

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Toko Lucky Collection Desa Sumedangan Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan

1. Profil Toko Lucky Collection

Toko Lucky Collection merupakan salah satu toko yang menjual berbagai produk pakaian khususnya pakaian wanita mulai dari aneka macam hijab, baju maupun aksesoris yang banyak diminati saat ini dikalangan orang dewasa, remaja maupun anak-anak. Toko Lucky Collection ini berdiri pada tahun 2016 yang berlokasi ditepi jalan raya yang sangat strategis yaitu di Jln. Raya Sumedangan Pademawu Pamekasan lebih tepatnya disebelah barat setelah jembatan Sumedangan rumah warna biru barat jalan pas tikungan.

Toko Lucky Collection ini didirikan oleh seorang wanita yang bernama Lucky Setiana. Keunikan pada Toko Lucky Collection ini dalam memasarkan produknya ialah penggunaan foto asli produk dan tidak jarang ownernya langsung yang menjadi model dalam tampilan produknya, selain itu ditoko ini menyediakan produk yang update berupa produk hampers yang sangat praktis. Hal tersebut memberikan keunggulan toko Lucky Collection dari segi produk fashion dan kemasannya sehingga tampilan produk yang ditawarkan terkesan elegan namun tetap terjangkau secara harga. Keunggulan lainnya ditoko lucky ini sudah menerapkan sistem penjualan grosir dan reseller dengan potongan harga khusus dan masih menggunakan sistem pasar sederhana dengan memiliki kebijakan penukaran barang jika tidak cocok, dengan batas waktu satu hari setelah pembelian.

Awal mulai usahanya pada tahun 2012 Lucky Setiana selaku owner memulainya dengan usaha kecil-kecilan yang hanya berjualan di event tertentu, Car Free Day (CFD) di pusat kota, dan juga merupakan usaha berbasis online yang awalnya menggunakan whatsapp dan telegram sebagai platform penjualannya. Namun, dengan mengikuti zaman owner memperluas jangkauan bisnisnya melalui media sosial lainnya seperti penggunaan Instagram dengan jumlah pengikut 11.700 dan 2.973 pengikut di TikTok. Bisnis Online ini sudah berjalan selama 12 tahun sampai saat ini, dengan pelanggan yang sudah sampai keluar Madura, seperti Surabaya, Kediri, Jakarta dan Malang. Usaha secara online ini memiliki risiko yang tinggi, sehingga Toko Lucky Collection harus memperhatikan aspek yang lebih banyak dibandingkan dengan usaha offline, seperti dalam merespon pesanan yang masuk, pemeriksaan produk yang akan dikirim, dan menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan maupun dengan jasa pengiriman.

Toko Lucky Collection memiliki dua karyawan yang bekerja dari jam 08.00 hingga jam 20.30 WIB. Pemilik juga bertanggung jawab untuk membagi tugas kepada setiap karyawan karena dalam memasarkan produk tidaklah mudah. Karyawan yang dipilih harus benar-benar memiliki pemahaman tentang produk, harga dan etika pelayanan kepada pelanggan dengan baik.

2. Visi, Misi dan Tujuan Toko Lucky Collection

a) Visi

Menjadi toko fashion yang terdepan dengan menawarkan produk terbaik dan berkualitas, serta memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

b) Misi

- 1) Menyediakan koleksi fashion berkualitas tinggi dengan desain yang inovatif dan mengikuti tren terkini.
- 2) Memberikan pengalaman belanja yang menyenangkan dan memuaskan melalui pelayanan yang ramah kepada pelanggan.
- 3) Menginspirasi pelanggan untuk menemukan gaya pribadi mereka dan merasa percaya diri melalui penawaran produk-produk fashion yang unik dan eksklusif.

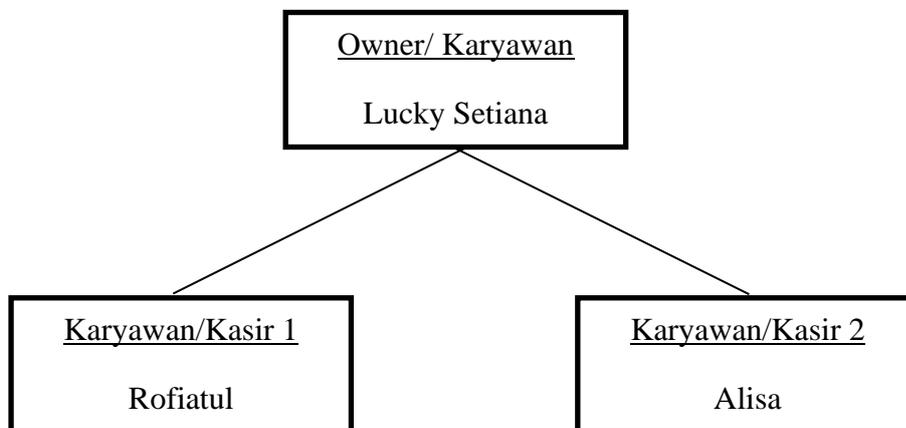
c) Tujuan

- 1) Menjadi toko fashion dengan terus mengikuti trend dan memasarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan gaya pasar.
- 2) Menyediakan beragam merek produk dengan kualitas yang terbaik dan harga yang terjangkau.
- 3) Memberikan pengalaman belanja *online* maupun *offline* yang nyaman, aman, dan memuaskan bagi pelanggan.

3. Struktur Toko Lucky Collection Pamekasan

Gambar : 4.1

Struktur Toko Lucky Collection Pamekasan



Sumber : Data Penelitian, Dokumentasi Toko Lucky Collection Pamekasan, 2024.

B. Paparan Data

Paparan data merupakan menyajikan dan menjelaskan hasil temuan yang diperoleh dari hasil penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun data yang peneliti kumpulkan berdasarkan fokus penelitian yang sesuai dengan judul skripsi Analisis Pemasaran Offline Dan Online Di Toko Lucky Collection Desa Sumedangan Pamekasan Di Tinjau Dari Konsep Pemasaran Syariah.

1. Implementasi pemasaran *offline* dan *online* di Toko Lucky Collection Desa Sumedangan Pamekasan

Pemasaran *offline* merupakan sistem penjualan yang diimplementasikan dengan menawarkan kepada pelanggan secara langsung, dengan kata lain pelanggan perlu mengunjungi toko secara langsung untuk melakukan transaksi jual beli. Sedangkan pemasaran *online* merupakan pemasaran yang cara penjualannya melalui jaringan internet dengan memanfaatkan platform media sosial seperti WhatsApp, Telegram, Instagram, Tiktok dan lainnya. Untuk mengetahui implementasi atau penerapan pemasaran *offline* dan *online* di toko Lucky Collection Desa Sumedangan Pamekasan, hasil wawancara peneliti bertanya secara langsung kepada pemilik toko Lucky Collection yang bernama Ibu Lucky Setiana. Berikut penjelasannya :

