* yang berkualitas dan terpercaya dengan variasi *design* yang *up to date*. Serta menjamin kualitas produk serta pelayanan yang baik sehingga mampu meningkatkan minat membeli dari konsumen di seluruh Indonesia.

Misi : Menyediakan bouquet untuk semua kalangan usia dengan harga terjangkau, mengikuti trend yang selalu berubah, mengembangkan jaringan dan korelasi untuk menarik minat konsumen, membuat loyalitas konsumen

dengan memberikan kepuasan akan pelayanan dan kualitas barang dengan harga yang kompetitif.<sup>54</sup>

### **3. Lokasi Penelitian**

Sumbergempol adalah salah satu Kecamatan yang terletak di Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kecamatan Sumbergempol terletak disebelah timur dari pusat kota Kabupaten Tulungagung. Kecamatan Sumbergempol memiliki luas wilayah yaitu 39,10 Km<sup>2</sup> , dengan batas-batasnya yaitu sebelah utara adalah Kecamatan Ngantru, sebelah timur Kecamatan Ngunut sebelah selatan Kecamatan Kalidawir dan sebelah barat adalah Kecamatan Boyolangu dan Kecamatan Kedungwaru. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Desa Sambirobyong, dimana desa ini termasuk dalam wilayah Kecamatan Sumbergempol.

Desa Sambirobyong adalah kelurahan di Kecamatan Sumbergempol, Kabupaten Tulungagung. Secara geografis Desa Sambirobyong terletak dikawasan Kabupaten Tulungagung bagian timur memiliki luas administrasi 336,865 Ha. Pusat pemerintahan desa Sambirobyong terletak di dusun Krajan RT 04/RW 02 dengan menempati areal lahan seluas 1 Hektare. Jumlah penduduk desa Sambirobyong sebanyak 5.446 jiwa yang tersebar di 6 Dusun, 30 RT dan 6 RW. Dari jumlah tersebut, terdiri dari laki-laki 2.773 jiwa dan

---

<sup>54</sup> Observasi terhadap usaha Refris Bouquet pada 30 Oktober 2021 Pukul 10.00 WIB

perempuan 2.713 jiwa dengan tingkat pertumbuhan rata-rata selama 6 (enam) tahun terakhir 0,7 %, dengan tingkat kepadatan sebesar 162 jiwa/km<sup>2</sup>. Batas wilayah bagian utara sungai brantas, bagian timur sungai brantas, bagian selatan desa Pulotondo dan desa Jabalsari, dan bagian barat desa Bukur.

Penelitian ini dilaksanakan di Usaha Mikro, Kecil dan Menengah “Refris Bouquet” yang berada di Desa Sambirobyong, Kecamatan Sumbergempol, Kabupaten Tulungagung. Dulunya UMKM Refris Bouquet merupakan satu- satunya yang membuat buket di Desa Sambirobyong. Namun saat ini sudah banyak pesaing yang membuka usaha sejenis dengan membuat berbagai jenis buket. Awalnya usaha ini didirikan di rumah tempat nya tinggal. Setelah beberapa tahun usaha buket ini sudah bisa pindah lokasi sendiri tidak di rumah tempat tinggalnya lagi, yaitu di depan rumahnya. Memanfaatkan lahan depan rumahnya untuk mendirikan toko buket yang kurang lebih luasnya 3,5 m x 7 m.

#### **4. Sejarah Singkat UMKM Buket Bunga Refris Bouquet**

Usaha Buket Bunga Refris Bouquet dirintis sejak tahun 2018. Awal mula berdirinya UMKM Refris Bouquet ini adalah karena kerabat dekat Ibu Refy selaku pemilik toko buket Refris Bouquet atau nama lengkapnya Refy Ristianie, iseng membuat kado berbentuk buket untuk kerabatnya yang sedang ulang tahun. Ibu Refy Ristianie

atau pemilik usaha Refris Bouquet merupakan asli kelahiran Tulungagung. Buket yang dibuat Ibu Refy Ristianie tidak hanya untuk kado kerabatnya, akan tetapi beliau juga membuat untuk rekan-rekan sejawatnya, dan dari situlah banyak yang berpendapat bahwa buket buatan Ibu Refy Ristianie bagus dan memiliki keunikan tersendiri.

