

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Profil Sandys Project Gresik**

Proyek Sandys Gresik adalah usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang menjual produk fashion wanita. Sandys Project Gresik dirintis oleh ibu Putri Sandy selaku pemilik, sejak tahun 2017 di rumahnya yang berlokasi di Jalan Veteran Gang V-A kecamatan Kebomas – kabupaten Gresik Jawa Timur. Awal mula usaha Sandys Project ini berawal dari hobi Ibu Putri Sandy selaku pemilik yang suka membuat aksesoris dari manik-manik dan menjait kemudian menjualnya secara *online* melalui media sosial seperti Whatsapp dan Instagram, dengan menggunakan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) dan via transfer. Saat itu produk yang dijual dibuat sendiri oleh pemilik dengan bantuan empat karyawan sebagai penjait serta menggunakan nama Sandys Project sebagai *brand*. Target pasar Sandys Project Gresik adalah wanita remaja, dewasa, hingga ibu-ibu. Seiring berjalannya waktu dan banyaknya permintaan pelanggan yang ingin datang ke rumah pemilik untuk melihat barang secara langsung maka pemilik berinisiatif untuk membuka toko *offline*.

Pada tahun 2019 Sandys Project mulai meresmikan tokonya yang berlokasi di jalan Moh Husni Thamrin No.48B, Pekauman Gresik Jawa Timur dengan penambahan 8 karyawan dalam pembagian tugas penjualan secara *online* maupun *offline*. Hingga saat ini Sandys Project memiliki 12 karyawan, toko Sandys Project buka setiap hari mulai pukul 09.00-21.00 WIB. Tidak hanya melakukan penjualan secara *offline* dan *online* di media sosial instagram, whatsapp dan tiktok

saja tetapi Sandys Project juga melakukan penjualan di platforme-commerce seperti Shopee dan Tokopedia. Adapun jenis-jenis barang yang dijual Sandys Project yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
Jenis Produk Sandys Project

No	Jenis produk	Nama barang	Harga
1	Hijab	Ola Scraft	Rp 39.000
		Amirah Instant Pashmina	Rp 38.000
		Pashmina Heavy Shawl	Rp 27.000
		Pashmina Plisket	Rp 30.000
		Bella Square	Rp 15.000
		Bergo Mozza	Rp 35.000
2	Baju	Kiara Dress	Rp 80.000
		Yummi Inner Dress Fushia	Rp 110.000
		Kinan Shirt	Rp 85.000
		Lidya shirt	Rp 80.000
		Alex outer scarf	Rp 60.000
		Outer scarf exclusive design	Rp 95.000
		Rona Dress	Rp 115.000
		Kinan Dan Freya Shirt	Rp 110.000
3	Rok	Melody Skirt	Rp 85.000
		Milly Skirt Tartan	Rp 81.000
4	Celana	Flanel Pants Tali	Rp 120.000
		Linen Pants Kulot High Waist	Rp 95.000

		Crinkle Pants	Rp 75.000
5	Aksesoris	Inner Ninja Premium	Rp 30.000
		Manset Leher	Rp 15.000
		Jarum Pentul Mini Anti Karat	Rp 15.000
		scrunchie	Rp 8.000
		Strap Karakter	Rp 10.000
		Strap Mask Blossom Series	Rp 30.000
		Strap Mask Sakura Series	Rp 30.000
		Strapmasker Curlyl mix	Rp 20.000
		manik	Rp 25.000
		Strapmasker Crystal mix	Rp 12.000
		Connector Mask Candy Series	Rp 35.000
		Gelang aesthetic	Rp 20.000
		Gantungan Handsanitizer	RP 20.000
		Sajadah travel	Rp 25.000
		Tasbih Premium	Rp 20.000

Sumber : Katalog Sandys Project Gresik

Dengan berbagai macam jenis produk yang ditawarkan oleh Sandys Project Gresik kepada konsumen, dan untuk mempermudah transaksi penjualannya secara *offline* maupun *online* diberbagai media sosial yang digunakan serta *e-commerce* lainnya. Sandys Project Gresik Memiliki 12 karyawan dengan pembagian tugas masing-masing, sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
Pembagian Tugas Karyawan

No	Posisi Karyawan	Tugas karyawan	Jumlah karyawan
1	Admin Order	Tugasnya merespon pertanyaan pelanggan dengan cepat dan ramah, menangani jumlah orderan yang masuk dan memantau pesanan yang sedang berlangsung.	2
2	Input Data Packing Order	Tugasnya membuat laporan bulanan, menyiapkan, memilah, dan memilih untuk memasukan informasi ke dalam database, memastikan akurasi data sesuai sumbernya, memperbarui database jika diperlukan, dan melakukan packing barang secara rapi dan aman	2
3	Marketing <i>E-commerce</i>	Tugasnya melakukan riset mengenai tren terkini dan kebutuhan para pelanggan Sandys Project untuk mempermudah proses promosi yang efektif	2
4	Tim konten	Tugas tim konten adalah merancang konten, berkomunikasi dengan followers Sandys Project Gresik , dan melakukan evaluasi.	2
5	Penjait	Tugasnya Membuat pakaian sesuai desain yang sudah dirancang atau diinginkan untuk dipasarkan kepada pelanggan Sandys Project	4

Sumber : Putri Sandy (Pemilik Sandys Project Gresik)

## 2. Usaha Sandys Project dalam Meningkatkan Penjualan di *E-commerce*

Perkembangan ekonomi digital saat ini dapat dirasakan dengan adanya platforme-*commerce* sebagai belanja *online* terbesar di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari tingginya antusias penjual dan pembeli yang menggunakan platformE-

*commerce* yang berbasis *mobile apps* seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, Bukalapak dan lainnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya mereka. Banyaknya hal-hal baru dan canggih yang tertera secara *online* menjadi peluang pelaku usaha melakukan penjualan secara daring dengan tujuan memperkuat brand, menjaga kualitas produk, dan mencapai target pasar yang lebih luas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Putri Sandy selaku pemilik Sandys Project yang berkaitan mengenai sejauh mana usaha Sandys Project dalam meningkatkan penjualannya di *e-commerce*. Berikut hasil wawancaranya:

