

## BAB IV

### PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek penelitian

##### 1. Gambaran Umum Muavi Shop

Muavi Shop adalah reseller yang menjual produk makanan. Muavi Shop dirintis oleh bapak Achmad Muavi Andrawan selaku pemilik, sejak tahun 2020 di rumahnya yang berlokasi di desa Padelegan kecamatan Pademawu kabupaten Pamekasan. Awal mula usaha Muavi Shop ini berawal dari keisengan bapak Achmad Muavi Andrawan selaku pemilik yang ingin mencari kesibukan dan pemasukkan kemudian muavi terlintas untuk menjual petis secara *online* melalui *Shopee* dengan menggunakan pembayaran secara *cash on delivery* (COD) dan via transfer. Saat itu produk yang dijual diambil dari produsen yang bernama H. Abdullah UD. HSN Desa Konang Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan kemudian dikemas sendiri oleh pemilik dengan bantuan dua karyawan satu dibagian packing dan satu lagi dibagian admin dan melayani customer secara langsung.

Target pasar Muavi Shop adalah semua jenis usia dari remaja, dewasa, hingga ke lansia. Muavi shop memiliki dua karyawan dalam pembagian tugas penjualan secara *online* maupun *offline*. Tidak hanya melakukan penjualan secara *online* dan *offline* di media sosial instagram, whatsapp dan tiktok saja akan tetapi Muavi Shop juga melakukan penjualan di platform *e-commerce* seperti *shopee*. Adapun jenis-jenis barang yang dijual oleh Muavi Shop yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jenis Prduk Muavi Shop

No	Jenis produk	Nama barang	Harga
1.	Petis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petis Madura Ikan Tuna Asli Kualitas Super 1 kg.</li> <li>- Petis Madura Ikan Tuna Asli Kualitas Super 500 gram.</li> <li>- Petis Madura Sari Pati Ikan Tongkol No Campuran Asli 110 gram.</li> <li>- Petis Madura Ikan Tuna Murni Asli Kualitas Super 110 gram.</li> <li>- Petis Madura Ikan Tuna Asli Kualitas Super 110 gram.</li> <li>- Petis Madura Asli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rp. 20.000</li> <li>Rp. 10.000</li> <li>Rp. 4.839</li> <li>Rp. 2.999</li> <li>Rp. 800 – Rp. 3.099</li> <li>Rp. 11.749 – Rp. 13.499</li> </ul>

		<p>Kualitas Super</p> <p>Kemasan Toples</p> <p>500 gram.</p> <p>- Petis Madura Ikan</p> <p>Tuna Asli Kualitas</p> <p>Super 500 gram.</p>	<p>Rp. 10.000</p> <p>Rp. 23.499 – Rp. 24.999</p>
		<p>- Petis Madura Asli</p> <p>Kualitas Super</p> <p>Kemasan Toples 1</p> <p>kg.</p> <p>- Petis Madura Ikan</p> <p>Tuna Asli Kualitas</p> <p>Biasa 1 kg.</p>	<p>Rp. 18.499</p> <p>Rp. 9.249</p>
		<p>- Petis Madura Ikan</p> <p>Tuna Asli Kualitas</p> <p>Biasa 500 gram.</p> <p>- Petis Madura HSN</p> <p>1 Pack Isi 12 Asli</p> <p>Ikan Tuna Kualitas</p> <p>Super</p>	<p>Rp. 91.999</p>

2.	Keripik Tette	- Keripik Tette Madura Asli Isi 100 Keping	Rp. 7.499 – Rp. 14.999
3.	Teri Crispy	- Teri Crispy Non MSG & Non Pengawet 150 gram. - Teri Crispy Non MSG & Non Pengawet 1 Pack Isi 12. - Abon Ikan Teri Crispy 500 gram	Rp. 18.499 Rp. 202.999 Rp. 8.999
4.	Tempat Petis	Tempat Petis Madura Isi 12 Pcs.	Rp. 6.999
5.	Kerupuk	- Kerupuk Rajungan 500 gram – Kripik Kepiting Khas Madura. - Kerupuk Puli 500 gram Khas Madura	Rp. 8.000 – Rp. 15.999 Rp. 6.749 – Rp. 13.499

6.	Rengginang	Rengginang Lorjuk Madura Cap 2 Putri Isi 40 Keping.	Rp. 7.999 – Rp. 15.999
7.	Cobek	Cobek Madura Asli Tanah Liat/ Cobek Bumbu/ Cobek Lalapan.	Rp. 7.800 – Rp. 12.800
8.	Bubble Wrap	Tambahan Bubble Wrap	Rp. 1.000

Sumber: Katalog Muavi Shop

Dengan berbagai macam jenis produk yang ditawarkan oleh Muavi Shop kepada konsumen, dan dengan tujuan untuk mempermudah transaksi penjualannya secara *online* maupun *offline* dan penjualan menggunakan *e-commerce* Shopee dan diberbagai media sosial yang digunakan serta *e-commerce* lainnya. Muavi Shop memiliki 2 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 untuk merespon pertanyaan dari pelanggan dengan cepat dan ramah, menangani jumlah orderan yang masuk dan memantau pesanan yang sedang berlangsung.	1