“Saya selaku pemilik sekaligus karyawan di Toko Lucky Collection Pamekasan menerapkan dua cara dalam memasarkan produk, yaitu pemasaran *offline* dan pemasaran *online*. Dalam pemasaran *offline*, toko Lucky Collection melakukan pemasarannya dengan cara kalau dulu menggunakan spanduk/ banner yang dipasang di depan toko, tapi sekarang sudah diubah menggunakan material yang lebih terkini bisa dibilang logo yang terpasang didepan toko kami. Selain itu, terkadang

kami juga mengikuti beberapa bazar untuk menawarkan produk kami secara langsung, dan melakukan pemasaran langsung ditoko dengan cara memajang dan menata produk-produk yang dijual dengan baik, sehingga dapat menarik minat pelanggan untuk terus berbelanja ditoko kami. Hal ini sangat membantu pelanggan dalam memilih produk yang ingin dibeli. Sementara itu, untuk pemasaran *online*, toko Lucky Collection Pamekasan dengan menggunakan platform media sosial seperti WhatsApp, Instagram, dan Tiktok tapi belum menerapkan keranjang kuning hanya pemasaran review produk, nah dalam memasarkan produk di platform media sosial kita sudah menggunakan jasa *influencer* untuk mempromosikan produk-produk kami berupa foto dan video yang di upload di akun media sosial *influencer* tersebut, tidak jarang saya sendiri yang menjadi model dalam mereview produk agar bisa menghemat biaya, dan kami selalu memposting produk terbaru setiap harinya, jika produk tersebut sudah *sold out* kami langsung menghapus postingan tersebut. Dengan adanya pemasaran *online* ini dapat memperluas penjualan sampai keluar kota.”⁷⁵

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Lucky Setiana selaku *owmer* Toko Lucky Collection Pamekasan, peneliti menanyakan mengenai diantara pemasaran *offline* dan *online* lebih efektif yang mana dalam meningkatkan penjualan?

“Untuk beberapa tahun terakhir ini pemasaran *offline* lebih efektif dalam meningkatkan penjualan, sementara di pemasaran *online* mengalami penurunan sebesar 30-40% yang dipengaruhi dengan adanya tiktokshop dan shopee yang bisa live dalam penjualannya, sedangkan kami masih belum menerapkan sistem jual seperti itu, tapi ditoko kami mempunyai keunggulan tersendiri yaitu dalam pemasaran *online* semua postingan produk menggunakan foto asli hanya saja mungkin beda warna karena pengaruh pencahayaan, karena itu sebelum order bisa tanyakan pada kami stok atau warna yang ingin diorder. Dan untuk pemasaran *offline* pelanggan bisa mencoba langsung produk, mencari warna yang cocok dan sudah menerapkan sistem pasar sederhana dengan memiliki kebijakan penukaran barang jika tidak cocok, dengan batas waktu satu hari setelah pembelian. Jadi untuk saat ini pemasaran *offline* lebih efektif dalam penjualan ditoko kami.”⁷⁶

⁷⁵ Lucky Setiana, *Owner* Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

⁷⁶ Lucky Setiana, *Owner* Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

Rofiatul selaku karyawan/ kasir Toko Lucky Collection Pamekasan menjelaskan bahwa:

“Di toko Lucky Collection Pamekasan ini cara pemasarannya ada dua metode yaitu dengan pemasaran secara *offline* dan pemasaran secara *online*. Dimana dalam pemasaran secara *offline*, Toko Lucky Collection Pamekasan banyak sekali pelanggan yang mengandalkan rekomendasi dari orang yang sudah berbelanja di toko kami atau disebut dari mulut ke mulut, sehingga para pelanggan langsung datang ke store untuk melihat langsung produk-produk yang kami tawarkan dengan cara menata semua produk dengan rapi dan menarik untuk memudahkan para pelanggan dalam menemukan produk yang mereka inginkan. Karena jika langsung datang ke store saya sebagai karyawan sambil lalu bisa memasarkan produk kami kepada pelanggan yang sesuai keinginannya. Sementara itu, dalam pemasaran secara *online*, toko Lucky Collection terus mengupdate postingan produk di WhatsApp, Instagram maupun di Tiktok dengan disertai deskripsi yang harus sesuai.”⁷⁷

Mengenai hal tersebut, berikut penjelasan oleh Alisa sebagai karyawan/ kasir Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Pemasaran yang diterapkan di Toko Lucky Collection terdiri dari dua metode pemasaran yaitu pemasaran *online* dan *offline*. Dalam pemasaran secara *online*, toko Lucky Collection Pamekasan memanfaatkan media sosial seperti WhatsApp, Instagram maupun tiktok untuk mempromosikan berbagai produk yang dijual dengan cara selalu mengunggah foto maupun video produk tersebut secara rutin. Sedangkan pemasaran secara *offline*, dengan adanya spanduk atau logo yang terpasang didepan toko yang bisa menarik minat pembeli. Terkadang ada pembeli yang sudah janji melalui WhatsApp atau Instagram untuk datang ke store melihat produk secara langsung. Sehingga, kami sebagai karyawan bisa menawarkan produk yang diminati secara langsung.”⁷⁸

Senada juga disampaikan oleh saudari Qurratul Aini sebagai pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, mengatakan bahwa:

“Yang saya ketahui mengenai pemasaran yang dilakukan di Toko Lucky Collection Pamekasan ada dua cara pemasarannya yaitu *offline* dan *online*. Dimana dalam pemasaran *offline*-Nya saya tertarik karena melihat produk yang dipakai oleh teman saya, sehingga beliau merekomendasikan toko tersebut kepada saya jika ingin membeli

⁷⁷ Rofiatul, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

⁷⁸ Alisa, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

berbagai macam hijab maupun pakaian. Setelah sampai ke store, untuk melihat produk secara langsung memang lumayan lengkap mulai dari model maupun stok warnanya, kita juga bisa mencoba produknya secara langsung, melihat kualitas bahannya dan harganya juga sangat terjangkau. Selain itu, pelayanan karyawan yang ramah dan sangat membantu bisa mengarahkan kita dalam memilih produk yang kita minati, yang membuat saya merasa nyaman saat berbelanja di toko Lucky Collection Pamekasan. Untuk pemasaran secara *online* yang saya tahu mereka selalu memposting produk terkini di semua akun media sosialnya, dan saya sudah berteman disemua akun tersebut jadi memudahkan saya bisa melihat postingan produk terbarunya”⁷⁹

Selain itu, juga disampaikan oleh saudari Yuli selaku pelanggan Toko

Lucky Collection Pamekasan, mengatakan bahwa:

“Di Toko Lucky Collection Pamekasan yang saya ketahui mengenai pemasaran yang dipakai ada dua yaitu pemasaran *offline* dan *online*, untuk saat ini saya tertarik pada pemasaran *online*-Nya karena saya sudah cukup lama menjadi pelanggan di toko Lucky yang sudah tahu kualitas produknya yang bagus dengan harga yang aman dikantong, jadi jika saya ingin order langsung menghubungi via WhatsApp saja, tidak perlu ke store langsungnya. Untuk pengiriman barang di toko Lucky Collection Pamekasan bisa melalui COD yang langsung diantarkan oleh *ownernya* sendiri. Sedangkan pemasaran *offline* bisa langsung ke store karena karyawan disana akan menawarkan semua berbagai produk terbaru kepada kita, bisa dicoba langsung dan memilih warna yang kita minati”⁸⁰

Hal yang sama juga ditanggapi oleh pelanggan Toko Lucky Collection

Pamekasan, saudari Linda Askandary:

“Yang saya ketahui pemasaran yang digunakan di Toko Lucky Collection Pamekasan ada dua yaitu *online* dan *offline*, dimana saya lebih tertarik pada pemasaran *online*-Nya, kebetulan saat itu ada seorang influencer yang fyp diberanda akun media sosial saya yang memposting produk lucky, dimana dia mereview produk tersebut dengan detail, mulai dari bahannya, modelnya dan memberikan informasi yang akurat sesuai dengan aslinya. Sehingga, dari itu saya mulai tertarik pada produk lucky collection dan saya tipikal orang yang malas harus jauh-jauh ke store jika sudah bisa order secara *online*, dan dalam pengalaman saya berbelanja secara *online* di Toko Lucky Collection Pamekasan, foto produk yang diunggah selalu sama dengan barang aslinya, dan selalu memberikan

⁷⁹ Qurratul Aini, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

⁸⁰ Yuli, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

deksripsi yang sesuai. Jadi saya kalau mau order selalu secara *online* dengan menanyakan harga dan stok produknya.”⁸¹

Berikut pemaparan dari Ibu Yuyun Wahyuni, sebagai pelanggan di Toko

Lucky Collection Pamekasan:

“Untuk saya sendiri sebagai IRT selaku pelanggannya, saya hanya mengandalkan pemasaran secara *offline* yang direkomendasikan oleh menantu saya terhadap toko tersebut, jadi saya jika ingin membeli selalu langsung datang ke tokonya agar bisa melihat langsung produknya, memilih model, ukuran dan bisa mengetahui kualitas bahan yang dipakai.”⁸²

Sama halnya juga yang disampaikan oleh Risma Shinta sebagai pelanggan

di Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Yang saya ketahui toko Lucky memasarkan dengan 2 cara yaitu secara *offline* dan *online*, untuk saya pribadi saya lebih suka berbelanja secara langsung datang ke storenya.”⁸³

Senada juga disampaikan oleh Ibu Insiyah selaku pelanggan di Toko

Lucky Collection Pamekasan :

“Saya sebagai pelanggannya hanya bisa membeli langsung ke tokonya atau dengan pemasaran *offline*-Nya, karena saya tidak bisa menggunakan HP, jadi jika saya ingin membeli produknya saya datang langsung ke tokonya untuk melihat dan memilih berbagai produk yang ditawarkan.”⁸⁴

Selanjutnya, disampaikan oleh pelanggan Toko Lucky Collection

Pamekasan, saudari Dewi Wasilah:

“Yang saya ketahui pemasaran yang diterapkan di Toko Lucky Collection Pamekasan ada dua yaitu *online* dan *offline*, adanya pemasaran *online* sangat membantu saya dalam mencari informasi mengenai barang yang ingin saya beli. Saya sering membeli berbagai macam hijab di Toko Lucky Collection Pamekasan, biasanya pembeliannya secara *online* melalui via WhatsApp. Setelah saya

⁸¹ Linda Askandary, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

⁸² Yuyun Wahyuni, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

⁸³ Risma Shinta, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (01 Februari 2024).

⁸⁴ Insiyah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

melakukan pemesanan, produk yang telah saya beli akan dikirimkan langsung ke alamat yang saya berikan, terkadang saya bisa juga mengambilnya secara langsung ditempatnya. Dan tak lain jika saya mengambil ke storenya, malah menambah pembelian produk yang ditawarkan oleh karyawannya yang sangat ramah.”⁸⁵

Senada juga disampaikan oleh Ika Suswati selaku pelanggan di Toko

Lucky Collection Pamekasan :

“Saya sebagai pelanggan mengetahui bahwa pemasaran ditoko Lucky Collection ada 2 secara offline dan online, tetapi saya lebih tertarik dalam berbelanja secara online, karena lebih mudah tanpa langsung mengunjungi storenya.”⁸⁶

Berikut juga disampaikan oleh Dewi Nur Elisa sebagai pelanggan di Toko

Lucky Collection Pamekasan:

“Untuk pemasaran di toko Lucky Collection Pamekasan memang sudah menerapkan secara offline dan online, dan saya lebih tertarik berbelanja secara online.”⁸⁷

Sama halnya juga disampaikan oleh Ibu Halimatus sebagai pelanggan di

Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Yang saya ketahui memang di Toko Lucky Collection sudah menerapkan pemasaran secara langsung dan online. Dan saya lebih tertarik berbelanja secara langsung datang ke storenya.”⁸⁸

Sama halnya yang disampaikan Ibu Sitti sebagai pelanggan di Toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Sebagai pelanggan setianya saya lebih tertarik berbelanja langsung datang ke storenya, karena bisa melihat langsung produk, menyentuh bahan dan bertanya langsung ke karyawan dengan jelas.”⁸⁹

⁸⁵ Dewi Wasilah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

⁸⁶ Ika Suswati, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024).

⁸⁷ Dewi Nur Elisa, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (01 Februari 2024).

⁸⁸ Halimatus, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (01 Februari 2024).

⁸⁹ Sitti, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024).

Selanjutnya, disampaikan Ayu NF selaku pelanggan di Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Saya selama menjadi reseller di Toko Lucky Collection Pamekasan, dalam pembelian produk saya terkadang memesan secara *online* maupun langsung datang ke toko.”⁹⁰

Berdasarkan penjelasan yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa sumber serta hasil observasi yang dilakukan maka dapat disimpulkan dan diperkuat hasil observasi bahwa Toko Lucky Collection Pamekasan menerapkan dua cara dalam memasarkan produknya, yaitu pertama pemasaran *offline*, toko Lucky Collection melakukan pemasarannya dengan pemasangan logo yang tertempel di depan toko, mengikuti beberapa bazar dan mengandalkan rekomendasi dari orang yang sudah pernah berbelanja di toko disebut dari mulut ke mulut. Selain itu, memajang dan menata produk-produk yang dijual dengan baik. Sementara itu, untuk pemasaran *online*, toko Lucky Collection Pamekasan menggunakan platform media sosial seperti WhatsApp, Instagram, dan Tiktok mengunggah foto maupun video produknya yang terbaru dan secara rutin dengan disertai deskripsi yang sesuai, dan sudah menggunakan jasa *influencer* dalam mempromosikan produknya dan tidak jarang *owner* sendiri yang menjadi model dalam mereview produknya. Dengan adanya pemasaran *online* ini sudah sampai pengiriman keluar kota madura seperti Surabaya, Kediri, Jakarta dan Malang.

Hasil penelitian dalam meningkatkan penjualan di Toko Lucky Collection Pamekasan lebih efektif menggunakan pemasaran *offline* dan hasil tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan 12 responden dimana diantara 5 orang lebih tertarik pada pemasaran secara offline, 4 orang tertarik pada pemasaran online dan

⁹⁰ Ayu NF, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (01 Februari 2024).