“untuk penjualan di *e-commerce* saya menggunakan aplikasi shopee sejak tahun 2019 dan menggunakan tokopedia pada 2021. Saya menggunakan platform *e-commerce* karena saat ini belanja online lebih diminati oleh konsumen dan belanja online di *e-commerce* juga sudah menjadi tren masa kini di semua kalangan ditambah lagi dengan banyaknya promo dan fitur yang disediakan tidak menutup kemungkinan konsumen untuk tidak belanja di *e-commerce*. Apa lagi saat masa pandemi covid19 tahun lalu sebagai pejual kita harus bertahan dengan kondisi dimana setiap aktifitas dibatasi dengan peraturan-praturan yang berlaku. Jadi mau tidak mau kita sebagai pelaku usaha harus mengikuti trend yang sedang terjadi.”<sup>1</sup>

Dari pernyataan Ibu Putri Sandy bahwa dalam menjalankan suatu bisnis kita harus mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen sehingga produk yang ditawarkan pada konsumen dapat tersalurkan dan diterima dengan baik. Untuk mencapai target pasar penjualan yang diharapkan di *e-commerce* bukanlah hal yang mudah sama halnya seperti pemasaran secara *offline* pada umumnya pelaku usaha harus memiliki strategi pemasaran yang ideal. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Putri Sandy selaku pemilik Sandys Project. Berikut hasil wawancaranya:

“Mendatangkan pengunjung di akun bisnis seperti media sosial dan *links* situs *e-commerce* itu tentunya tidak mudah, seperti halnya berjualan secara langsung (*offline*) kita perlu menerapkan 4p agar target mencapai

---

<sup>1</sup>Putri Sandy, Pemilik Sandys Project Gresik, *Wawancara langsung* (Selasa, 15 Februari 2022)

target penjualan. seperti promosi yang saya lakukan salah satunya menggunakan iklan perbayar di instagram, endors dengan selegram dan berkolaborasi dengan tokoh masyarakat seperti cakyuk Gresik, memberikan give away serta bikin konten-konten menarik di sosial media seperti tiktok dan instagram, selain itu sebagai penjual kita harus rajin posting di media sosial itu perlu karena kalau saya tidak posting bagaimana orang bisa tau apa yang saya jual dan bagaimana kualitas produk yang saya jual dengan tujuan agar orang lain tertarik. Dengan mencantumkan link untuk cara pesan lewat akun apa aja itu tertera semua di instagram (katalog). Mengenai promosi yang saya berikan pada pelanggan di *e-commerce* untuk sekarang ini voucher diskon potongan harga saja untuk pembelian dengan jumlah tertentu kalau gratis ongkir itu sudah tersedia dari pihak shopee dan tokopedianya.”<sup>2</sup>

Hal ini juga sesuai dengan apa yang telah di sampaikan oleh Rosita selaku karyawan Sandys Project. Sebagai berikut hasil wawancaranya:

“penjualan di *e-commerce* kita pakai Aplikasi Shopee dan Tokopedia. tetapi orderan lebih aktif di shopee karna di tokopedia kita baru bergabung. Kalau di shopee pelanggan kita sudah banyak yang tau dan untuk promosi shopee kita ada voucher diskon untuk minimal pembelian dengan jumlah tertentu, dan juga ada diskon harga untuk produk yang baru di keluarkan. Selain itu kita juga baru saja berkolaborasi dengan HIJUP,”<sup>3</sup>

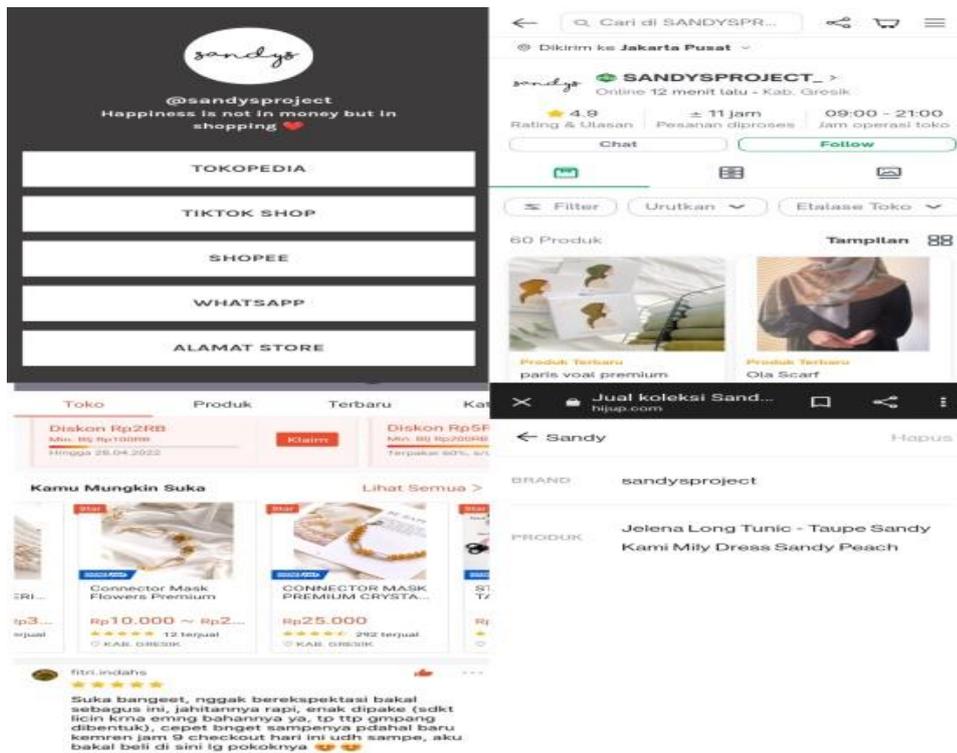
Dari hasil wawancara dengan ibu putri selaku pemilik Sandys Project dan Rosita selaku karyawan Sandys Project Gresik dapat disimpulkan sejauh ini usaha Sandys Project dalam meningkatkan penjualan di *e-commerce* menggunakan aplikasi shopee dan tokopedia dengan berbagai promosi yang dilakukan serta memberi informasi secara detail di sosial media lainnya seperti instagram, tiktok dan whatsapp agar dapat menjangkau target pasar yang lebih luas.