2	Input Data Packing Order	Tugasnya untuk membuat laporan bulanan, menyiapkan, memilah, dan memilik untuk memasukkan informasi ke dalam database, memastikan akurasi data sesuai dengan sumbernya, memperbarui database jika dibutuhkan, dan melakukan packing barang secara rapi dan juga aman.	1
---	--------------------------	---	---

Sumber: Achmad Muavi Andrawan (Pemilik Muavi Shop)

## B. Paparan Data

### 1. Usaha Muavi Shop dalam Meningkatkan Penjualan di *E-commerce*

Perkembangan ekonomi digital pada saat ini dapat dirasakan dengan adanya platform *e-commerce* sebagai sarana dari belanja *online* terbesar di Indonesia. Hal ini bisa dilihat dari tingginya antusias penjual dan pembeli yang menggunakan platform *E-commerce* yang berbasis *mobile apps* seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, Bukalapak dan lainnya dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya mereka. Banyaknya hal-hal baru dan canggih yang tertera secara *online* menjadi salah satu peluang bagi pelaku usaha untuk melakukan penjualan secara daring dengan tujuan guna memperkuat brand, menjaga kualitas produk, dan mencapai target pasar yang lebih luas lagi.

Bedasarkan hasil dari wawancara dengan Bapak Achmad Muavi Andrawan selaku pemilik Muavi Shop yang berkaitan mengenai bagaimana peran *e-commerce shopee* dalam meningkatkan penjualan petis madura pada Muavi Shop. Berikut ini hasil wawancaranya:

“untuk penjualan di *e-commerce* saya menggunakan aplikasi *shopee* sejak tahun 2020 karena belum ada yang mengenal toko saya akan tetapi saya mulai aktif pada tahun 2021 karena mulai ada yang mengenal toko saya dan membeli produk saya. Saya menggunakan platform *e-commerce* karena pada saat ini belanja online lebih diminati oleh konsumen serta belanja online di *e-commerce* juga dapat menjadi trend masa kini disemua kalangan ditambah lagi dengan adanya promo dan fitur yang telah disediakan tidak menutup kemungkinan konsumen untuk tidak melakukan belanja di *e-commerce*. Apa lagi saya memulai bisnis pada saat covid-19 sebagai penjual kita harus bertahan dengan kondisi yang dimana setiap aktifitas dibatasi dengan peraturan-peraturan yang ditetapkan. Jadi mau tidak mau kita sebagai pelaku usaha wajib mengikuti trend yang sedang terjadi.”<sup>1</sup>

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

“mendatangkan pengunjung ke akun bisnis seperti media sosial dan juga *link* situs *e-commerce* itu tentunya tidak lah mudah, seperti halnya dengan berjualan secara lansung (*offline*) kita perlu untuk menerapkan 4p supaya bisa mencapai

---

<sup>1</sup> Achmad Muavi Andrawan, Pemilik Muavi Shop, *Wawancara langsung* (Jum'at, 27 Oktober 2023).

target penjualan. Sebagai penjual kita harus rajin posting di instagram story dan di *e-commerce* itu perlu karena kalau saya tidak posting bagaimana orang bisa tahu apa yang saya jual dan bagaimana orang bisa tahu kualitas produk yang saya jual dengan tujuan agar orang tertarik. Serta membuat konten-konten menarik di sosial media seperti tiktok dan instagram. Mengenai promosi yang saya berikan pada pelanggan di *e-commerce* garansi uang kembali jika produk yang diterima tidak original kalau gratis ongkir itu sudah tersedia dari pihak *shopee*.”<sup>2</sup>

Hal ini juga sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh Ardi selaku karyawan Muavi Shop. Sebagai berikut hasil dari wawancaranya:

“penjualan di *e-commerce* kita menggunakan aplikasi *Shopee*. Orderan di *Shopee* sangat banyak dan meningkat pada saat event *shopee* dan garansi uang kembali jika produk yang diterima tidak original.”<sup>3</sup>

Dari hasil wawancara dengan bapak Muavi selaku pemilik Muavi Shop dan selaku karyawan Muavi Shop bisa disimpulkan jika sejauh ini usaha Muavi Shop dalam meningkatkan penjualan di *e-commerce* menggunakan aplikasi *Shopee* dengan berbagai promosi yang dilakukan pada berbagai media sosial seperti instagram, tiktok dan whatsapp agar bisa menjangkau target pasar yang lebih luas.

---

<sup>2</sup> Achmad Muavi Andrawa, Muavi Shop, *Wawancara Langsung* (Jum'at, 27 Oktober 2023).

<sup>3</sup> Ardi, Karyawan Muavi Shop, *Wawancara Langsung* (Jum'at, 27 Oktober 2023).

Gambar 4.1 Usaha Muavi Shop meningkatkan penjualan di *E-commerce*<sup>4</sup>



Dokumentasi Penelitian, 2023

Memberikan voucher diskon di *shopee* merupakan salah satu bentuk upaya Muavi Shop untuk dapat menjangkau target pasar yang dituju. Selain itu upaya yang dilakukan oleh Muavi Shop yaitu untuk bisa memaksimalkan peran *e-commerce* dalam meningkatkan penjualannya. Dari usaha yang dilakukan oleh Muavi Shop dalam meningkatkan penjualan di *e-commerce* menunjukkan jumlah *traffic* dan jumlah penjualan yang signifikan.