3 orang tertarik pada pemasaran offline dan online. Lebih efektif menggunakan pemasaran *offline* karena pemasaran *offline* pelanggan bisa mencoba langsung produk, mencari warna yang cocok dan sudah menerapkan sistem pasar sederhana dengan memiliki kebijakan penukaran barang jika tidak cocok, dengan batas waktu satu hari setelah pembelian. Sementara di pemasaran *online* mengalami penurunan sebesar 30-40% yang dipengaruhi dengan adanya tiktokshop dan shopee yang bisa live dalam penjualannya, sedangkan toko Lucky Collection Pamekasan masih belum menerapkan sistem jual seperti itu. Selain itu, dalam pemasaran *online*, tidak jauh dari penilaian pelanggan seperti harus dapat menerima masukan maupun kritik, termasuk ketika terdapat masalah seperti kerusakan atau perbedaan warna produk dengan gambar aslinya. Untuk memahami lebih lanjut tentang hal tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Hasil observasi yang didapatkan oleh peneliti sesuai bahwa toko Lucky Collection Pamekasan lebih efektif dengan menggunakan pemasaran secara *offline* dengan yang peneliti lihat di toko dengan adanya cctv yang menunjukkan bahwa banyaknya pelanggan yang langsung datang ke store dengan mencoba produk secara langsung, menyentuh bahan produk dan mencari model produk dengan leluasa.⁹¹

Berikut paparan dari Ibu Lucky Setiana selaku pemilik Toko Lucky Collection Pamekasan, peneliti menanyakan dalam pembelian online produk yang dikirim apakah sudah sesuai dengan gambar dan keterangan yang tercantum dan

⁹¹ Rekaman CCTV, Toko Lucky Collection Pamekasan, *Observasi Langsung* (30 Januari 2024)

bagaimana *owner* menyikapi jika ada barang yang dibeli konsumen mengalami kerusakan:

“Alhamdulillah untuk kesesuaiannya selama pembelian secara *online* menurut kita sudah sesuai, tetapi untuk warna tentunya tidak pasti sesuai antara gambar dan produk. Oleh karena itu, kita selalu menginformasikan terlebih dahulu bahwa perbedaan warna dengan foto bisa disebabkan pencahayaan efek kamera, jadi kita selalu mengirim foto kembali produk yang dipesan lalu meminta konfirmasi terlebih dahulu apakah sudah cocok dengan pesannya baru bisa dikirim produknya, untuk pembayaran bisa transfer atau juga COD.”⁹²

“Toko Lucky Collection Pamekasan selalu terbuka terhadap masukan maupun kritik dari pelanggan, baik terkait kerusakan produk, produk yang dibeli salah ukuran, perbedaan warna maupun produk yang tidak sesuai dengan deskripsi, maka kami Toko Lucky Collection Pamekasan sudah menerapkan sistem pasar sederhana yaitu tukar atau *return* (pengembalian) misalkan itu memang kerusakan atau kesalahan dari pihak toko, kami siap menggantinya. Tetapi jika itu memang kesalahannya sendiri kami tidak bisa menggantinya. Hingga saat ini, Toko Lucky Collection Pamekasan belum pernah menerima keluhan dari pelanggan mengenai kerusakan produk.”⁹³

Mengenai hal tersebut, Rofiatul selaku karyawan/kasir di Toko Lucky Collection Pamekasan menjelaskan :

“Jika ada pesanan yang mengalami kerusakan, Toko Lucky Collection biasanya akan bertanggung jawab dengan mengganti atau sistem tukar/return produk tersebut, asalkan kerusakan tersebut disebabkan oleh toko kita. Namun, situasi ini sangat jarang terjadi di Toko Lucky Collection Pamekasan.”⁹⁴

Senada dengan hal tersebut, Alisa sebagai karyawan/kasir di Toko Lucky Collection Pamekasan menjelaskan:

“Saya sebagai karyawan Toko Lucky Collection Pamekasan, jika melayani dalam pembelian secara *online* selalu melakukan pemeriksaan dengan meminta konfirmasi kembali kepada pelanggan terhadap pesannya baru bisa melakukan pengiriman, hal tersebut bertujuan terhindarnya ketidaksesuaian produk yang dipesan. Sedangkan dalam pembelian secara *offline* saya dan Rofiatul selalu memeriksa produk

⁹² Lucky Setiana, *Owner* Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

⁹³ Lucky Setiana, *Owner* Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

⁹⁴ Rofiatul, *Karyawan/Kasir* Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

sebelum diterima oleh pelanggan bahwasannya produk tersebut benar-benar aman tanpa adanya kerusakan. Tetapi, kejadian kerusakan terhadap produk di toko kami jarang terjadi.⁹⁵

Selanjutnya disampaikan oleh pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, saudari Ika Suswati :

“Hingga saat ini, selama saya berbelanja secara *online* melalui via-WhatsApp pihak toko selalu mengonfirmasikan kembali kepada saya, dapat dilihat bahwa pihak toko sangat telaten dalam melayani. Selain itu, produk yang saya terima tidak pernah mengalami kerusakan. Oleh karena itu, saya memilih berbelanja secara *online* di Toko Lucky Collection karena konsistensi produknya yang sesuai dengan keterangan yang dicantumkan.”⁹⁶

Senada juga yang disampaikan oleh Yuli selaku pelanggan :

“Selama saya memesan secara online, produk yang saya order selalu sesuai dengan gambar yang diposting, dan alhamdulillah setiap produk yang saya beli tidak mengalami kerusakan.”⁹⁷

Disampaikan oleh saudari Qurratul Aini sebagai pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, mengatakan bahwa:

“Selama saya berbelanja di toko Lucky Collection baik secara offline maupun online ini tidak pernah produk yang saya beli mengalami kerusakan.”⁹⁸

Hal yang sama juga ditanggapi oleh pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, saudari Dewi Nur Elisa:

“Sebagai pelanggan *online* yang setia di Toko Lucky Collection Pamekasan, belum pernah mengalami kerusakan pada produk yang saya order, karena dalam pemesanan secara *online* saya selalu meminta foto atau menvideokan produk yang saya order agar saya tahu warna aslinya dan sambil lalu memeriksanya takut adanya kerusakan. Selain itu, pihak toko juga selalu meminta konfirmasi terlebih dahulu apakah sudah sesuai

⁹⁵ Alisa, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

⁹⁶ Ika Suswati, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024).

⁹⁷ Yuli, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

⁹⁸ Qurratul Aini, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

pesanan kita, dengan begitu saya merasa aman berbelanja secara *online* ditoko ini.”⁹⁹

Senada juga disampaikan oleh Ayu NF selaku pelanggan di Toko Lucky

Collection Pamekasan :

“Saya selama menjadi reseller di Toko Lucky Collection Pamekasan, dalam pembelian produk saya terkadang memesan secara *online* maupun langsung datang ke toko, dimana dalam pembelian tersebut pihak toko yang melayani yang sangat ramah dan teliti dalam pengecekan produknya, sehingga sangatlah jarang produk yang saya terima mengalami kerusakan. Nah, untuk reseller ini sudah mendapatkan harga khusus dengan kualitas yang terbaik juga sehingga jika nanti saya jual kembali lumayan keuntungannya.”¹⁰⁰

Selanjutnya yang disampaikan oleh Linda Askandary sebagai pelanggan di

Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Sampai saat ini, selama saya berbelanja secara *online*, produk yang saya order tidak pernah mengalami cacat/kerusakan.”¹⁰¹

Selanjutnya juga disampaikan oleh Dewi Wasilah sebagai pelanggan Toko

Lucky Collection Pamekasan:

“Sebagai pelanggan setianya, saya berbelanja secara *offline* maupun *online*, alhamdulillah tidak pernah mengalami barang yang saya order mengalami kerusakan, karena saya selalu mengonfirmasikan ulang dan memeriksanya kembali.”¹⁰²

Selain itu, juga disampaikan oleh pelanggan Toko Lucky Collection

Paemkasan, saudari Risma Shinta:

“Selama saya membeli produk secara *offline*, saya tidak pernah mengalami kerusakan pada produknya karena saya selalu memeriksa sendiri secara menyeluruh produk yang akan saya beli sebelumnya, terkadang saat akan bayar karyawan juga melakukan pengecekan akan

⁹⁹ Dewi Nur Elisa, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (01 Februari 2024).