---

<sup>2</sup>Putri Sandy, Pemilik Sandys Project Gresik, *Wawancara Langsung* (Selasa, 15 Februari 2022)

<sup>3</sup>Rosita, Karyawan Sandys Project Gresik, *Wawancara Langsung* (Selasa, 15 Februari 2022)

**Gambar 4.1**  
Usaha Sandys Project meningkatkan penjualan di *E-commerce*<sup>4</sup>



Dokumentasi Penelitian, 2022

Memberikan voucher diskon di shopee dan menggunakan berbagai platform *e-commerce* seperti Tokopedia dan Hijup adalah salah satu bentuk upaya Sandys Project untuk dapat menjangkau target pasar yang ditujuh. Selain itu upaya yang dilakukan Sandys Project Gresik yaitu untuk memaksimalkan peran *e-commerce* dalam meningkatkan penjualannya. Dari usaha yang dilakukan Sandys Project dalam meningkatkan penjualan di *e-commerce* menunjukkan jumlah *traffic* dan jumlah penjualan yang signifikan.

### 3. Pemanfaatan *E-commerce* oleh Sandys Project

Dari sudut pandang bisnis, *e-commerce* memberikan banyak sekali manfaat bagi para pelaku bisnis. Seperti halnya, banyaknya fitur yang disediakan pada platform *e-commerce* memberikan kemudahan pelaku bisnis dalam mengatasi

<sup>4</sup>Gambar diperoleh dari tangkap layar media sosial instagram dan aplikasi shopee, tokopedi, hijup, *Observasi Langsung* (Minggu, 3 April 2022)

ketidak mampuan konsumen untuk melihat ataupun menyentuh produk secara langsung, namun dengan menggunakan platform *e-commerce* pelaku bisnis dapat mengatasi ketidak mampuan itu dengan cara menampilkan foto produk dan identifikasi produk yang relevan sehingga dapat menciptakan kepercayaan konsumen. Dengan menggunakan platform *e-commerce* maka penjual dan pembeli bisa bertemu di dunia maya tanpa terhalang jarak dan waktu.

Seperti bisnis pada umumnya, strategi pemasaran dimaksimalkan dengan beberapa faktor seperti harga, promosi, dan distribusi. Agar bisa memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga omzet penjualan semakin meningkat. Akan tetapi keputusan konsumen dalam membeli suatu produk tidak hanya pada transaksi, namun selanjutnya kepuasan konsumen akan semakin meningkat pada tahap kualitas produk, kualitas pelayanan dan kemudahan proses transaksi yang ditawarkan. Oleh karena itu pelaku bisnis diharapkan bisa memanfaatkan platform *e-commerce* dengan maksimal karena kepuasan dan kepercayaan pelanggan dapat berdampak pada pertumbuhan dan nama baik suatu usaha atau bisnis yang dijalankan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Putri Sandy selaku pemilik Sandys Project yang berkaitan mengenai bagaimana Sandys Project dalam memanfaatkan *e-commerce*. Berikut hasil wawancaranya:

“menurut saya *e-commerce* itu lebih tepatnya sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Proses penjualan yang dilakukan sama-sama saja seperti penjualan offline hanya saja di *e-commerce* ada diskon yang bisa mereka gunakan. Selain itu saya sebagai penjual bisa memakai fitur-fitur yang disediakan seperti tampilan gambar dan identifikasi produk agar pembeli suka dan tertarik, tampilan testimoni di kolom profil sehingga pembeli percaya kalau kualitas produk kita itu memang bagus. tidak hanya memberikan tampilan produk yang menarik dalam hal mempeking barang kita juga menggunakan box dan bubble terutama untuk produk yang mudah pecah. Sebisanya mungkin kita memastikan barang aman hingga sampai

ketangan pembeli karena setelah pembeli menerima dan memeriksa barang pesannya mereka akan memberi penilaian seperti bintang dan komentar mengenai produk kita dan itu berpengaruh terhadap performa toko kita jadi sebisa mungkin kita memberikan pelayanan yang terbaik untuk pembeli di *e-commerce* maupun di toko”<sup>5</sup>

Hal ini juga sesuai dengan apa yang telah di sampaikan oleh Rosita selaku karyawan Sandys Project. Sebagai berikut hasil wawancaranya.

“*E-commerce* itu kan sebagai tempat atau wadah kedua setelah toko offline jadi untuk proses penjualan atau pelayanan yang diberikan sama saja. Namun penjualan di *e-commerce* untuk pembelian dapat terjadi 24 jam tetapi untuk respon chat yang diberikan penjual terhadap pembelikurang lebih 11jam dari jam 9 pagi sampai jam 9 malam. dan disaat ada orderan masuk yang kita lakukan terlebih dahulu yaitu print faktur lalu packing barang. Untuk menjaga keamanan barang pemekingan kita menggunakan box dan busa. Setelah itu kita melakukan pengiriman. Disini kita kerjasama dengan ekspedisi sicepat, antar aja dan jnt ekspres. Pesanan di kirim pada jam 3 sore. Pesanan diatas jam 3 kita kirim keesokkan harinya.”<sup>6</sup>

Dari hasil wawancara mengenai proses penjualan Sandys Project di platform *e-commerce* dapat disimpulkan bahwa penjualan Sandys Project di *e-commerce* shopee dan tokopedia sama seperti halnya penjualan secara langsung kualitas produk, harga yang ditawarkan sama, dan pelayanan yang diberikan baik. selain itu pengemasan pada penjualan di *e-commerce* dipastikan rapi dan aman. Adapun keuntungan yang diperoleh dan kendala yang dihadapi Sandys Project Gresik dalam berjualan pada platform *e-commerce*. Hal ini disampaikan melalui wawancara bersama Ibu Putri selaku pemilik Sandys Project. Berikut hasil wawancaranya:

“tentunya banyak sekali keuntungan berjualan di platform *e-commerce* ini seperti halnya, aktifitas penjualan menjadi lebih mudah, seperti halnya kita tidak perlu merekap orderan yang masuk dari shopee atau pun tokopedia karena itu sudah terekap dengan sendirinya. Kalau kendalanya itu mengenai pencairan dana, terkadang pembeli sudah menerima barang tapi dia tidak

---

<sup>5</sup>Putri Sandy, Pemilik Sandys Project Gresik, *Wawancara Langsung* (Selasa, 15 Februari 2022)

<sup>6</sup>Rosita, Karyawan Sandys Project Gresik, *Wawancara Langsung* (Selasa, 15 Februari 2022)

mengkonfirmasi pesanan telah diterima. Maka uang pembeliannya gak masuk ke kita, hanya itu saja sih.”<sup>7</sup>

Hal ini juga di sampaikan oleh Rosita selaku karyawan Sandys Project.