## 2. Kelebihan dan kekurangan E-commerce oleh Muavi Shop

Dari sudut pandang bisnis, *e-commerce* memberikan banyak sekali manfaatnya bagi para pelaku bisnis. Seperti halnya, banyaknya fitur yang disediakan oleh platform *e-commerce* memberikan kemudahan bagi pelaku bisnis dalam mengatasi ketidakmampuan konsumen untuk dapat melihat ataupun menyentuh produk secara langsung, namun dengan menggunakan platform *e-commerce* pelaku bisnis bisa mengatasi ketidakmampuan itu dengan cara menampilkan foto produk dan juga identifikasi

<sup>4</sup> Gambar diperoleh dari tangkap layar aplikasi shopee, *Observasi Langsung* (Jum'at, 27 Oktober 2023).

produk yang relevan sehingga dapat menciptakan kepercayaan konsumen. Dengan menggunakan platform *e-commerce* maka penjual dan juga pembeli bisa bertemu di dunia maya tanpa harus terhalang jarak dan waktu.

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

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Bapak Achmad Muavi Andrawan selaku pemilik Muavi Shop yang berkaitan mengenai bagaimana Muavi Shop didalam memanfaatkan *e-commerce*. Berikut ini hasil wawancaranya:

“menurut saya *e-commerce* itu lebih tepatnya sebagai perantara antara penjual dan juga pembeli. Proses penjualan yang dilakukan sama saja seperti penjual secara *offline* hanya saja di *e-commerce* ada diskon yang dapat mereka gunakan. Selain itu saya sebagai penjual dapat memakai fitur-fitur yang telah disediakan seperti tampilan gambar serta identifikasi produk agar pembeli suka dan tertarik, tampilan garansi uang kembali jika produk yang diterima tidak original sehingga pembeli percaya kualitas produk kita memang bagus. Tidak hanya memberikan tampilan produk yang menarik dalam hal packing barang pun kita juga menggunakan kardus dan *bubble wrap* terutama untuk produk yang mudah pecah. Sebisa mungkin kita harus memastikan barang aman hingga sampai ketangan pembeli karena setelah pembeli menerima barang dan memeriksa barang pesannya mereka akan memberikan penilaian seperti bintang dan

komentar mengenai produk kita dan itu akan sangat berpengaruh terhadap performa toko kita kak jadi sebisa mungkin kita harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pembeli di *e-commerce*".<sup>5</sup>

Hal ini juga sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh Ardi selaku karyawan Muavi Shop. Sebagai berikut ini hasil dari wawancaranya:

"*e-commerce* itukan sebagai tempat proses penjualan dan pembelian dapat terjadi 24 jam akan tetapi untuk respon chat yang diberikan oleh penjual kepada pembeli kurang lebih 11 jam dari jam 9 pagi sampai ke jam 9 malam. Dan pada saat ada orderan masuk yang kita lakukan terlebih dahulu yaitu print faktur lalu packing barang. Untuk menjaga keamanan barang pemackingngan kita menggunakan kardus dan juga *bubble wrap*. Kemudian kita melakukan pengiriman. Disini kita bekerjasama dengan ekspedisi sicepat, antar aja dan J&T ekspres. Pesanan dikirim pada jam 3 sore. Pesanan yang masuk setelah jam 3 sore kita kirim keesokan harinya."<sup>6</sup>

Dari hasil wawancara mengenai proses penjualan Muavi Shop di platform *e-commerce* bisa disimpulkan jika penjualan Muvi Shop di *e-commerce* shopee sama seperti penjualan secara langsung kualitas produk, harga yang ditawarkan sama, dan juga pelayanan yang diberikan baik. Selain itu pengemasan pada penjualan di *e-commerce* harus dipastikan rapi dan aman. Adapun keuntungan yang dapat diperoleh serta kendala yang dihadapi oleh Muavi Shop dalam berjualan di platform *e-commerce*. Hal ini juga disampaikan melalui wawancara bersama Bapak Muavi selaku pemilik Muavi Shop. Berikut ini hasil dari wawancaranya:

"tentunya banyak sekali keuntungan berjualan melalui platform *e-commerce* ini seperti halnya, aktivitas penjualan akan menjadi lebih mudah, seperti halnya kita tidak perlu lagi merekap orderan yang masuk dari *shopee* karena itu sudah terekap secara otomatis. Kendalanya itu mengenai pencairan dana, terkadang pembeli sudah menerima barang tetapi dia tidak

---

<sup>5</sup> Achmad Muavi Andrawan, Pemilik Muavi Shop, *Wawancara Langsung* (Jum'at, 27 Oktober 2023).