¹⁰⁰ Ayu NF, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (01 Februari 2024).

¹⁰¹ Linda Askandary, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

¹⁰² Dewi Wasilah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

produk yang akan dibeli. Dan saya rasa bahwa kualitas produk yang diperjual belikan sangat baik dengan harga yang terjangkau.”¹⁰³

Senada juga disampaikan oleh Halimatus selaku pelanggan di Toko Lucky

Collection Pamekasan :

“Selama saya berbelanja langsung di Toko Lucky Collection Pamekasan, jarang sekali mengalami kerusakan pada produk yang saya terima, semuanya dengan keadaan baik-baik saja, karena saat akan melakukan pembayaran karyawan disana memeriksa kembali produk kita supaya produk yang kita beli dalam keadaan aman dan tidak ada kerusakan.”¹⁰⁴

Hal yang sama juga ditanggapi oleh pelanggan Toko Lucky Collection

Pamekasan, Ibu Sitti:

“Sebagai ibu rumah tangga, jika saya ingin membeli hijab langsung ke toko Lucky Collection, karena disana cukup lengkap pilihannya, nah selama saya berbelanja disana produk yang saya terima tidak pernah mengalami kerusakan sama sekali, karena memang pelayanannya yang baik yang selalu mengecek produk sebelum diterima oleh pelanggan. Jadi saya merasa aman dan percaya jika berbelanja disana.”¹⁰⁵

Senada juga yang disampaikan oleh Ibu Yuyun Wahyuni selaku Pelanggan

di Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Selama saya berbelanja hijab maupun gamis di toko Lucky yang datang langsung ke storenya, tidak pernah kedatangan barang yang saya beli mengalami kerusakan, karena saya memeriksanya secara teliti.”¹⁰⁶

Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu Insiyah, sebagai pelanggan

Toko Lukcy Collection Pamekasan:

“Saya selalu berbelanja secara langsung, setiap saya membeli barang di toko Lucky alhamdulillah barangnya selalu sesuai dan tidak cacat.”¹⁰⁷

¹⁰³ Risma Shinta, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (01 Februari 2024).

¹⁰⁴ Halimatus, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (01 Februari 2024).

¹⁰⁵ Sitti, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024).

¹⁰⁶ Yuyun Wahyuni, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

¹⁰⁷ Insiyah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa sumber mengenai jika pembelian secara online apakah sudah sesuai produk dengan gambar yang dikirim serta tanggapan jika produk mengalami kerusakan, dapat disimpulkan bahwa untuk kesesuaian produk selama pengiriman telah sesuai, tetapi untuk warna terhadap gambar tentunya tidak karena disebabkan pencahayaan efek kamera. Dan jika terjadi kerusakan pada produk yang dibeli, maka Toko Lucky Collection Pamekasan akan bertanggung jawab dengan menggantinya, dan sudah menerapkan sistem pasar sederhana yaitu tukar atau *return* (pengembalian) misalkan itu memang kerusakan atau kesalahan dari pihak toko tetapi hingga saat ini toko Lucky Collection Pamekasan belum pernah menerima keluhan dari pelanggan mengenai kerusakan produk. Dan hasil wawancara dari 12 responden sesuai dengan pernyataan pihak toko bahwa produk yang dibeli tidak mengalami kerusakan di toko Lucky Collection Pamekasan karena pihak toko selalu memeriksa produk sebelum dipajang dan diterima oleh pelanggan bahwa produk tersebut benar-benar aman tanpa adanya kerusakan.

Dari hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa dalam memajang dan menata produk selalu disusun dengan rapi dan disesuaikan dengan jenis produk masing-masing. Misalnya, dibedakan aneka macam hijab dewasa, remaja sampai anak-anak, begitu juga gamis-gamis, mukennah dan aksesoris lainnya.¹⁰⁸

Peneliti menanyakan Bagaimana *owner* Toko Lucky Collection Pamekasan dalam mempraktekkan pemasaran offline dan online menerapkan unsur-unsur yang ada di Marketing Mix yaitu 4P (*product, price, place dan promotion*):

¹⁰⁸ Penataan produk oleh karyawan, Toko Lucky Collection Pamekasan, *Observasi Langsung* (30 Januari 2024).

Produk (*Product*): Berikut paparan dari Ibu Lucky Setiana selaku pemilik Toko Lucky Collection Pamekasan mengenai produk dalam pemasaran offline dan online:

“Dalam memasarkan secara offline maupun online produk-produk kami, yang pertama saya menggunakan produk, kedua harga, ketiga promosi dan yang terakhir lokasi, jadi kami sudah menggunakan pemasaran 4P. Dimana kami selalu memerhatikan kualitas produk yang kami kulak dengan memilih bahan yang berkualitas bagus, merek yang terbaik dan nyaman dipakai,serta kami selalu terbuka dan jujur atas produk kami dengan menyampaikan informasi baik secara offline maupun memposting dimedia sosial yang harus sesuai dengan kondisi barang sebenarnya.”¹⁰⁹

Mengenai produk, Rofiatul selaku karyawan/kasir di Toko Lucky Collection Pamekasan menjelaskan :

“Kami sudah menggunakan unsur 4P dalam memasarkan produk secara offline maupun online, dimana yang pertama yaitu produk, nah produk yang kami perjualbelikan secara offline maaupun online yaitu dengan kualitas yang terjamin baik segi bahan dan ukuran yang tersedia.”¹¹⁰

Senada dengan hal produk, Alisa sebagai karyawab/kasir di Toko Lucky Collection Pamekasan menjelaskan:

“Iya benar, kami menggunakan 4P untuk memasarkan produk kami baik itu secara offline dan online, produk yang kami jual dengan kualitas bahan yang bagus tidak abal-abal, karena kami sangat memerhatikan kualitas tersebut.”¹¹¹

Hal senada juga disampaikan oleh Ayu NF selaku reseller di Toko Lucky Collection Pamekasan. Berikut wawarannya:

“Saya sebagai reseller di Toko Lucky Collection ini, karena kualitas produknya yang bagus, layak dan mengikuti perkembangan zaman dibandingkan dengan produk yang lain.”¹¹²

¹⁰⁹ Lucky Setiana, *Owner Toko Lucky Collection Pamekasan, Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹¹⁰ Rofiatul, *Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, Wawancara Langsung* (4 Mei 2023)

¹¹¹ Alisa, *Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹¹² Ayu NF, *Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

Sama halnya juga disampaikan oleh Qurratul Aini sebagai pelanggan di Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Selama saya berbelanja produk di toko Lucky ini baik secara langsung datang ke store maupun memesan secara online memang kualitas bahannya sangat bagus dan mengikuti tren, sehingga tidak ketinggalan zaman.”¹¹³

Selanjutnya juga disampaikan oleh Linda Askandary selaku pelanggan di Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Memang benar produk yang diperjualkan dengan kualitas bahan yang bagus dan meraka sangat memperhatikan tersebut untuk pelanggan-pelanggannya.”¹¹⁴