Melihat banyaknya permintaan akan pembuatan buket, Ibu Refy Ristianie merasa bahwa usaha dalam membuat buket ini bisa menjadi peluang bisnis dan memiliki prospek pasar yang bagus. Akhirnya Ibu Refy Ristianie bertekad untuk membuka usaha Refris Bouquet samapi menjadi UMKM saat ini. Bermodal 200.000 ribu, sudah bisa membeli bahan maupun peralatan, yang dulunya hanya di kelola ibu refy sendiri sekarang beliau memiliki tambahan karyawan untuk membantunya dalam mengelola serta membangun bisnis tersebut. Sebelum melangkah untuk mewujudkannya menjadi usaha UMKM, beliau juga melakukan riset dalam setiap pembuatannya melalui kritik dan saran hingga pembuatan buket ini bisa laku hingga sekarang. Seiring berjalannya waktu, usaha Refris Bouquet semakin berkembang, hal tersebut dikarenakan permintaan ataupun pemesanan buket yang mengalami peningkatan.

Melihat respon dan antusias masyarakat yang bagus dan untuk menghindari kejenuhan konsumennya, maka Ibu Refy Ristianie melakukan inovasi produk. Buket yang biasanya dibuat dengan isian snack dan bunga sekarang bertambah ada yang isian balon, rokok,

hijab, bunga artificial, dll. Selain buket, usaha UMKM Refris Bouquet juga memproduksi produk lain seperti hampers, aksesoris handmade, perlengkapan buket, hantaran mahar, hand bouquet wedding. Dengan semakin bertambahnya koleksi usaha nya tersebut, ternyata mendapat antusias yang baik oleh masyarakat terutama bagi pelanggan Buket Refris Bouquet, sehingga UMKM Buket Refris Bouquet terus berkembang sampai saat ini.

## **B. Temuan Penelitian**

### **1. Strategi Pemasaran yang Diterapkan Refris Bouquet Sehingga Bisa Berhasil dan Tidak Terdampak Pandemi COVID-19**

Agar kegiatan pemasaran berjalan dengan lancar dan dapat mencapai target yang diinginkan dimasa pandemi Covid-19, maka perlu pembentukan strategi pemasaran bauran pemasaran (*marketing mix*). Bauran pemasaran merupakan perluasan dari strategi pemosisian yang mencakup aspek produksi, harga, promosi, tempat. Sebagai langkah untuk mencapai target yang diinginkan, UMKM Refris Bouquet menerapkan strategi pemasaran khususnya yaitu strategi bauran pemasaran, yang mencakup strategi produksi, harga, promosi, tempat.

#### **a. Strategi Produk (*Produk*)**

Produk yang diproduksi oleh UMKM Refris Bouquet yang dulunya hanya satu macam/ model sekarang terdapat berbagai

macam model buket. Semua produk UMKM Refris Bouquet diproduksi sendiri dan bahan bakunya diperoleh dari pemasok di wilayah Tulungagung dan distributor olshop yang sudah menjadi langganannya untuk stok barang. Berikut penuturan dari Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, beliau mengatakan:

*“Refris Bouquet selalu mengembangkan kualitas produk dan menciptakan inovasi produk baru. karena dimasa corona ini buket menjadi lumayan banyak peminatnya dan banyak pesaing-pesaing baru, untuk itu kami dan karyawan memikirkan dan berdiskusi produk apa lagi yang cocok dan mungkin sedang rame-ramenya dipasaran buket dimasa sekarang ini agar tidak ketinggalan jaman. Oleh karena itu, stok macam produk kami tambah seperti hampers, aksesoris handmade, perlengkapan buket, hantaran mahar, hand bouquet wedding dan tentunya sesuai request dari konsumen.”<sup>55</sup>*

Hal ini sesuai berdasarkan teori pemasaran oleh Philip Kotler dimana penyusunan strategi mengenai produk, tidak hanya dengan mempertimbangkan solusi kepada pelanggan, tetapi menawarkan *flexible benefit* serta menciptakan inovasi yang kreatif. Produsen tidak lagi berperan sebagai pemuas keinginan dan kebutuhan pelanggan, tetapi sudah berperan sebagai pencipta keinginan dan kebutuhan pelanggan.<sup>56</sup>

Pada masa pandemi saat ini, ada produk yang menjadi *best seller* di usaha Refris Bouquet yaitu buket snack, seperti yang