<sup>6</sup> Ardi, Karyawan Muavi Shop, *Wawancara Langsung* (Jum'at, 27 Oktober 2023).

mengkonfirmasi pesanan telah diterima. Maka uang pembeliannya tidak akan masuk ke kita, hanya itu kendalanya.”<sup>7</sup>

Hal ini juga di sampaikan oleh Ardi selaku karyawan Muavi Shop. Sebagai berikut hasil dari wawancaranya:

“keuntungannya pekerjaan yang dilakukan akan lebih mudah dan santai. Salah satunya seperti menambah pelanggan baru dari berbagai daerah dan input orderan, untuk kendalanya mungkin lebih ke warna produk yang tidak seperti difoto karena warna produk tergantung pada cahaya dan hp masing-masing, kecepatan pengiriman padahal pengiriman bukan lagi ranah toko akan tetapi itu sudah sepenuhnya tanggungjawab ekspedisi, untuk masalah kesalahan produk itu menjadi tanggung jawab kami namun harus disertai bukti video maka kami akan menggantinya”.<sup>8</sup>

Dari hasil wawancara dengan pemilik Muavi Shop dan Ardi selaku karyawannya bisa disimpulkan jika dalam memanfaatkan *e-commerce* pada umumnya Muavi Shop telah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang terbaik seperti halnya kecakapan dalam merespon chat dari konsumen yang bertanya tentang produk Muavi Shop. Selain itu kendala yang dihadapi oleh Muavi Shop diantaranya pencairan dana dari konsumen yang lama, dan kesalah pahaman keterlambatan pengiriman pesanan. Selain itu dalam hal ini peneliti mewawancarai beberapa konsumen Muavi Shop secara langsung. berdasarkan uraian di atas maka hasil wawancara dari beberapa konsumen offline Muavi Shop sebagai berikut ini hasil dari wawancaranya:

Naila Rahmatika Djufri. “saya tahu Muavi Shop dari teman. Saya berbelanja di Muavi Shop secara langsung dan saya tertarik untuk membeli petis karena memiliki cita rasa yang khas beda dari toko lain dan rasanya juga asin dan gurih. Spesifikasi yang ditampilkan di *e-commerce shopee* disampaikan dengan baik dan sesuai dan murah

---

<sup>7</sup> Achmad Muavi Andrawan, Pemilik Muavi Shop, *Wawancara Langsung* (Jum’at, 27 Oktober 2023).

<sup>8</sup> Ardi, Karyawan Muavi Shop, *Wawancara Langsung* (Jum’at, 27 Oktober 2023).

meriah. Pelayanan yang diberikan baik, karyawan yang ramah. Sejauh ini saya merasa puas dengan produk-produk yang ditawarkan.”<sup>9</sup>

Ismail. “saya tahu Muavi Shop dari story instagram. Iya saya pernah berbelanja di *shopee* Muavi Shop. Ada salah satu produk yang saya suka. Produknya bagus-bagus dan premium. Untuk spesifikasinya yang saya lihat di *shopee* itu sesuai dengan aslinya. Menurut saya kualitas produk Muavi Shop bagus dan harganya yang lumayan murah sesuai dengan kualitas produknya. Dan saya selama berbelanja di Muavi Shop tidak pernah merasa kecewa.”<sup>10</sup>

Maridin. “saya tahu Muavi Shop dari teman saya. Saya pernah berbelanja di Muavi Shop secara langsung. Pada saat itu saya membutuhkan petis kemudian teman saya merekomendasikan Muavi Shop untuk spesifikasi di *shopee* saya kurang tau akan tetapi untuk kualitas produknya menurut saya bagus, warnanya realpict dan premium. Untuk harga bisa dikatakan terjangkau, pelayanannya juga baik. Setelah saya berbelanja di Muavi Shop sejauh ini saya merasa puas dan tidak kecewa.”<sup>11</sup>

Putri Hafiah. “saya tahu Muavi Shop dari e-commerce *shopee*. Iya saya pernah berbelanja di Muavi Shop di *shopee*. Alasan saya berbelanja di Muavi Shop karena harganya yang murah dan juga bisa menggunakan gratis ongkir sampai 0 rupiah, pembayarannya juga bisa menggunakan COD, pengirimannya juga cepat dan packingnya aman. Spesifikasi produk yang sesuai. Kualitas produk premium. Harganya yang sangat terjangkau respon resellernya ramah, saya merasa sangat puas berbelanja di Muavi Shop.”<sup>12</sup>

Selain itu Muavi Shop menggunakan platform *e-commerce* untuk menjual produk makanan dan benda, produk yang ditawarkan oleh Muavi Shop memiliki manfaat dan tidak merugikan para konsumennya. Seperti petis, kerupuk, keripik, teri crispy, abon ikan teri crispy, rengginang, dan cobek yang memiliki keunikan tersendiri. Selain itu gambar dan spesifikasi barang yang ditampilkan juga jelas serta sesuai dengan aslinya.