Sebagai berikut hasil wawancaranya.

“keuntungannya pekerjaan yang lakukan lebih mudah lebih santai, salah satunya seperti menambah pelanggan baru dari berbagai daerah dan input orderan, untuk kendalanya mungkin lebih kekomplain mengenai warna barang yang tidak sesuai,kecepatan pengiriman, padahal kecepatan pengiriman bukan lagi ranah toko tetapi itu sudah tanggungjawab ekspedisi, untuk masalah kesalahan mengenai produk itu menjadi tanggung jawab kami namun harus disertai bukti”<sup>8</sup>

Dari hasil wawancara dengan pemilik Sandys Project Ibu Putri dan Rosita selaku karyawannya dapat disimpulkan bahwa dalam memanfaatkan *E-commerce* pada umumnya Sandys Project telah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik seperti halnya kecakapan dalam merepon chat konsumen yang bertanya mengenai produk Sandys Project. Selain itu kendala yang dihadapi Sandys Project diantaranya pencairan dana dari konsumen yang lama, kesalah pahaman mengenai keterlambat pengiriman pesanan.

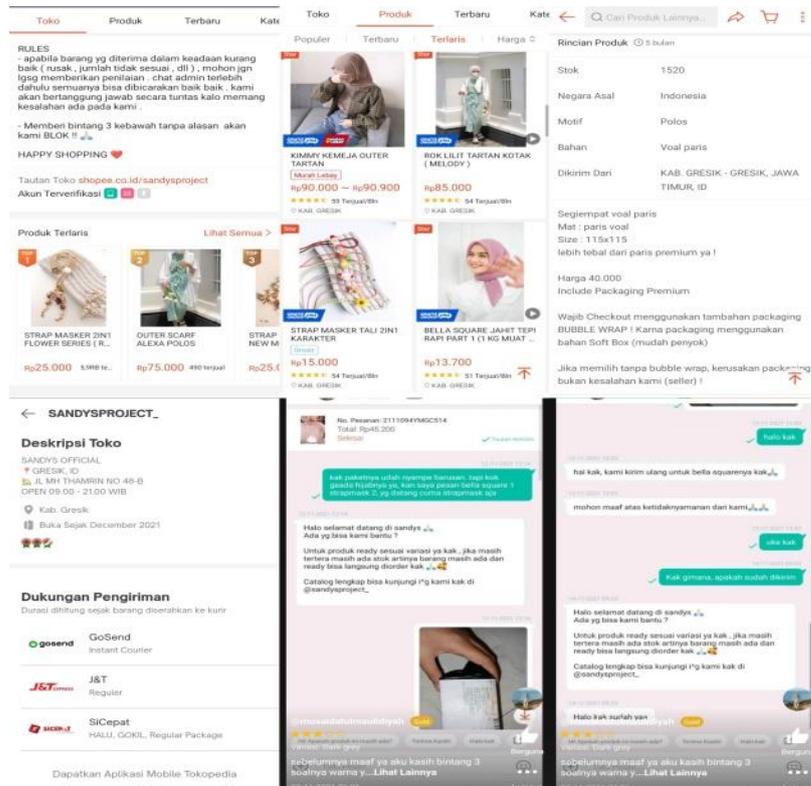
Selain itu Sandys Project menggunakan platform *e-commerce* untuk menjual produk fashion wanita muslim, produk yang ditawarkan Sandys Project memiliki manfaat dan tidak merugikan konsumennya. Seperti hijab, baju muslim dan aksesoris yang memiliki keunikan tersendiri. Selain itu gambar dan spesifikasi barang yang ditampilkan jelas serta sesuai dengan aslinya.

---

<sup>7</sup>Putri Sandy, Pemilik Sandys Project Gresik, *Wawancara Langsung* (Selasa, 15 Februari 2022)

<sup>8</sup>Rosita, Karyawan Sandys Project Gresik, *Wawancara Langsung* (Selasa, 15 Februari 2022)

**Gambar 4.2**  
Sandys Project memanfaatkan *E-commerce*<sup>9</sup>



Dokumentasi Penelitian, 2022

#### 4. Penjualan Sandys Project Secara *Online* dan *Offline*

Toko *online* dan *offline* tidak selalu memberikan sesuatu hal yang baik dan tidak pula selalu memberikan sesuatu hal yang buruk. Keduanya memiliki kekurangan dan kelebihan tersendiri yang dapat berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk berbelanja secara *online* atau *offline*. Kelebihan dari toko *online* yaitu, jangkauan pasar lebih luas, tidak memerlukan tempat, waktu fleksibel. Sedangkan kelebihan toko *offline* yaitu, kepercayaan tinggi, sistem pembayaran lebih aman, tidak repot melakukan pengiriman.

Kekurangan dari toko *Online* yaitu, persaingan ketat, kredibilitas diragukan, dan konektivitas internet. Sedangkan kekurangan dari toko *offline* yaitu,

<sup>9</sup>Gambar diperoleh dari tangkap layar aplikasi shopee, *Observasi Langsung*, (Minggu, 3 April 2022)

jangkauan pasar terbatas, memerlukan karyawan yang lebih banyak, dan modal lebih besar. Oleh karena itu pelaku bisnis harus melakukan inovasi agar dapat mengembangkan bisnis yang dijalankan secara signifikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Putri Sandy selaku pemilik Sandys Project yang berkaitan mengenai bagaimana penjualan Sandys Project secara *online* dan *offline*. Berikut hasil wawancaranya:

“Mengenai Penjualan di shopee pastinya lebih menguntungkan, karena selama berjualan di shopee saya bisa mendapatkan omset kisaran 150 juta perbulannya, kalau di tokokan alhamdulillah tidak jauh beda tetapi kalau dipresentasikan penjualan di shopee lebih meningkat 50% sedangkan di toko peningkatan penjualan kisaran 35% sekiranya seperti itu. Hal itu disebabkan karena kita lebih dulu jualan di shopee sedangkan toko *offline* kita masih terbilang baru”<sup>10</sup>

Hal ini juga sesuai dengan apa yang telah di sampaikan oleh Rosita selaku karyawan Sandys Project. Sebagai berikut hasil wawancaranya