---

<sup>55</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 30 Oktober 2021 Pukul 10.30 WIB

<sup>56</sup> Freddy Rangkuti, “*Flexible Marketing*”, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), 2004, hal. 19

disampaikan oleh salah satu pembeli buket snack yakni Mbak Erina Yuliana, beliau mengatakan:

*“iya mbak, awalnya saya mau beli buket dan bingung mau pilih yang isian apa, jadi saya scroll beberapa postingan yang ada di akun instagram Refris Bouquet ini, lalu saya melihat banyak postingan produk dari permintaan customer rata-rata isiannya snack”<sup>57</sup>*

Terdapat beberapa ketertarikan rata-rata memilih buket snack, seperti yang disampaikan pemilik toko ibu Reffi Ristyanie:

*“dibeberapa kesempatan atau even tertentu banyak yang memilih buket snack karena harga ekonomis dan terjangkau, apalagi pada masa pandemi saat ini. Dan bahan-bahan yang kami gunakan termasuk yang berkualitas baik”<sup>58</sup>*

Tidak hanya itu pemilik produk juga melihat dari sisi kenyamanan pelanggan, dimana jika ada suatu kecacatan pada barang ataupun jika barang yang sedang dipesan ternyata kosong akan diusahakan menghubungi pelanggan dan memberi solusi akan hal itu, seperti yang di katakan oleh Mbak Anggi (karyawan dari Ibu Reffi Ristyanie) :

*“terkadang ada pelanggan yang complain ada barang yang cacat atau setelah barangnya datang ternyata ada yang rusak, jadi kita beri ruang untuk pelanggan konsultasi dan menjelaskan perjanjian diawal jika barang yang akan dikirim pasti di cross chek ulang difotokan dan aman, jika pada saat barang datang*

---

<sup>57</sup> Wawancara dengan Pembeli Buket di usaha UMKM Refris Bouquet, 30 Oktober 2021 Pukul 11.05 WIB

<sup>58</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 30 Oktober 2021 Pukul 11.20 WIB

*ternyata rusak kemungkinan ada yang salah pada pihak ekspedisi pengirimannya (untuk pembelian lewat pengiriman).”<sup>59</sup>*

Kutipan lain dari Mbak Anggi (karyawan Ibu Reffi Ristyanie):

*“ada juga saat order ternyata stok habis atau kosong, nah dari pihak kami menawarkan produk lain yang serupa dengan yang di order itu, keterbukaan dan keramahan kami dalam menangani konsumen yang membuat kami dan konsumen tidak saling kecewa dan dirugikan”<sup>60</sup>*

Dari beberapa pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dengan berjualan kita tidak hanya mengutamakan keinginan kita, akan tetapi juga keinginan pelanggan kita sebagai konsumen yang juga mejadi pelaku utama dalam pemasaran, serta kualitas yang bagus , hal itu akan menambah kepuasan pembeli karena dengan itu pembeli tidak merasa kecewa.

#### **b. Strategi Harga (Price)**

Dimasa pandemi Covid-19 Refris Bouquet juga melakukan strategi harga berupa Diskon atau potongan harga agar menarik konsumen dan mampu mempertahankan bisnis. Dapat kita pahami banyak pedagang-pedagang diluaran sana yang nyaris tutup karena pandemi saat ini, banyak pedagang yang mengeluh jualan mereka tidak laku, terpaksa harus ditutup , dan lain sebagainya. Tidak terkecuali usaha Refris Bouquet ini, seperti

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Karyawan dari Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 30 Oktober 2021 Pukul 11.30 WIB

<sup>60</sup> Wawancara dengan Karyawan dari Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 30 Oktober 2021 Pukul 11.45 WIB

yang disampaikan Ibu Reffi Ristyanie selaku pemilik usaha Refris

Bouquet :

*“diawal- awal masa pandemi kami mengalami penurunan drastis, mungkin juga karena kami belum bisa menyesuaikan keadaan yang biasanya berjualan bisa dengan offline seperti ada salah satunya even-even bazar di sekolah dan sekarang sekolah dan tempat-tempat umum ditutup. Oleh karena itu kami mencari strategi bagaimana mengembalikan minat beli masyarakat akan produk kami kembali,”<sup>61</sup>*

Kutipan lain dari Ibu Reffi Ristyanie selaku pemilik usaha

Refris Bouquet :