---

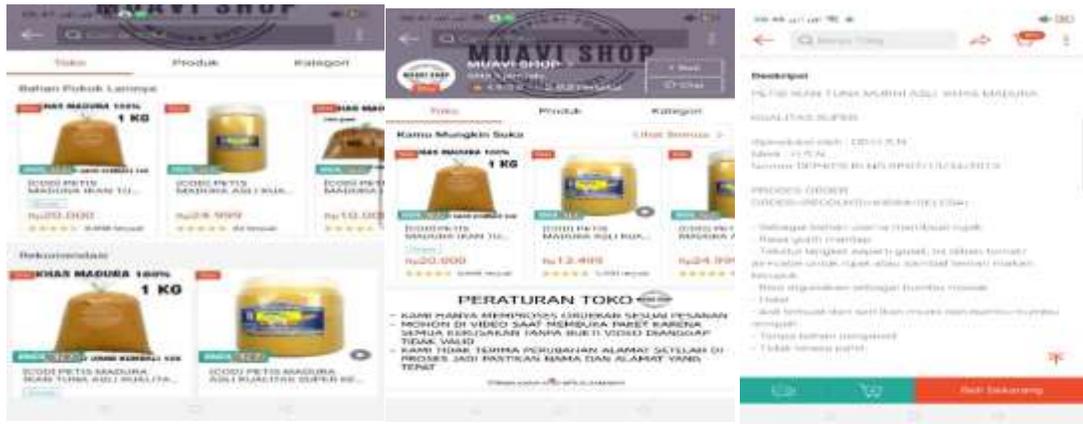
<sup>9</sup> Naila Rahmatika Djufri, Konsumen Muavi Shop, *Wawancara Langsung* (Sabtu, 28 Oktober 2023).

<sup>10</sup> Ismail, Konsumen Muavi Shop, *Wawancara Langsung* (Sabtu, 28 Oktober 2023).

<sup>11</sup> Maridin, Konsumen Muavi Shop, *Wawancara Langsung* (Sabtu, 28 Oktober 2023).

<sup>12</sup> Putri Hafiah, Konsumen Muavi Shop, *Wawancara Langsung* (Sabtu, 28 Oktober 2023).

Gambar 4.2 Muavi Shop memanfaatkan E-commerce<sup>13</sup>



Dokumentasi Penelitian 2023

### C. Temuan Penelitian

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

#### 1. Usaha Muavi Shop dalam meningkatkan penjualan di platform *e-commerce* diantaranya sebagai berikut:

- a. Muavi Shop menggunakan *e-commerce* penjualannya meningkat dari tahun ke tahun. Tahun 2021 persentase penjualannya 7,79%, tahun 2022 persentase penjualannya 12,52%, dan pada tahun 2023 saat ini penjualannya meningkat ke 16,66%.

<sup>13</sup> Gambar diperoleh dari tangkap layar aplikasi shopee, Observasi Langsung (Jum'at, 27 Oktober 2023).

- b. Muavi Shop menggunakan platform dalam meningkatkan penjualannya. dalam sistem jual beli online, pemilik toko tersebut menyadari bahwasanya pengguna *e-commerce* sangatlah banyak karena jual beli di webnya sangatlah simple dan gampang untuk dipromosikan kepada konsumen.
- c. Muavi Shop melakukan promosi menggunakan media sosial seperti Instagram, dan Whatsapp, media sosial yang lebih dominan digunakan oleh Muavi Shop dalam meningkatkan penjualan di *e-commerce*.
- d. Selain menggunakan media sosial dalam meningkatkan penjualan di *e-commerce* Muavi Shop juga memberikan jaminan uang kembali atau barang diganti jika tidak sesuai dengan yang dipesan asal ada video unboxing.
- e. Muavi shop meningkatkan penjualannya dengan cara memberikan pelayanan yang bagus serta menjual produk berkualitas dari penjual yang memang dalam dunia makanan sudah bereputasi bagus.

## **2. Kelebihan dan kekurangan *e-commerce* shopee.**

- a. Kelebihan *e-commerce* shopee
  - 1) *E-commerce* shopee menciptakan kepercayaan kepada para konsumen dengan mempertahankan kualitas produk dan menyampaikan spesifikasi produk di platform *e-commerce* secara relevan.
  - 2) Memberikan pelayanan fast respon pada pembeli di e-commerce dan bersikap tanggung jawab serta ramah.
  - 3) Dapat menjual beberapa jenis produk yang harganya lebih murah dari pasaran, sehingga bisa dijangkau oleh masyarakat yang kurang mampu seperti petis kemasan cup.

- 4) Memangkas biaya pemasaran dengan adanya voucher yang tersedia di platform *e-commerce* seperti gratis ongkir dan cashback extra. Sehingga bisa membuat para konsumen senang dan mendapat bonus saat pembelian berlangsung.
- 5) Berusaha memberikan kemudahan dalam proses pembelian produk Muavi Shop kepada konsumen yang ada diluar wilayah. Dalam penjualannya semua konsumen bisa melakukan pembelian produk yang bisa diminati masyarakat di luar lokal.
- 6) Bisa mengetahui dan memberi kemudahan para konsumen untuk memantau jual beli *online* melalui *gadget* atau laptop yang digunakan seperti testimoni yang diberikan oleh customer di *e-commerce*.

b. Kekurangan *e-commerce* shopee

- 1) Kerugian yang secara tidak diduga yang dialami oleh penjual saat transaksi terjadi seperti gangguan jaringan yang menyebabkan kesalahan dalam pemesanan.
- 2) Kepercayaan konsumen terhadap penjual yang menurun karena kesalahan dari pihak lain seperti barang yang tidak sesuai dan rasa yang tidak sesuai.
- 3) Terjadinya pencurian informasi pribadi yang berharga oleh pihak tidak bertanggungjawab seperti penipuan yang menggunakan link hadiah.
- 4) Kehilangan kesempatan berbisnis dikarenakan gangguan pelayanan yang terjadi saat transaksi dilakukan seperti terhambatnya masuknya pesanan, pesanan yang diproses, dan pengiriman pesanan.