“Lebih banyak di shopee bisa di bilang setiap hari kita selalu ada orderan di shopee 4-10 paling sedikit tiap harinya. Kalau di toko bisa dilihat dari tanggal muda dan tua. Kalau tanggal muda ramai pengunjung. Kalau sudah pertengahan tanggal udah muai sepi tapi tetap ada beberapa pelanggan”<sup>11</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bawasannya penjualan Sandys Project secara *online* dan *offline* pendapatan yang diperoleh sedikit berbeda, penjualan Sandys secara *online* di *e-commerce* lebih banyak diminati oleh pelanggan dibandingkan penjualannya Sandys Project di toko secara *offline*. Akan tetapi peneliti tidak dapat mendapatkan ataupun melihat secara langsung data omzet dari hasil penjualan Sandys Project secara *online* maupun *offline* dikarenakan pemilik tidak memberikan izin, dengan alasan data bersifat privasi. Selain itu dalam hal ini peneliti mewawancarai beberapa konsumen Sandys Project Gresik secara langsung. Berdasarkan uraian diatas maka hasil wawancraa

---

<sup>10</sup>Putri Sandy, Pemilik Sandys Project Gresik, *Wawancara Langsung* (Selasa, 15 Februari 2022)

<sup>11</sup>Rosita, Karyawan Sandys Project Gresik, *Wawancara Langsung* (Selasa, 15 Februari 2022)

dari beberapa konsumen *offline* Sandys Project Gresik sebagai berikut hasil wawancaranya:

Rahma Firdausi. “Saya tau Sandys Project Gresik dari teman. Saya berbelanja di Sandy Project secara langsung Dan saya tertarik untuk membeli sesuatu (hijab) di Sandys Project karena banyak pilihan warnanya selain itu jaitannya rapi. Spesifikasi yang ditampilkan di akun media sosial maupun shopee disampaikan dengan baik dan sesuai. Kualitas produk yang di tawarkan bagus, untuk harganya sesuai dan murah meriah. Pelayanan yang diberikan baik, karyawannya ramah. Sejauh ini saya merasa puas dengan produk-produk yang di tawarkan.”<sup>12</sup>

Niken Adelia. “Saya tau Sandys Project dari story instagram kuliner gresik kebetulan saat itu ada cuplikan video Toko Sandys Project lagi ngiklan pakaian. Iya saya pernah berbelanja ke toko Sandys Project. ada salah satu pakaian yang saya suka. Produknya bagus-bagus model pakaiannya mengikuti tren. Untuk spesifikasi yang saya lihat di akun instagramnya itu sesuai dengan aslinya. Menurut saya kualitas produk Sandys Project bagus dan harganya lumayan sesuai lah sama kualitas produknya. dan saya tidak pernah merasa kecewa berbelanja di Sandys Project Gresik.”<sup>13</sup>

Marchell Pitaloka. “Saya tau Sandys Project dari teman saya. Saya pernah berbelanja di Sandys Project secara langsung. Saat itu saya membutuhkan hijab dan teman saya merekomendasikan Sandys Project untuk spesifikasi disosial media saya kurang tau tetapi kualitas produknya menurut saya bagus, warnanya realpict dan jahitannya rapi, kainnya bagus mudah di bentuk (hijab). Untuk harga dapat dikatakan terjangkau, pelayanannya baik. setelah berbelanja di Sandys Project sejauh ini saya merasa puas dan tidak merasa kecewa.”<sup>14</sup>

Yuliyanti. “Saya tau Sandys Project dari media sosial instagram. iya saya pernah berbelanja Sandys Project di shopee. alasan saya berbelanja di Sandys Project karna harganya murah dan juga bisa menggunakan gratis ongkir sampai 0 rupiah, pembayarannya juga bisa COD, pengirimannya cepat dan kemasannya aman. Spesifikasi produk sesuai. Kualitas produk baik. harganya sangat terjangkau respon reseller ramah, saya merasa puas setelah berbelanja di Sandys Project.”<sup>15</sup>

Dari hasil wawancara secara langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap konsumen *offline* Sandys Project Gresik dapat dikatakan persentase

---

<sup>12</sup>Rahma Firdausi, Konsumen Sandys Project Gresik, *Wawancara Langsung* (Kamis, 17 Februari 2022)

<sup>13</sup>Niken Adelia, Konsumen Sandys Project Gresik, *Wawancara Langsung* (Kamis, 17 Februari 2022)

<sup>14</sup>Marchell Pitaloka, Konsumen Sandys Project Gresik, *Wawancara Langsung* (Kamis, 17 Februari 2022)

<sup>15</sup>Yuliyanti, Konsumen Sandys Project Gresik, *Wawancara Langsung* (Jumat, 18 Februari 2022)

peningkatan penjualan secara *offline* 35%. Di karenakan toko Sandys Project belum banyak diketahui oleh masyarakat Gresik. Di samping itu konsumen memiliki cara berbelanja yang berbeda-beda. Akibatnya, pengusaha harus mampu memuaskan pelanggan. Sehingga bisnis yang di jalankan bisa mencapai target yang diinginkan. Dalam hal ini konsumen Sandys Project kebanyakan mengetahui Sandys Project dari media sosial instangram, dan rekomendasi antara intividu.

Selain wawancara langsung terhadap konsumen Sandys Project Gresik di lapangan. Peneliti juga melakukan observasi pada salah satu platfrom *e-commerce* yang digunakan oleh Sandys Project yaitu shopee, adabeberapa pembeli yang memberikan penilaian mengenai produk Sandys Project pada kolom komentar penilaian di toko Sandys Project di shopee sebagai berikut:

“Alhamdulillah pesanannya sudah datang sesuai dengan pesanan saya, bahannya bagusnya bagus sekali, lumayan tebal, pengemasan pun rapi, saya suka sekali. Pertahankan pengemasan seperti ini ya kak”

“Trimakasih kak sangat bagus sekali bajunya cantik realpict, pengemasan oke, semua oke, pengirimannya sangat cepet pokoknya recomended sekali beli di sini. Makasih kak”

“Ukuran pas pengemasan bagus, rapi, aman, motif sesuai pesanan modelnya sesuai ekspektasi, respon penjual bagus, pengiriman cepat, intinya bagus dan gak ngecewain recomended”