*“mungkin dengan memberikan diskon minat beli masyarakat bisa kembali lagi dan terbukti makin hari pesanan bisa mulai kembali normal dan mengalami grafik peningkatan, Namun memberikan diskon tetap mendapatkan laba, karena percuma kalau kita menmemberikan diskon tapi malah tidak dapat keuntungan. Meskipun sedikit keuntungan yang didapatkan, transaksi harus tetap brjalan agar Refris Bouquet ini tetap bertahan di tengah pandemi inii”<sup>62</sup>*

Salah satu pembeli buket Mbak Yeni Khuroidah beliau

mengatakan :

*“saya termasuk langganan beli buket disini, waktu ada even wisuda, teman saya wedding juga saya selalu disini pesannya, karena buketnya bagus dan harga sesuai dengan kualitas nya, jadi worth It menurut saya”<sup>63</sup>*

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 1 November 2021 Pukul 09.00 WIB

<sup>62</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 1 November 2021 Pukul 09.10 WIB

<sup>63</sup> Wawancara dengan Pembeli Buket di usaha UMKM Refris Bouquet, 1 November 2021 Pukul 09.30. WIB

Dalam hal menentukan harga produk Ibu Reffi Ristyanie tidak asal- asalan. Memperhitungkan bahan , tenaga , dll , yang dikeluarkan jadi standart harga yang dipatok juga sesuai tidak kemahalan. Seperti yang di sampaikan ibu Reffi Ristyanie selaku pemilik usaha Refris Bouquet :

*“untuk masalah harga kami selalu memperhitungkan sekaligus mempertimbangkan tidak asal membuat harga. Semisal produk A bahan dan kualitas yang diinginkan pembeli seperti ini, jadi kami bisa mengira berapa harga yang sesuai dengan permintaan pembeli tersebut tentunya memperhitungkan bahan dan juga tenaga dalam pembuatan itu.”<sup>64</sup>*

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam memasarkan produk harga juga termasuk elemen penting dalam suatu transaksi. Hal ini sebagaimana dalam penentuan harga agar mencapai tujuan secara umum yaitu untuk bertahan hidup, dalam hal ini tujuan menentukan harga semurah mungkin dengan maksud agar produk yang ditawarkan laku di pasaran, dengan catatan harga murah tetapi masih dalam kondisi yang menguntungkan dan mampu meningkatkan laba.

### **c. Strategi Tempat (*Place/Distribution*)**

Tempat yang dibahas ini bukan lokasi atau tempat usaha, melainkan tempat bertemunya konsumen dengan penawaran produk atau terjadinya transaksi. Dalam konteks ini tempat lebih

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 1 November 2021 Pukul 09.25 WIB

di titik beratkan pada strategi distribusi dan salurannya. Sistem penyaluran atau distribusi produk bisa menciptakan keunggulan bersaing dari seorang bisnis. Seorang wirausahawan yang cerdas akan mengetahui bahwa semakin kuat jaringan distribusi dari sebuah produk maka keunggulan bersaing yang dibangun meningkat.

Seperti yang disampaikan oleh Mbak Anggi (karyawan dari Ibu Reffi Ristyanie) :

*“lokasi toko kami yang cukup strategis pinggir jalan raya, sehingga memudahkan konsumen dalam menemukan toko kami. Dan juga untuk konsumen yang tidak bisa datang ke toko kami menyediakan layanan antar atau delivery baik diantar langsung oleh karyawan maupun menggunakan grab atau gojek. Dalam pengiriminan produk untuk sampai ke konsumen kami tetap menerapkan protokol kesehatan Covid-19 yaitu sebelum buket yang akan dikirim telah kami semprotkan disinfektan. Hal ini kami lakukan agar produk yang jual aman dan tidak terkontaminasi virus corona”<sup>65</sup>*

Rini Maharani salah satu konsumen dari Refris Bouquet juga mengatakan :

*“karena lokasi Refris Bouquet sangat strategis dekat dengan rumah saya. Rumah saya di Pulotondo. Dan kalau saya tidak sempat mampir ke toko nya bisa di anterin kerumah atau kalau tidak bisa melalui cod sekitaran area sana gitu mbak”<sup>66</sup>*

Tempat atau distribusi merupakan kegiatan pemasaran atau penyaluran barang yang mempermudah kegiatan jual beli mulai