Berikut yang disampaikan oleh Ibu Yuyun Wahyuni sebagai pelanggan di Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Produk yang saya beli langsung ditokonya memang dengan bahan yang berkualitas, karena saya bisa menyentuh dan memilih bahan yang nyaman untuk saya pakai.”¹¹⁵

Selanjutnya disampaikan oleh Ika Suswati sebagai pelanggan di toko lucky Collection Pamekasan:

“Saya tipe orang pemilih, oleh karena itu saya selalu berbelanja di toko Lucky karena sudah suka sama kualitas produk yang dijual dibandingkan dengan toko yang lain.”¹¹⁶

Senada dengan yang disampaikan Dewi Wasilah sebagai pelanggan di toko Lucky Collection Pamekasan:

“Produk yang mereka tawarkan dan dijual menurut saya dengan kualitas lumayan bagus mba, dan juga jika dilihat dari pelayanannya yang ramah.”¹¹⁷

¹¹³ Qurratul Aini, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹¹⁴ Linda Askandary, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹¹⁵ Yuyun Wahyuni, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹¹⁶ Ika Suswati, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹¹⁷ Dewi Wasilah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

Sama halnya juga disampaikan oleh Yuli selaku pelanggan di toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Selama saya berbelanja langsung ditokonya saya bisa memilih produk dengan kualitas bahan yang berbeda-beda, ada yang premium dan biasa saja, tetapi rata-rata produk yang ditawarkan semuanya berkualitas,”¹¹⁸

Berikut penjelasan dari Ibu Halimatus sebagai pelanggan di Toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Selama berbelanja disana produk yang saya terima memang kualitas bahan yang bagus, adem dan sesuai yang disampaikan oleh pihak toko.”¹¹⁹

Sama halnya penjelasan dari Dewi Nur Elisa sebagai pelanggan di Toko

Lucky Collection Pamekasan:

“Menurut saya, bahan produk yang dijualbelikan baik itu secara langsung maupun online dengan kualitas yang lumayan bagus, dan keterangan yang diposting dimedia sosial juga sesuai dengan produk yang sebenarnya.”¹²⁰

Selanjutnya juga disampaikan oleh Ibu Yuyun Wahyuni sebagai pelanggan:

“Setiap berbelanja ditokonya, menurut saya produk-produk yang ditawarkan memang dengan kualitas yang bagus dengan harga yang terjangkau”¹²¹

Senada dengan Ibu Insiyah menyampaikan:

“Menurut saya untuk kualitas produk yang beli cukup bagus”¹²²

Sama halnya juga disampaikan Ibu Sitti sebagai pelanggan:

“Saya kira untuk produk yang mereka jual kualitasnya cukup bagus dan nyaman dipakai.”¹²³

¹¹⁸Yuli, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹¹⁹ Halimatus, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹²⁰ Dewi Nur Elisa, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹²¹ Yuyun Wahyuni, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹²² Insiyah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

Selanjutnya juga disampaikan oleh saudari Risma Shinta mengatakan:

“Menurut saya, berbelanja secara online maupun langsung, produk yang dijual kualitasnya cukup bagus tapi ada harga ada kualitas, disana ada banyak sekali macam-macam produk dengan kualitas yang berbeda-beda juga.”¹²⁴

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa sumber yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa produk yang diperjualbelikan oleh toko Lucky Collection Pamekasan dalam pemasaran secara offline maupun online memiliki kualitas produk yang bagus dan merek yang terbaik dengan harga yang sangat terjangkau yang mana harga tersebut mengikuti harga pasaran yang ada, serta terbuka dan jujur dalam menyampaikan informasi produk baik secara offline maupun memposting dimedia sosial yang harus sesuai dengan kondisi produk.

Harga (*Price*): Berikut paparan dari Ibu Lucky Setiana selaku pemilik Toko Lucky Collection Pamekasan mengenai harga dalam pemasaran offline dan online:

"Mengenai harga, produk yang kami jual mulai dari aneka hijab, baju, gamis, mukennah, aksesoris dan lainnya dalam pemasaran secara offline dan online kita memberikan harga yang sama dan terjangkau yang sesuai harga pasar yang ada, untuk reseller memang ada harga khusus karena nantinya akan dijual kembali. Tapi untuk pemesanan online diluar daerah, kabupaten dan luar wilayah pasti ada biaya pengiriman. Nah untuk produk yang bermerek memang harga sedikit mahal, karena ada kualitas ada harga kan. Dan kami tidak membeda-bedakan konsumen baru dengan konsumen lama, artinya adanya keterbukaan kepada semua konsumen, semua rata dan sama-sama adil dan jujur dalam menetapkan harga, sehingga tidak menimbulkan unsur kebohongan mbak"¹²⁵

¹²³ Sitti, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹²⁴ Risma Shinta, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹²⁵ Lucky Setiana, *Owner* Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

Mengenai harga, Rofiatul selaku karyawan/kasir di Toko Lucky Collection

Pamekasan menjelaskan :

“Untuk harga baik pemasaran ditoko maupun postingan di media sosial kami sudah terjangkau mengikuti harga pasar yang ada, tergantung produk yang beli jika itu produk yang bermerek harga memang lumayan. Nah untuk pemesanan online jika memerlukan jasa kirim pasti ada biaya pengiriman.”¹²⁶

Senada dengan Alisa sebagai karyawab/kasir di Toko Lucky Collection

Pamekasan menjelaskan:

“Mengenai harga dalam pemasaran offline maupun online produk yang kami jual dengan harga yang sama baik ditoko langsung maupun postingan produk di media sosial, semua tergantung permintaan ada kualitas ada harga. Kalau berbelanja langsung ditoko tidak ada penambahan ongkir, beda kalau pemesanan online pasti ada ongkirnya.”¹²⁷

Selanjutnya tanggapan Qurratul Aini sebagai pelanggan:

“Menurut saya, harga yang ditawarkan disana sama dengan harga toko lain dimana sama halnya mengikuti harga pasaran yang ada.”¹²⁸

Berikut dengan yang disampaikan Linda Askandary selaku pelanggan:

“Selama berbelanja di toko lucky, dimana saya pemesanan online, harga yang ditawarkan di media sosial memang sama dengan harga ditempat, dan untuk transaksinya saya sistem COD tanpa ada biaya tambahan, maksudnya bertemu dialun-alun kota dengan owner, pihak toko tidak mengenakan biaya tambahan karena hanya searah/ sekabupaten.”¹²⁹

Senada juga disampaikan oleh Ika Suswati menyampaikan:

“Kalau saya kan order online, nah harganya menurut saya cukup terjangkau dengan kualitasnya ya, mengikuti harga pasaran yang ada,

¹²⁶ Rofiatul, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2023)

¹²⁷ Alisa, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹²⁸ Qurratul Aini, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹²⁹ Linda Askandary, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

untuk pengiriman saya sistem COD dengan owner yang janji untuk bertemu di jalan raya pademawu waktu itu.”¹³⁰

Berikut juga disampaikan oleh Ibu Yuyun Wahyuni selaku pelanggan toko

Lucky Collection Pamekasan:

“Waktu saya berbelanja langsung ditokonya, harga yang ditawarkan menurut saya sama dengan harga pasaran produk hijab yang ada, dengan kualitas yang cukup baik dengan harganya yang terjangkau menjadikan toko langganan saya untuk mencari macam hijab.”¹³¹