“Pengiriman cepat, suka sekali sama outernya, bahanya halus, jaitannya sangat rapi. Puas sekali belanja di sini. Resellernya ramah sekali, pengemasan rapi, insya Allah akan order lagi di toko ini”

“Alhamdulillah barang sudah diterima, respon penjual ramah, barang sesuai gambar, ukuran scrunchienya besar, bahanya juga bagus, trimakasih kak”

“Produk sesuai pesanan, pengiriman sangat cepat, adminya baik stock warna kosong di kabarin. Trimakasih kak”

“Pengemasan dan pengiriman standar, warna sedikit berbeda akan tetapi bahannya bagus”

“Sudah langganan kalau beli di Sandys gak pernah mengecewakan, warnanya realpict dan jahitannya rapi bagus sekali dan kainnya mudah dibentuk”

“Ukuran pas saat di pakai terlihat bagus, akan tetapi untuk harga terlalu mahal menurut saya, kualitas bahannya tidak sesuai ekspektasi kualitasnya seperti kain biasa tapi adem”

“Trimakasih paket sudah sampai dengan aman, pengemasan dan pengiriman lumayan cepat, kualitas sangat baik, warna dan bahan sesuai ekspektasi, tidak mengecewakan, bagus sekali”

“Super cakep banget, realpict buat kalain yang mau beli jangan ragu ini memang sebgus itu”

Akibatnya, temuan wawancara pemilik dan pengamatan oleh peneliti,, karyawan hingga konsumen Sandys Project secara langsung di lokasi dan di sumber media sosial hingga aplikasi *e-commerce* yang digunakan menunjukkan bahwa penjualan Sandys Project secara *onlinedi e-commerce* lebih unggul dengan persentase penjualan 50% hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah produk Sandys Project yang terjual di shopee dengan pencapaian 60-50 penjualan produk perbulannya, dibandingkan penjualan secara *offlinedapat* dikatakan hanya mengalami peningkatan 35% karna pengunjung di toko bersifat fluktuatif.Peran *e-commerec* dalam meningkatkan penjualan Sandys Project Gresik juga dapat dilihat dari intensitas *traffic* dan intensitas penjualan pada akun shopee Sandys Project Gresik yang berkembang pada setiap tahunnya.

## **B. Temuan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi telah diperoleh beberapa temuan. Hasil temuan yang telah didapatkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Usaha Sandys ProjectGresik dalam meningkatkan penjualan di pelatfrom *e-commercediantaranya* sebagai berikut:
  - a Sandys Project menggunakan beberapa platfrom *e-commerce* dalam memingkatkan penjualannya diantaranya, Shopee, Tokopedia dan Hijup.

- b Sandys Project melakukan promosi menggunakan media sosial Instagram, Tiktok dan Whatsapp, media sosial yang lebih dominan digunakan oleh Sandys Project dalam meningkatkan penjualan di *e-commerce* adalah Instagram. adapun bentuk promosi yang dilakukan oleh Sandys Project di Instagram dengan cara memasang iklan berbayar, endorsement dengan tokoh masyarakat Gresik dan mengadakan give away pada event tertentu.
  - c Selain menggunakan media sosial dalam meningkatkan penjualan di *e-commerce* Sandys Project juga memberikan voucher disalah satu platform *e-commerce* yaitu shopee. voucher yang diberikan berupa voucher diskon Rp 5000 dengan minimal belanja Rp 200.000 dan voucher tersebut telah mencapai 60% pemakaian.
2. Sandys Project Gresik memanfaatkan *e-commerce*. Dalam hal ini diantaranya:
- a Sandys Project Gresik dalam memanfaatkan *e-commerce* yaitu dengan menciptakan kepercayaan konsumen dengan menjaga kualitas produk dan menyampaikan spesifikasi produk di platform *e-commerce* secara relevan.
  - b Memberikan pelayanan yang ramah dalam merespon pesanan pembeli di *e-commerce* dan bersikap bertanggung jawab.
  - c Memangkas biaya pemasaran dengan adanya voucher yang tersedia di platform *e-commerce* seperti gratis ongkir dan cashback extra.
  - d Berusaha memberikan kemudahan proses pembelian produk Sandys Project kepada konsumen yang ada diluar wilayah Gresik.

3. Penjualan Sandys Project Gresik secara *online* dan *offline*. Dari hasil pengamatan peneliti dilapangan secara langsung menunjukkan:
- a Sandys Project sering memposting hasil penjualan dari platfrom *e-commerce* di instagram dalam jumlah yang banyak.
  - b Sandys Project berhasil meningkatkan *traffic* pengunjung pada platfrom *e-commerce* shopee, dimana pada pertengahan tahun 2021 *traffic* Sandys Project berjumlah 9,7 ribu pengikut dan sekarang sudah mencapai 19,3 ribu pengikut.
  - c Sandys Project dalam penjualannya di *e-commerce* dapat mencapai 7000 ribu penjualan hijab bella square, 1.500 ribu penjualan produk kemeja dan berbagai produk lainnya dengan kenaikan jumlah penjualan yang signifikan pada platfrom *e-commerce* shopee.
  - d Penjualan Sandys Project secara *offline* dapat dikatakan bersifat fluktuatif. Dari pengamatan secara langsung toko Sandys Project Gresik secara *offline* hanya ramai pengunjung pada saat event-event tertentu seperti tanggal muda dan lain sebagainya.

### **C. Pembahasan**

Keterkaitan atau ketidaksesuaian dengan teori yang telah dibahas pada bab sebelumnya akan dijelaskan secara lebih rinci dan mendalam dalam pembahasan berdasarkan penjelasan data dan temuan penelitian diatas. Pembahasan peneliti dapat ditemukan sebagai berikut:

## 1. Usaha Sandys Project dalam Meningkatkan Penjualan di *E-commerce*.

Produk, tempat, promosi, dan empat sisi bauran pemasarandiperiksa dan ditekankan dalam bauran pemasaran. Keempat komponen bauran pemasaran berkolaborasi untuk membuat tujuan penjualan perusahaan lebih mungkin tercapai. Ada empat bagian dari bauran pemasaran yang selalu dilihat dan dijadikan bahan kajian sebagai berikut:<sup>16</sup>