## **D. Pembahasan**

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

### **1. Usaha Muavi Shop dalam Meningkatkan Penjualan di *E-commerce*.**

- a. Muavi Shop menggunakan *e-commerce* penjualannya meningkat secara persentase yang awalnya Tahun 2021 dengan total pendapatan 2.808.760 rupiah, untuk tahun 2022 dengan total pendapatan 22.728.000 rupiah, dan pada tahun 2023 saat ini penjualannya meningkat dengan total pendapatan 44.862.999 rupiah hal ini terjadi karena melonjaknya pembelian yang dilakukan serta penambahan stok barang untuk dijual meningkat secara signifikan saat menggunakan *e-commerce*.
- b. Muavi Shop menggunakan platform dalam meningkatkan penjualannya. Dalam sistem jual beli online, pemilik toko tersebut menyadari bahwasanya pengguna *e-commerce* sangatlah banyak karena jual beli di webnya sangatlah simple dan gampang untuk dipromosikan kepada konsumen, dengan menggunakan gambar sebagai patokan produk dan gratis ongkir yang didapat untuk pengiriman setiap daerah yang dimiliki penggunanya.
- c. Muavi Shop melakukan promosi menggunakan media sosial seperti Instagram, dan Whatsapp, media sosial yang lebih dominan digunakan oleh Muavi Shop dalam meningkatkan penjualan di *e-commerce* adalah

Instagram story karena menggunakan link yang langsung terhubung dengan *shopee* sehingga para pelanggan bisa langsung membeli produk yang diinginkan.

- d. Selain menggunakan media sosial dalam meningkatkan penjualan di *e-commerce* Muavi Shop juga memberikan jaminan uang kembali atau barang diganti jika tidak sesuai dengan yang dipesan asal ada video unboxing. Hal ini tentu menguntungkan juga untuk para pembeli karena sama sama menguntungkan.
- e. Muavi shop meningkatkan penjualannya dengan cara memberikan pelayanan yang bagus serta menjual produk berkualitas dari penjual yang memang dalam dunia makanan sudah bereputasi bagus. Dalam penjualannya muavi tentunya tidak mau menjual produk yang belum laku secara pasaran karena kualitasnya, tetapi disini muavi menjual sesuai produk yang laku dipasaran karena kualitas yang sudah terjamin.

#### 1) Konsep dasar *marketing mix*

Produk, tempat, promosi, dan empat sisi bauran pemasaran diperiksa serta ditekankan didalam bauran pemasaran. Keempat komponen bauran pemasaran berkolaborasi untuk dapat membuat tujuan penjualan perusahaan lebih mungkin tercapai. Ada empat bagian dari bauran pemasaran yang selalu dilihat dan dijadikan bahan kajian sebagai berikut:

### *a) Product*

Ada beberapa bahan pertimbangan bagi para pengusaha. *Pertama*, bahwa kekuatan bersaing dari berbagai macam seri barang akan terkandung dalam nilai seri dari 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 distok, teknologi dan kebutuhan konsumen. *Ketiga*, seiring dengan kemajuan teknologi maka standar yang ditetapkan suatu usaha baik kualitas, umur, penggunaan, bentuk barang dan sebagainya, yang setiap waktu membutuhkan peninjauan kembali.<sup>14</sup>

Muavi Shop merupakan sebuah toko yang menjual produk makanan. Bisnis makanan mempunyai kelebihan diantaranya tidak adanya trend, banyaknya peminat, pendistribusiannya yang mudah, selain itu bisnis makanan tidak harus mempunyai toko *offline*. Produk Muavi Shop merupakan produk makanan yang berasal dari produsen yang bernama H. Abdullah UD. HSN Desa Konang Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan. Dengan pengemasan yang higienis dan bahan yang berkualitas. Dengan memberikan kualitas produk yang baik kepada para konsumen bisa menciptakan kepuasan untuk para konsumen.

---

<sup>14</sup> Abdullah Manap, “*Manajemen Kewirausahaan*”, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), 127.

### *b) Place/Distribution*

Tempat ataupun saluran distribusi. Dalam hal ini produk konsumen yang dihasilkan produsen tentu akan dipasarkan kembali kepada para konsumen, menggunakan jaringan distribusi maupun saluran distribusi. Tempat ataupun saluran distribusi wajib tersedia untuk pelanggan maupun konsumen dengan target dan mudah untuk diperoleh dengan cara menggunakan jaringan *online* ataupun *e-commerce*.<sup>15</sup>

Dengan gagasan tentang komunitas serta portal virtual, dan akses 24 jam ke komunikasi dan distribusi digital, internal bisa dilihat serta dimanfaatkan sebagai model dari pemasaran yang ideal di tahun-tahun yang akan datang.