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Karyawan dari Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 05 November 2021 Pukul 10.15 WIB

<sup>66</sup> Wawancara dengan Pembeli dari Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 06 November 2021 Pukul 09.00 WIB

dari produsen ketangan konsumen akhir sehingga tidak akan ada kecurangan didalamnya. Pada awalnya buket hanya dikenal oleh masyarakat sekitar Sambirobyong namun sekarang sudah terkenal diluar area Sambirobyong. Dalam distribusinya Refris Bouquet menyediakan pengantaran barang kepada konsumen. Seperti yang di sampaikan Ibu Reffi Ristyanie selaku pemilik usaha Refris Bouquet, sebagai berikut :

*“awalnya memang benar konsumen kita rata-rata daerah Sambirobyong saja karena dulu kami memasarkan produk hanya lewat perantara orang ke orang dan juga lewat whatsapp pribadi jadi hanya orang terdekat saya yang pesan.”<sup>67</sup>*

Dari paparan diatas dapat diketahui bahwa setiap memulai suatu bisnis tidak ada yang langsung instan, selalu berproses untuk bisa mendapatkan suatu *goal* yang diinginkan. Dan memang betul setelah banyak lika-liku yang dilalui, entah dalam persaingan bisnis ataupun saat keadaan pandemi saat ini Ibu Reffy Ristyanie bisa mempertahankan usahanya dengan menambah dan memperluas target pemasarannya dengan cara promosi di social media *Marketplace*. Seperti yang disampaikan oleh Mbak Anggi (karyawan dari Ibu Reffi Ristyanie) :

*“setelah kami fikir-fikir kenapa tidak diperluas lagi target pemasarannya, sebab sekarang sudah banyak pesaing dan kami juga tidak boleh ketinggalan jaman, penggunaan social media harus dimanfaatkan untuk bisnis kami, toh pembelian jarak jauh juga sudah dimudahkan saat ini bisa diantar grab, kurir,*

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 05 November 2021 Pukul 11.00 WIB

*dipaketkan dll. Jadi kita mulai memperluas jaringan pemasaran kami dengan media marketplace, dengan cara itu usaha kami sudah bisa berjalan lancar kembali dan pemesanan juga mengalami peningkatan..”<sup>68</sup>*

Dengan memperluas jaringan pemasaran sama artinya dengan kita membuka peluang produk usaha kita dikenal banyak orang, karena hal itu peluang bagi orang memberikan *feedback* bagi usaha kita pun juga bertambah.

#### **d. Strategi Promosi (*Promotion*)**

Promosi merupakan suatu bentuk komunikasi kepada konsumen untuk menginformasikan dan menyebarkan segala macam produk yang diproduksi untuk ditawarkan dan berusaha untuk membujuk dan mempengaruhi sehingga dapat menarik calon konsumen baru dan meningkatkan pendapatan perusahaan. Dalam mempromosikan produknya saat awal mula berdirinya “Refris Bouquet” hanya melalui orang ke orang. Tetapi seiring berjalannya waktu maka usaha ini juga memerlukan promosi yang lebih agar sampai kepada masyarakat luas, diluar Tulungagung. Karena dengan adanya promosi maka dapat meningkatkan penjualan produk “Refris Bouquet”. Seperti yang disampaikan ibu Reffy Ristyanie sebagai pemilik usaha Refris Bouquet:

*“pada awal usaha ini promosi memang hanya lewat mulut ke mulut mbak. Dimana pada saat itu kami belum berpikiran untuk*

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan Karyawan dari Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 05 November 2021 Pukul 11.30 WIB

*mempromosikan produk yang kami miliki lewat media sosial. Karena pada saat itu kami masih belum mengerti cara mempromosikan produk untuk menarik pelanggan. Pada awalnya pembeli hanya mengetahui dari teman, saudara maupun tetangganya yang lebih dulu membeli produk kami.”<sup>69</sup>*

Kutipan lain yang disampaikan Ibu Refris Bouquet selaku pemilik usaha Refris Bouquet :

*“lalu setelah kejadian penurunan minat beli masyarakat dan juga banyak pesaing, maka dari itu kami memutar otak untuk mencari strategi agar minat beli masyarakat bisa kembali lagi, nah salah satunya strategi promosi. Setelah difikir-fikir kembali tidak salah jika kita mulai membangun promosi kami kembali dengan berpromosi di sosmed dan marketplace. Dan ternyata betul lambat laun permintaan mulai bertambah, entah itu hanya satu pembeli ataupun lebih tapi list penjualan kami setiap hari ada dan laku.”<sup>70</sup>*