### 1) *Product*

Ada beberapa bahan pertimbangan bagi para pengusaha. *Pertama*, bahwa kekuatan bersaing dari setiap macam seri barang akan terkandung dalam nilai seri barang itu sendiri, serta modifikasi jenis barang yang terkandung dalam setiap seri, sesuai dengan perkembangan kebutuhan konsumen. *Kedua*, pelayanan yang disediakan dalam rangka mendukung penjualan barang, hendaklah disesuaikan dengan perkembangan jumlah barang yang diproduksi, teknologi dan kebutuhan konsumen. *Ketiga*, seiring kemajuan teknologi maka standar yang telah ditetapkan suatu usaha baik untuk kualitas, umur, penggunaan, bentuk barang dan sebagainya, setiap waktu membutuhkan peninjauan kembali.<sup>17</sup>

Sandys Project adalah sebuah toko yang menjual produk fashion wanita. bisnis fashion memiliki kelebihan diantaranya tidak bersifat kadaluarsa, banyak peminat, distribusi yang mudah, penyaluran hobi yang memiliki nilai seni, selain itu bisnis fashion tak harus memiliki toko *offline*. Produk Sandys Projcet merupa produk fashion yang dibuat dan memiliki brand sendiri. Dalam mengelolah produknya Sandys Project mengikuti trend fashion masa kini, model busana yang ditawarkan kepada konsumen menampilkan gaya modern, bahan yang digunakan

---

<sup>16</sup>Dilihat di Hlm. 17

<sup>17</sup>Dilihat di Hlm. 18

berkualitas. Dengan memberikan kualitas produk yang baik kepada konsumen dapat menciptakan kepuasan konsumen.

## 2) *Place/Distribution*

Tempat atau saluran distribusi. Dalam hal ini produk konsumen yang dihasilkan produsen tentu akan dipasarkan kepada konsumen, menggunakan jaringan distribusi atau saluran distribusi. Tempat atau saluran distribusi harus tersedia untuk pelanggan atau konsumen dengan target dan mudah diperoleh dengan menggunakan jaringan *online* atau *e-commerce*.

Dengan gagasan tentang komunitas dan portal virtual, serta akses 24 jam ke komunikasi dan distribusi digital, internet dapat dilihat dan dimanfaatkan sebagai model pemasaran yang ideal di tahun-tahun mendatang.

Situs Web adalah tempat di mana seseorang dapat berbicara tentang dirinya sendiri, minatnya, pengetahuannya tentang produk yang dia jual, dan apapun di antaranya termasuk di dalamnya informasi yang dapat disajikan dalam bentuk teks tertulis, gambar, video, animasi, dan file multimedia lainnya. Sistem jual-beli *online* internet saat ini paling populer karena memudahkan pembeli untuk mengaksesnya kapan saja. Dimana sistem ini dapat diakses oleh pembeli dari lokasi manapun. Setelah memilih barang yang diinginkan dan melakukan pembayaran, barang dikirim.<sup>18</sup>

Dalam pendistribusian produknya Sandys Project memanfaatkan platform *e-commerce* untuk dapat bersaing secara global dengan pembisnis Fashion lainnya. Platform *e-commerce* yang digunakan antara lain Shopee, Tokopedia dan Hijup. Keuntungan yang diperoleh Sandys Project dengan berjualan

---

<sup>18</sup>Dilihat di Hlm. 18

diplatform *ecommerce* diantaranya Sandys Project Gresik dapat meningkatkan penjualan, memperkuat *brand*, dan menjangkau target pasar yang lebih luas.

### 3) *Price*

Harga produk adalah topik diskusi bagi konsumen serta, yang paling penting, produsen yang bertanggung jawab untuk menetapkan kebijakan harga yang tepat. Penetapan harga harus mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk biaya produksi yang memerlukan diskon, penjualan berbasis kredit, beli saat dapat dua, dan taktik serupa lainnya. Sejenis bonus yang dianggap efektif memuaskan pelanggan atau memperlakukan mereka dengan cukup baik sehingga membuat mereka ingin kembali lagi dan lagi. Penjual akan mampu untuk memperkirakan pendapatan penjualan yang mungkin bertujuan untuk menumbuhkan pelanggan setia.<sup>19</sup>

Penetapan harga produk Sandys Project secara langsung pada toko *offline* maupun *online* di *e-commerce* sama. Selain penetapan harga yang sama, Sandys Project juga memberikan kemudahan transaksi pembayaran secara langsung maupun tidak langsung. Pada penjualan secara *offline* transaksi pembayaran dapat menggunakan kartu debit dan chas. Selain itu Sandys Project juga memberikan diskon pada event-event tertentu di toko maupun di platform *e-commerce*. Harga produk yang ditawarkan sudah dipastikan sesuai harga dipasaran dan kualitas produk.

### 4) *Promotion*

Salah satu tujuan promosi perusahaan adalah menginformasikan segala jenis bentuk produk yang ditawarkan kepada pelanggan dan berusaha menarik

---

<sup>19</sup>Dilihat di Hlm. 19

calon konsumen yang baru. Ada empat jenis-jenis promosi yang harus dilakukan oleh pelaku usaha yaitu periklanan, promosi penjualan, publisitas, dan penjualan pribadi. Dalam mempromosikan produknya Sandys Project Gresik menggunakan jenis promosi periklanan (*advertising*).

Periklanan (*advertising*), penggunaan promosi melalui iklan dapat dilakukan dengan berbagai media, seperti pemasangan billboard, spanduk, iklan melalui koran, majalah, televisi, radio, dan media sosial.<sup>20</sup> Bentuk promosi periklanan yang dilakukan Sandys Project Gresik melalui media sosial instagram yaitu beriklan di instagram Ads, endorse dengan tokoh masyarakat Gresik dan *influencer*. Hal ini dilakukan dengan tujuan meningkatkan *brand* dengan menciptakan kepercayaan konsumen, menciptakan konsumen yang loyal, serta dapat mengarahkan konsumen baru untuk mengunjungi situs bisnis yang disediakan.

Dengan menerapkan bauran pemasaran (*marketing mix*) adalah salah satu usaha Sandys Project Gresik dalam meningkatkan penjualan di *e-commerce*. Dengan demikian peran *e-commerce* dalam meningkatkan penjualannya Sandys Project Gresik dapat berjalan maksimal dan produktif.