Situs *Web* merupakan tempat di mana seseorang bisa berbicara tentang dirinya sendiri, minatnya, pengetahuannya tentang produk yang dia jual, dan apapun diantaranya termasuk dalam informasi yang bisa disajikan didalam bentuk teks tertulis, gambar, video, animasi dan file multimedia lainnya. Sistem jual-beli *online* internet pada saat ini sangat populer karena dapat memudahkan pembeli untuk mengaksesnya kapan saja. Dimana sistem ini bisa diakses oleh pembeli dari lokasi manapun. Setelah pembeli memilih barang yang diinginkan dan melakukan pembayaran, barang kemudian dikirim.<sup>16</sup>

Dalam pendistribusian produk Muavi Shop memanfaatkan platform *e-commerce* untuk bisa bersaing secara global dengan pembisnis makanan lainnya.

---

<sup>15</sup> Aselina Endang Trihastuti, “*Manajemen Pemasaran Plus++*”, (Yogyakarta: Deepublish, 2021), 59.

<sup>16</sup> Arianto, “*Komunikasi Pemasaran Digital: Konsep dan Aplikasi di Era Digital*”, (Semarang: Airlangga University Press, 2021), 64.

Platform *e-commerce* yang digunakan adalah *Shopee*. Keuntungan yang didapat oleh Muavi Shop dengan berjualan melalui platform *e-commerce* diantaranya Muavi Shop bisa meningkatkan penjualan, memperkuat brand, dan menjangkau target pasar yang lebih luas.

### *c) Price*

Harga produk merupakan topik diskusi bagi para konsumen serta, yang paling penting, produsen yang bertanggung jawab untuk menentukan kebijakan harga yang tepat. Penetapan harga harus melalui pertimbangan beberapa faktor, termasuk biaya produksi yang memerlukan diskon, penjualan secara kredit, beli satu dapat dua, dan menggunakan taktik serupa lainnya. Sejenis bonus yang dianggap efektif dan bisa memuaskan pelanggan ataupun memperlakukan mereka dengan cukup baik sehingga dapat membuat mereka ingin kembali lagi dan lagi. Penjual mampu untuk memperkirakan pendapatan penjualan yang bertujuan untuk menumbuhkan pelanggan setia.<sup>17</sup>

Penetapan harga produk Muavi Shop secara langsung pada toko *offline* ataupun *online* di *e-commerce* sama. Selain penetapan harga yang sama, Muavi Shop juga memberikan kemudahan transaksi pembayaran bisa menggunakan kartu debit dan cash. Selain itu Muavi Shop juga memberikan diskon pada saat event-event tertentu di toko ataupun di platform *e-commerce*. Harga produk yang ditawarkan dipastikan sesuai dengan harga dipasaran dan kualitas produk.

---

<sup>17</sup> Arif Yusuf Hamali, “*Pemahaman Strategi Bisnis Dan Kewriausahaan*”, 208.

#### *d) Promotion*

Salah satu tujuan promosi perusahaan yaitu untuk menginformasikan segala jenis bentuk produk yang ditawarkan kepada para pelanggan dan berusaha untuk menarik calon konsumen yang baru. Ada empat jenis-jenis promosi yang wajib dilakukan oleh pelaku usaha yaitu periklanan, promosi penjualan, publisitas, dan penjualan secara pribadi. Dalam melakukan promosi produknya Muavi Shop menggunakan jenis promosi periklanan (*advertising*).

Periklanan (*advertising*), penggunaan promosi melalui iklan bisa dilakukan dengan berbagai media. Seperti pemasangan billboard, spanduk, iklan melalui koran, majalah, televisi, radio serta media sosial.<sup>18</sup> Bentuk dari promosi periklanan yang dilakukan oleh Muavi Shop melalui media sosial Instagram dengan menggunakan instagram story dan menaruh link toko shopee. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan *brand* dengan cara menciptakan kepercayaan para konsumen, menciptakan konsumen yang loyal, serta bisa mengarahkan konsumen baru untuk mengunjungi situs bisnis yang telah disediakan.

Dengan menerapkan bauran pemasaran (*marketing mix*) merupakan salah satu usaha Muavi Shop dalam meningkatkan penjualan di *e-commerce*. Dengan cara demikian peran *e-commerce* dalam meningkatkan penjualannya Muavi Shop bisa berjalan maksimal dan produktif.