Usaha yang dilakukan Ibu Reffy Ristyani semata-mata ingin usahanya tetap berjalan tidak terhenti hanya karena persaingan ataupun keadaan seperti saat ini yakni pandemi covid-19. Usaha dengan promosi produk tersebut dapat kita lihat di akun social media serta lapak belanja lainnya. Seperti yang di sampaikan Mbak Anggi ( Karyawan Ibu Reffy Ristyanie):

*“dulu kami hanya berjualan di social media yakni whatApp serta melalui mulut kemulut saja, sekarang usaha kami bisa dicari dengan mudah di social media serta marketplace lainnya, seperti: di facebook (@refris.bouquet), Instagram (@refris.bouquet), Shopee (@refris\_), WhatApp. Dengan kemudahan dalam mencari informasi mengenai usaha kami serta kemudahan dalam memesan produk kami , kami berharap hal*

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 09 November 2021 Pukul 09.02 WIB

<sup>70</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 09 November 2021 Pukul 09.20 WIB

*tersebut bisa memberi kenyamanan bagi konsumen kami saat ingin membeli produk kami”<sup>71</sup>*

Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap promosi produk dari Refris Bouquet, sebagai berikut:

*“dari observasi yang dilakukan peneliti dengan mencari akun-akun media social jualannya, memang benar bahwa “Refris Bouquet” melakukan promosi menggunakan media sosial dalam melakukan strategi promosi. Strategi pemasaran melalui promosi tersebut seperti menggunakan fecebook, whatApp, Instagram, dan akun berbelanja seperti Shopee. Sehingga masyarakat akan lebih mudah mengetahui produk yang ditawarkan Refris Bouquet.”<sup>72</sup>*

Tanggapan lain juga disampaikan dari salah satu pembeli setia atau langganan di Refris Bouquet ini, dia mengatakan bahwa:

*“sempat saya mengetahui update an baru disalah satu akun Refris Bouquet ini, karena sebelumnya saya kan pernah beli tuh,...terus puas dengan hasil nya jadi saya follow akunnya, agar mengetahui updatean terbarunya. Dan ternyata memang banyak setiap hari mungkin ada beberapa post an pesanan pembeli yang dipost dan bagus-bagus juga, tidak hanya itu dalam promosi produknya/ mengiklankan produknya tuh bagus seperti dibuat video ala” gitu dan review-review dari pelanggan jadi tidak bosan melulu melihat postingannya, dan kita sebagai pembelinya juga semakin yakin bahwa produk yang dijual Refris Bouquet memang bagus”<sup>73</sup>*

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Karyawan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 09 November 2021 Pukul 09.30 WIB

<sup>72</sup> Hasil observasi terhadap usaha Refris Bouquet pada 09 November 2021 Pukul 19.00 WIB

<sup>73</sup> Wawancara dengan Pembeli dari Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 09 November 2021 Pukul 10.00 WIB

Melakukan kegiatan promosi akan memperluas jaringan pasar dan mempermudah konsumen mengetahui produk yang dipasarkan oleh perusahaan. Langkah-langkah promosi yang telah dilakukan UMKM Refris Bouquet ternyata memiliki keefektifan masing-masing. Sejauh ini, promosi melalui media sosial sangat efektif karena tanpa banyak biaya dan tenaga, konsumen bisa langsung mengetahui info terkait produk UMKM Refris Bouquet dan melakukan pembelian.

## **2. Kendala yang Dihadapi Oleh Usaha UMKM Refris Bouquet dalam Menerapkan Strategi Pemasaran Agar Mampu Mempertahankan Bisnisnya.**

Dalam suatu perusahaan pasti pernah mengalami yang namanya kendala baik itu dari skala kecil maupun besar. Hal tersebut bisa diselesaikan dengan system manajemen yang ada di perusahaan tersebut. Dan jika suatu permasalahan tersebut tidak kunjung mendapat solusi, akan berdampak pada pertumbuhan dan kehidupan yang ada diperusahaan tersebut. Sama halnya pada usaha UMKM Refris Bouquet ini. Ada beberapa kendala yang dihadapi Ibu Reffi Ristyanie ini terhadap usahanya, seperti yang disampaikan beliau:

*“dulu sebelum kami mengetahui ada jasa kurir, grab dan lain- lain itu, kami sempat kesulitan dalam hal pengantaran nya. Seperti saat COD barang dan juga pemesanan diluar kota. Karena dulu pas awal-awal merintis usaha, saya mengurusnya sendiri, jadi sedikit kualahan kalau*

*ada pemesanan deadline nya bebarengan. Ada yang minta COD an dekat rumah ataupun harus mengantarnya sampe rumah.”<sup>74</sup>*

Kutipan lain juga disampaikan dari Ibu Reffi Ristyanie selaku pemilik usaha Refris Bouquet:

*“ada juga kendala yang sering terjadi yaitu saat listrik padam, otomatis waktu pengerjaannya jadi terhambat, mungkin bisa dikerjakan dengan manual tapi nanti jadi kelamaan proses pengerjaannya”<sup>75</sup>*

Selain itu ada juga kendala yang dialami Ibu Reffi Ristyanie masalah stok barang. Jika stok barang yang akan dipesan ternyata habis dan ada pelanggan yang sudah terlanjur pesan itu membuat ibu Reffi kebingungan. Seperti yang diungkapkannya beberapa waktu lalu yakni:

*“ada juga kendala dalam pemesanan atau stok barang, dulu sempat ada yang pesang buket banyak untuk acara wisuda TK. Untuk pemesanan kloter pertama sebanyak 55buket dan yang kedua 35buket. Kami sempat kehabisan stok karena pelanggan ingin yang serupa dalam pemesanan itu, dan dipusat biasa kita pesan stok barang nya juga habis, jika beli dipasaran lain mungkin harganya akan lebih mahal.”<sup>76</sup>*

Hal-hal semacam itu yang menjadi kendala dalam usaha di Refris Bouquet. Tapi apapun kendala yang dihadapi Ibu Reffi Ristyanie selalu mengusahakan yang terbaik dan memberi kenyamanan bagi pelanggannya.

---

<sup>74</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 11 November 2021 Pukul 09.00 WIB

<sup>75</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 11 November 2021 Pukul 09.30 WIB

<sup>76</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 11 November 2021 Pukul 09.45 WIB

Peneliti sempat mewawancarai secara online mengenai pemesanan yang pernah diorder tersebut yakni Ibu Tyas, beliau menyampaikan:

*“saya dulu pesannya lewat WhatApp sebelumnya saya mengetahui toko buket “Refris Bouquet” ini dari teman lalu saya lihat diInstagramnya nah setelah saya lihat-lihat review dari pembeli bagus, jadi saya berani pesan. Karena saya mau pesan dengan jumlah banyak untuk wisuda anak- anak di TK Al-Furqon, jadi saya mencari tahu benar bagaimana kualitas dari produk itu sendiri. Dulu saya pesan 2x yang pertama sebanyak 55pcs buket dan yang kedua 35pcs buket. Saya puas dengan pelayanannya dan mba nya juga ramah. Untuk masalah pengiriman saya itu tadi yang lumayan banyak, dari pihak Refris Bouquet memberi jasa pengiriman dengan biaya transportasi ditanggung oleh pembeli. Jadi tidak kapok kalau suatu saat nanti mau order kembali untuk acara wisuda TK.”<sup>77</sup>*

Berdasarkan tanggapan dan informasi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam suatu bisnis atau usaha tidak ada kata terbebas dari kendala, pasti ada saja kendala yang dihadapi. Ada pepatah mengatakan bahwa 'Semakin tinggi pohon, semakin lebat buahnya dan semakin kencang angin menerpanya. Sama halnya pada suatu bisnis jika bisnis kita semakin maju akan ada resiko- resiko besar yang menghampiri dan jika suatu kendala itu bisa dilewati dengan berbagai strategi yang ada diperusahaan tersebut maka akan mendapatkan buah dari usahanya tersebut. Seperti yang dikatakan bapak Friedrich Schiller di akun twitternya ‘Hidup yang tidak dipertaruhkan tidak akan pernah dimenangkan’. Jadi jika ingin usahanya bisa maju, maka harus siap menerima resiko- resiko yang akan terjadi.