## **2. Pemanfaatan *E-commerce* oleh Sandys Project**

Dari sisi bisnis, *e-commerce* menawarkan banyak keuntungan bagi para pebisnis. Sandys Project Gresik melihat keuntungan dari *e-commerce* sebagai berikut:

- a. Penjual Project Sandys mendapat manfaat dari kemudahan yang mereka dapat dan jual di platform e-niaga.

---

<sup>20</sup>Dilihat di Hlm. 20

- b. Sandys Project dapat menghemat uang untuk pemasaran dengan memanfaatkan berbagai fitur platform *e-commerce*. Pengiriman gratis dan cashback tambahan adalah dua di antaranya. gratis ongkir dan cashback extra.
- c. Sandys Project juga mempermudah komunikasi dengan produsen dan pelanggan.
- d. Berbagai kota di Indonesia menjadi target pasar lain yang bisa dijangkau Sandys Project.
- e. Sandys Project dapat memanfaatkan fitur *e-commerce* untuk mempercepat dan menyederhanakan penyebaran informasi.

Agar bisnis atau organisasi tetap kompetitif dalam skala global, saat ini perlu menggunakan *e-commerce*. *E-commerce* juga berdampak positif pada operasi bisnis. Dampak terbesar pada lingkungan perdagangan global yang semakin kompetitif. Penggunaan *e-commerce* adalah salah satu jenis aplikasi teknologi untuk menjual barang atau jasa dan meningkatkan persaingan bisnis.<sup>21</sup> Etika dalam memanfaatkan platform *e-commerce* secara maksimal juga perlu diperhatikan dalam hal ini Sandys Project sebagai penjual telah menerapkan etika sebagai berikut:

- a) *Fathanah* atau cerdas yaitu dimana seorang pengusaha mau mencari dan menemukan peluang-peluang bisnis yang baru untuk mendapatkan keuntungan di masa depan. Terutama dalam perdagangan *e-commerce*. Memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pembeli dengan cara

---

<sup>21</sup>Dilihat di Hlm. 27

merespon pesanan pembeli dengan cepat serta menerima keluhan pembeli dengan keramahan. Hal ini sangat di perlukan karena persaingan bisnis di era digital semakin ketat. Seperti yang dilakukan Sandys Project Gresik dalam menghadapi keluhan konsumen dengan keramahan dan kecakapan.

- b) *Amanah* atau terpercaya, seorang pengusaha atau penjual harus menjaga kepercayaan pelanggan. Karena jika tidak ada kredibilitas dan tanggung jawab dalam bermuamalah maka kehidupan bisnis menjadi tidak seimbang. Barang yang diperjual-belikan tidak boleh mengandung unsur membahayakan dan merugikan. Jika pembeli menemukan kerusakan pada barang yang di pesan alangkah baiknya penjual memberikan garansi, karena kepuasan pelanggan harus diutamakan. Sandys Project memberikan garansi terhadap produk yang cacat dan bertanggung jawab terhadap kesalahan pengiriman barang.
- c) *Shiddiq* atau jujur, seorang pelaku bisnis harus menjalankan sesuatu dengan kejujuran, keuletan dan mampu bersaing dengan sehat. Kejujuran dapat diimplementasikan dengan tidak memberikan informasi yang penuh kebohongan atas barang yang di perjual-belikan. Dalam hal ini Sandys Project menjual produk fashion yang di buat sendiri dengan bantuan 4 orang penjahit dan 8 karyawan dalam proses pemasarannya. Sandys Project juga menjaga kualitas produk yang baik dalam memilih bahan yang akan di jadikan baju dan ditawarkan pada konsumennya, serta memberikan *give away* yang menarik dan bermanfaat kepada konsumen yang royal.

d) *Tabligh* atau transparan, dalam transaksi bisnis *online* transparansi tentang barang yang diperjual-belikan sangat penting karena pembeli tidak melihat secara langsung barang yang ditawarkan tetapi hanya melalui gambar atau foto. Transparansi ini meliputi spesifikasi barang, kualitas, fungsi, dan kelebihan-kelebihan lainnya. Dalam penjualannya diplatform *e-commerce* Sandys Project berusaha memberikan spesifikasi dan gambar produk yang detail dan jelas. Dari warna produk, ukuran produk, dan jumlah produk yang tersedia di sampaikan secara detail

### **3. Penjualan Sandys Project Secara *Online* dan *Offline***

Dalam konsep pemasaran ada dua jenis produk barang ataupun jasa yang banyak digunakan pengusaha. Adapun strategi pemasaran bisa dilakukan secara *online* atau *offline* inilah berikut tentang penjelasannya:

Jual beli langsung juga dikenal, sebagai pemasaran offline, adalah strategi pemasaran yang menekankan partisipasi sosial aktif dan metode manual seperti membagikan kartu nama, brosur, dan pamflet, memasang poster, mensponsori acara komunitas, berpartisipasi dalam pameran, dan berbicara di tempat tertentu. .

Sedangkan Strategi Pemasaran *Online*, adalah Strategi Marketing yang dilakukan dengan cara menggunakan media digital atau media *online* seperti halnya mendaftarkan usaha yang dijalankan di google bisnisku, buat media sosial seperti facebook, instagram dan youtube, menggunakan email marketing, buat *blog* atau website usaha, dan lakukan rutinitas periklanan di media sosial dengan tujuan datangkan pengunjung pada akun bisnis.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup>Dilihat di Hlm. 21

Penjualan Sandys Project secara *online* menggunakan media sosial berupa Whatsapp, instagram, tiktok, selain menggunakan media sosial penjualan Sandys Project secara *online* juga dilakukan pada beberapa platform *e-commerce* diantaranya Shopee, Tokopedia dan Hijup. Peneliti tidak dapat memberikan data yang relevan di karenakan peneliti tidak mendapat izin untuk mengetahui data *omzet* Sandys Project. Namun dari hasil wawancara dan observasi peneliti secara langsung pada akun bisnis Sandys Project menunjukkan Penjualan Sandys Project di *e-commerce* menunjukkan peningkatan penjualan 50%, sedangkan penjualan Sandys Project Gresik secara *offline* 35%, dari hasil observasi peneliti secara langsung di lapangan menunjukkan biasanya tingkat pengunjung di toko bersifat fluktuatif. Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti menarik kesimpulan biasanya penjualan Sandys Project Gresik di *e-commerce* lebih meningkat dibanding penjualan di toko.