---

<sup>18</sup> Arif Yusuf Hamali, “*Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*”, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 206-208

## 2. Kelebihan dan kekurangan *e-commerce* shopee

Dari sisi bisnis, *e-commerce* menawarkan banyak keuntungan bagi pebisnis tetapi adapun kekurangan berbisnis di *e-commerce* yang dipaparkan dibawah ini. Muavi Shop melihat kelebihan dan kekurangan dari *e-commerce* sebagai berikut:

### a. Kelebihan *e-commerce* shopee

- 1) *E-commerce* shopee menciptakan kepercayaan kepada para konsumen dengan mempertahankan kualitas produk dan menyampaikan spesifikasi produk di platform *e-commerce* secara relevan. Karna dalam dunia bisnis kepercayaan merupakan hal penting untuk bertransaksi pada penjual terhadap produk yang ditawarkan.
- 2) Memberikan pelayanan fast respon pada pembeli di *e-commerce* dan bersikap tanggung jawab serta ramah pada penjual. Dalam penjualan tentunya semua konsumen mengharapkan dilayani dengan ramah, begitupun juga di platform tersebut memberikan keramahan yang cukup baik dan memberikan fast respon bagi konsumen.
- 3) Dapat menjual beberapa jenis produk yang harganya lebih murah dari pasaran, sehingga bisa dijangkau oleh masyarakat yang kurang mampu. Barang yang ditawarkan rata rata harga grosir dan harganya pun masuk dalam kriteria semua pembeli yaitu dengan kualitas bagus tetapi harganya terjangkau seperti petis kemasan cup.
- 4) Memangkas biaya pemasaran dengan adanya voucher yang tersedia di platform *e-commerce* seperti gratis ongkir dan cashback extra. Sehingga

bisa membuat para konsumen senang dan mendapat bonus saat pembelian berlangsung.

- 5) Berusaha memberikan kemudahan dalam proses pembelian produk Muavi Shop kepada konsumen yang ada diluar wilayah. Dalam penjualannya semua konsumen bisa melakukan pembelian produk yang bisa diminati masyarakat di luar lokal.
- 6) Memberikan kemudahan bagi para konsumen untuk memantau jual beli *online* melalui *gadget* atau laptop yang digunakan. Dalam penjualan konsumen mengharapkan untuk berbelanja dengan efisien secara online pembeli memutuskan untuk membeli barang melalui testimoni yang diberikan oleh customer di e-commerce.

b. Kekurangan *e-commerce* shopee

- 1) Kerugian yang secara tidak diduga yang dialami oleh penjual saat transaksi terjadi. Adanya internet tentu juga ada pula pihak yang tidak bertanggung jawab yang bisa merugikan penjual dengan cara di rusak atau di retas sehingga yang mengakibatkan gangguan jaringan yang menyebabkan kesalahan dalam pemesanan.
- 2) Kepercayaan konsumen terhadap penjual yang menurun. Penyebab hilangnya kepercayaan konsumen yaitu ada pihak lain yang dengan sengaja ingin menjatuhkan reputasi toko tersebut seperti halnya barang yang tidak sesuai dan rasa yang tidak sesuai deskripsi.
- 3) Terjadinya pencurian informasi pribadi yang berharga. Banyak juga lembaga-lembaga yang menyimpan data penting yang bisa

disebarluaskan pada pihak tidak bertanggung jawab untuk kepentingan pribadi seperti penipuan yang menggunakan link hadiah.

- 4) Kehilangan kesempatan berbisnis dikarenakan gangguan pelayanan. Beberapa hal terjadi saat transaksi dikarenakan padam listrik dan gangguan jaringan internet oleh penjual sehingga dapat merugikan penjualannya dan batal transaksi tersebut. Seperti terhambatnya masuknya pesanan, pesanan yang diproses dan pengiriman pesanan.

Agar bisnis maupun organisasi tetap kompetitif dalam skala global, pada saat ini perlu untuk menggunakan *e-commerce*. *E-commerce* juga berdampak positif pada pengoperasian bisnis. Dampak terbesar pada lingkungan perdagangan global yang semakin kompetitif. Penggunaan *e-commerce* merupakan salah satu jenis aplikasi teknologi untuk melakukan penjualan barang ataupun jasa dan meningkatkan persaingan bisnis. Etika dalam memanfaatkan platform *e-commerce* secara maksimal juga harus diperhatikan dalam hal ini Muavi Shop sebagai penjual telah menerapkan etika sebagai berikut:

Bai' as-salam merupakan jual beli dengan cara melakukan pemesanan barang terlebih dahulu yang disebutkan sifatnya atau ukurannya, sedangkan untuk pembayarannya dilakukan secara tunai. Atau dengan membayar terlebih dahulu kemudian barang diterima dikemudian hari.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Hendi Suhendi, "*Fiqh Muamalah*" (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 76

Muavi Shop menerapkan Bai' as-salam dalam transaksi jual belinya atau biasa yang kita kenal dengan sistem COD dan transfer melalui bank ataupun *shopeepay*. Dalam penjualannya di platform *e-commerce* Muavi Shop berusaha untuk memberikan spesifikasi serta gambar produk yang detail. Dari warna produk, ukuran produk, dan jumlah stok produk yang tersedia disampaikan sangat detail.

Pada teori tersebut Muavi shop menggunakan sistem Bai'as-salam. Sistem jual belinya saat produk yang konsumen pesan sampai di tempat , konsumen tersebut harus membayarnya apabila produk tersebut sesuai dengan yang di pesan, hal ini digunakan konsumen sebaik mungkin dan tidak mengalami kecurangan dari pihak muavi shop dan mengirimkan barang sesuai yang mereka pesan.