---

<sup>77</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 11 November 2021 Pukul 10.00 WIB

### 3. Solusi yang Digunakan Usaha UMKM Refris Bouquet Dalam Menghadapi Kendala Tersebut Agar Mampu Mempertahankan Bisnisnya.

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa solusi yang dimiliki oleh Refris Bouquet adalah sebagai berikut:

- 1) Solusi yang pertama adalah dalam masalah pengiriman yang dulunya hanya lewat COD dekat rumah hingga harus mengantarkannya sampai rumah, dan sekarang sudah melakukan pengiriman melalui ekspedisi, seperti yang di sampaikan Ibu Reffy Ristyanie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet :

*“Untuk masalah COD dan pengiriman diluar kota itu, karena sekarang jaman sudah maju dan sudah ada pengiriman melalui ekspedisi, jadi kami sudah melakukan system pengiriman melalui ekspedisi dan tentunya yang lowbudget, agar pembeli tidak kemahalan, dan kebanyakan dari sisi pembeli yang dicari yang anggarannya rendah.”<sup>78</sup>*

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa perkembangan teknologi sangat bermanfaat bagi pemasaran. Hal yang dulunya mungkin sulit dilakukan sekarang mudah dijangkau seperti halnya jasa pengeriman itu tadi.

- 2) Untuk kendala dalam pengerjaan disaat listrik padam, Ibu Reffi mencari cara dengan mengerjakan pekerjaan lain yang tidak menggunakan tenaga listrik, seperti yang diungkapkan Ibu

---

<sup>78</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 11 November 2021 Pukul 10.30 WIB

Reffi Ristyanie sebagai pemilik usaha Refris Bouquet, yakni sebagai berikut

*“karena adanya pemadaman listrik, membuat pengerjaan nya jadi terhambat dan apabila memang deadline sudah menunggu terpaksa saya mengerjakan nya secara manual. Agar pengerjaannya cepat selesai di bantu dengan karwan saya yaitu mbak Anggi”<sup>79</sup>.*

Hal tersebut diungkapkan Ibu reffi ristyanie sebagai pemilik usaha yang berusaha mencari cara agar pengerjaan orderan tersebut tidak terhambat dan tetap professional dalam bekerja meskipun hambatan yang dilalui cukup berat.

- 3) Untuk solusi selanjutnya mengenai kendala yang dihadapi ibu Reffi Ristyanie pada saat stok bahan habis, yang dilakukan ibu Reffi yaitu terpaksa mencari dipengecer atau disesama *crafter* meskipun harganya juga pasti berbeda. Seperti yang disampaikan Ibu Reffie Ristyani selaku pemilik usaha Refris Boquet yaitu:

*“Ada juga strategi yang dilakukan adalah dengan bergabung di grup usaha sesama crafter. Dengan begitu memudahkan penjual dalam mengatur produksi dan juga penjualannya. Semisal jika sudah bergabung digrup sesama crafter dan pada saat itu kita kehabisan stok di pusat kita bisa saling tukar informasi lewat grup mungkin ada yang masih mempunyai stok bahan yang diinginkan bisa beli disana. Ini juga untuk jaga-jaga jika orderan yang dipesan oleh pembeli segera diambil. Dan juga dalam hal pemasarannya saat belum gabung grup sesama crafter mungkin ada saingan harga lebih dimurahkan atau kemahalan, ada juga yang mungkin sehari tidak ada satu orderanpun masuk. Dengan bergabung maka hal tersebut bisa diatur dengan mudah. Akan ada persamaan harga jadi tidak ada*

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 11 November 2021 Pukul 11.00 WIB

*yang merasa dimatikan usahanya, dan juga jika sudah bergabung maka suatu saat ada orderan yang mungkin crafter tidak bisa handle bisa dilemparkan dicrafter lain. Jadi setiap hari pasti ada orderan”.*<sup>80</sup>

Dari pernyataan diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa makin banyak kita memperluas relasi seperti gabung dengan grup sesama *crafter*, maka semakin mudah juga kita dalam menjangkau suatu solusi atas kendala- kendala yang dihadapi. Tidak hanya kendala mungkin dari relasi itu kita membuka peluang usaha kita semakin maju lagi.

---

<sup>80</sup> Wawancara dengan Ibu Refy Ristianie selaku pemilik usaha UMKM Refris Bouquet, 11 November 2021 Pukul 11.15 WIB