Sama halnya juga disampaikan oleh ibu Halimatus selaku pelanggan:

“Saya kan berbelanja langsung ditokonya, harga yang ditawarkan itu sama dengan harga pasaran yang ada, tapi menurut saya disana sudah murah ya dengan kualitas yang baik.”¹³²

Selanjutnya tanggapan Dewi Wasilah Sebagai pelanggan toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Saya kadang mesen online sama langsung ketoko, nah untuk ditoko harga aneka produk hujab itu macam-macam tergantung bahan yang dipakai, tapi menurut saya harganya sudah affordable dengan kualitasnya. Sementara kalau online, saya sistemnya janji dengan owner.”¹³³

Berikut juga disampaikan oleh Ayu NF selaku reseller toko Lucky

Collection:

“Sebagai reseller, pasti mencari harga yang murah dengan kualitas yang baik dimana sistem grosiran ini otomatis saya ngulak banyak ke toko lucky, jadi owner memberikan harga khusus untuk reseller resellernya untuk dijual kembali.”¹³⁴

Selanjutnya menurut saudari Yuli selaku pelanggan menyampaikan:

“Selama saya berbelanja ditoko lucky, kebetulan saya langsung ketoko, nah harga yang ditawarkan sama dengan harga pasaran yang ada, malah

¹³⁰ Ika Suswati, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹³¹ Yuyun Wahyuni, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹³² Halimatus, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹³³ Dewi Wasilah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹³⁴ Ayu NF, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

lebih murah dengan kualitas yang tinggi, karena disana sangat memperhatikan kualitas produknya. Nah untuk berbelanja ditokonya harga sama ditempat tanpa dikenakan ongkir, beda dnegan pesanan online jika beda wilayah pasti ada ongkirnya.”¹³⁵

Senada dengan saudari Dewi Nur Elisa sebagai pelanggan mengatakan:

“Untuk pemesana online, harga yang diposting itu sama dnegan harga pasaran yang ada jadi menurut saya disana sudah terjangkau untuk saya anak SMA yang tidak menguras kantong dengan kualitas produknya juga sudah baik.”¹³⁶

Selanjutnya pendapat Ibu Insiyah mengenai harga menyampaikan:

“Untuk harga menurut saya sudah murah mbak mengikuti harga pasaran yang ada.”¹³⁷

Senada dengan ibu Sitti selaku pelanggan toko Lucky Collection:

“Menurut saya harganya cukup terjangkau, sebagai IRT tahu betul akan harga pasaran yang ada sudah sama dengan yang lainnya.”¹³⁸

Selanjutnya juga disampaikan saudari Risma Shinta:

“Pengalaman saya berbelanja disana harga yang ditawarkan sangat terjangkau dengan kualitasnya yang baik, tapi untuk yang bermerek memang harga sedikit mahal, kan ada harga ada kualitas yang terjamin mbak.”¹³⁹

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa sumber yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa harga yang ditetapkan di toko Lucky Collection Pamekasan baik pemasaran secara offline maupun online sudah sangat memiliki harga yang terjangkau yang mana harga tersebut mengikuti harga pasaran yang ada, kecuali ada harga khusus untuk reseller atau grosiran dan produk yang bermerek tentunya ada harga ada kualitas. Untuk pemasaran offline, harga sudah sesuai dengan harga ditempat tidak ada penambahan biaya kirim, sedangkan

¹³⁵ Yuli, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹³⁶ Dewi Nur Elisa, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹³⁷ Insiyah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹³⁸ Sitti, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹³⁹ Risma Shinta, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

pemasaran online, jika pesanan diluar daerah, kabupaten dan wilayah ada biaya pengiriman.

Tempat (*Place*) : Berikut paparan dari Ibu Lucky Setiana selaku pemilik Toko Lucky Collection Pamekasan mengenai tempat dalam pemasaran offline dan online:

“Untuk tempat, dalam pemasaran secara offline lokasi toko kami cukup strategis ya karena ada dipinggir jalan besar yang banyak dilewati orang dan toko kami memang masih sederhana yang bergabung dengan rumah saya, tentunya tidak usah khawatir untuk pemasaran online tidak perlu jauh-jauh ke toko cukup memesan lewat WA atau ig kami, untuk pengiriman beda daerah, kabupaten ataupun luar kota sudah tentu memakai jasa pengiriman, kalau satu daerah atau searah biasanya pelanggan CODan dengan saya.”¹⁴⁰

Mengenai Tempat, Rofiatul selaku karyawan/kasir di Toko Lucky Collection Pamekasan menjelaskan :

“Dalam pemasaran offline tentu lokasi toko kami ini sudah strategis tepat dipinggir jalan raya besar sehingga mudah ditemui. Untuk pemasaran online pelanggan bisa lewat wa atau ig terkadang pelanggan yang memesan online menjemput langsung ke toko, COD an ataupun memakai jasa pengiriman, semua tergantung permintaan.”¹⁴¹

Senada dengan Alisa sebagai karyawab/kasir di Toko Lucky Collection Pamekasan menjelaskan:

“Untuk tempat toko kami memiliki lokasi yang strategis dimana mudah dijangkau yang berada dipinggir jalan raya besar, dan memang toko kami masih bergabung dengan rumah owner tapi tidak menjadi hambatan buat kami dalam kegiatan jual beli.”¹⁴²

Selanjutnya tanggapan Qurratul Aini sebagai pelanggan :

“Yang saya tahu lokasi toko lucky ini sangat strategis mbak, yang berada dipinggir jalan raya besar.”¹⁴³

¹⁴⁰ Lucky Setiana, *Owner Toko Lucky Collection Pamekasan, Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁴¹ Rofiatul, *Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, Wawancara Langsung* (4 Mei 2023)

¹⁴² Alisa, *Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁴³ Qurratul Aini, *Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

Berikut dengan yang disampaikan Linda Askandary selaku pelanggan:

“Untuk lokasinya dekat dengan jalan raya besar sehingga mudah ditemui.”¹⁴⁴

Senada juga disampaikan oleh Ika Suswati menyampaikan:

“Yang saya tahu tokonya memang sangat strategis ya yang berada dipinggir jalan raya besar sehingga mudah ditemui di maps.”¹⁴⁵

Berikut juga disampaikan oleh Ibu Yuyun Wahyuni selaku pelanggan

“Memang lokasinya dekat dengan jalan raya jadi mudah dijangkau.”¹⁴⁶

Sama halnya juga disampaikan oleh ibu Halimatus selaku pelanggan:

“Untuk alamat tokonya memang berada dipinggir jalan besar jadinya sangat mudah buat saya untuk kesana.”¹⁴⁷

Selanjutnya juga disampaikan saudari Risma Shinta:

“Mengenai tempatnya memang lokasi toko lucky sangat strategis ya yang berada dipinggir jalan raya besar sehingga mudah diakses, dan tokonya masih sederhana yang bergabung dengan rumah ownernya.”¹⁴⁸

Selanjutnya tanggapan Dewi Wasilah Sebagai pelanggan toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Untuk lokasinya, toko lucky ini menurut saya sangat strategis ya karena berada dipinggir jalan raya besar yang ramai akan pengguna jalan, sehingga mudah dijangkau.”¹⁴⁹

Senada dengan ibu Sitti selaku pelanggan toko Lucky Collection:

“Tokonya mudah dijangkau mbak, tempatnya juga menjaga kebersihan dan lumayan dekat dengan rumah saya.”¹⁵⁰

¹⁴⁴ Linda Askandary, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁴⁵ Ika Suswati, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁴⁶ Yuyun Wahyuni, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁴⁷ Halimatus, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁴⁸ Risma Shinta, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁴⁹ Dewi Wasilah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁵⁰ Sitti, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

Berikut juga disampaikan oleh Ayu NF selaku reseller toko Lucky Collection:

“Selain kualitas produk dan harga yang terjangkau, saya juga memilih toko yang mudah diakses contohnya ya memang toko lucky ini, yang berlokasi dipinggir jalan raya besar tanpa masuk-masuk gang atau nyasar.”¹⁵¹

Senada dengan saudari Dewi Nur Elisa sebagai pelanggan mengatakan:

“Untuk lokasinya menurut saya cukup strategis ya, karena dipinggir jalan raya besar. Untuk saya yang order online, tidak perlu ke tokonya langsung cukup janji dengan owner dengan sistem COD an”¹⁵²

Sama halnya menurut saudari Yuli selaku pelanggan menyampaikan:

“Lokasinya berada dipinggir jalan raya besar dimana sangat mudah diakses tidak mudah nyasar, dan tokonya masih sederhana yang bergabung dengan rumah ownernya.”¹⁵³

Selanjutnya pendapat Ibu Insiyah mengenai harga menyampaikan:

“Waktu berbelanja langsung ditokonya menurut saya sangat mudah dijangkau ya, karena dekat dengan jalan raya besar.”¹⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa sumber yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa tempat toko Lucky Collection Pamekasan baik pemasaran secara offline maupun online memiliki lokasi yang sangat strategis yang berada di pinggir jalan raya besar yang mudah dijangkau yang mana toko masih bergabung dengan rumah owner, sehingga bagi toko Lucky Collection memberikan peluang agar usahanya semakin dikenal sehingga meningkatkan volume penjualan.

Promosi (*Promotion*): Berikut paparan dari Ibu Lucky Setiana selaku pemilik Toko Lucky Collection Pamekasan mengenai promosi:

¹⁵¹ Ayu NF, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁵² Dewi Nur Elisa, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁵³ Yuli, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁵⁴ Insiyah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

“Dalam mempromosikan kami sudah menggunakan dua pemasaran yaitu pemasaran secara offline dan online. Dimana pemasaran offline melakukan promosi disini yang masih menerapkan kesederhanaan yaitu logo yang terpasang didepan toko kami, terkadang kami juga mengikuti beberapa bazar untuk menawarkan produk kami secara langsung, dan melakukan pemasaran langsung ditoko dengan cara memajang dan menata produk-produk yang dijual dengan baik. Sedangkan pemasaran online kami menggunakan media sosial, dan juga sudah memakai jasa influencer. Tapi untuk saat ini dalam meningkatkan penjualan lebih efektif pemasaran secara offline, kalau pemasaran online agak menurun karena adanya tiktokshop dan kami belum menggunakan sistem penjualan itu”¹⁵⁵

Mengenai promosi, Rofiatul selaku karyawan/kasir di Toko Lucky

Collection Pamekasan menjelaskan :

“Untuk promosi sudah menerapkan dua pemasaran mbak yaitu offline dan online, dimana secara offline dari pemasangan logo, rekomendasi dari orang dan penawaran langsung ditoko, sementara online, kami mempromosikan dengan postingan foto atau video di akun media sosial toko kami.”¹⁵⁶

Senada dengan Alisa sebagai karyawab/kasir di Toko Lucky Collection

Pamekasan menjelaskan:

“Mengenai promosi sudah menerapkannya pemasaran secara offline maupun online, dimana online sendiri kami memposting produk kami dimedia sosial, sedangkan offline bisa langsung datang ke toko dengan melihat produk yang kami tata dan tawarkan.”¹⁵⁷

Selanjutnya tanggapan Qurratul Aini sebagai pelanggan toko lucky collection :

“Yang saya ketahui promosi yang digunakan sudah mengikuti jaman yaitu ada promosi online dan offline.”¹⁵⁸

¹⁵⁵ Lucky Setiana, *Owner Toko Lucky Collection Pamekasan, Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁵⁶ Rofiatul, *Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, Wawancara Langsung* (4 Mei 2023)

¹⁵⁷ Alisa, *Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁵⁸ Qurratul Aini, *Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

Berikut dengan yang disampaikan Linda Askandary selaku pelanggan:

“Untuk promosinya yang saya tahu sudah menerapkan dua metode yaitu offline dan online, dimana kalau online mereka memposting produknya diakun media sosial toko lucky.”¹⁵⁹

Senada juga disampaikan oleh Ika Suswati menyampaikan:

“Mengenai promosi yang saya tahu online dan offline yang mereka terapkan.”¹⁶⁰

Sama halnya juga disampaikan oleh ibu Halimatus selaku pelanggan:

“Yang saya ketahui memang promosinya sudah ada 2 yaitu offline dan online.”¹⁶¹

Senada dengan ibu Sitti selaku pelanggan toko Lucky Collection:

“Yang saya tahu promosinya langsung datang ketokonya mbak.”¹⁶²

Selanjutnya juga disampaikan saudari Risma Shinta:

“Selama menjadi pelanggan toko lucky, pemasaran yang mereka gunakan sudah mengikuti jaman yaitu online dan offline, dimana secara online sendiri mereka mempunyai akun media sosial yang cukup banyak pengikutnya tidak jarang ya banyak sekali pemesan online disana, sementara offline dengan datang langsung ke tokonya tak kalah dengan online, offline disana juga cukup banyak pelanggan dimana saya melihat postingan yang menampilkan cctvnya.”¹⁶³

Selanjutnya tanggapan Dewi Wasilah Sebagai pelanggan toko Lucky Collection Pamekasan:

“Promosi yang digunakan sudah mengikuti zaman mbak, bisa online yang mempermudah konsumennya dalam berbelanja tanpa jauh-jauh ketokonya.”¹⁶⁴

¹⁵⁹ Linda Askandary, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁶⁰ Ika Suswati, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁶¹ Halimatus, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁶² Sitti, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁶³ Risma Shinta, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁶⁴ Dewi Wasilah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

Berikut juga disampaikan oleh Ayu NF selaku reseller toko Lucky Collection:

“Selama menjadi reseller, pemasaran yang dipakai oleh toko Lucky yaitu online dan offline, dimana kalau offline langsung datang ke tokonya yang lebih tahu detail mulai dari bahan, ukuran dan warnanya, kalau online bisa memesan lewat wa atau ignya.”¹⁶⁵

Selanjutnya menurut saudara Yuli selaku pelanggan menyampaikan:

“Promosinya sudah mengikuti jama mbak, yaitu offline dan online jadi toko lucky ini tidak ketinggalan zaman mbak, sangat rekomendasi sekali.”¹⁶⁶

Senada dengan saudara Dewi Nur Elisa sebagai pelanggan mengatakan:

“Selama menjadi pelanggan disana, yang saya ketahui sudah menerapkan 2 pemasaran mbak, yaitu online dan offline semuanya sangat mudah diakses.”¹⁶⁷

Selanjutnya pendapat Ibu Insiyah mengenai harga menyampaikan:

“Yang saya tahu hanya bisa langsung ke tokonya mbak, soalnya saya belum bisa menggunakan hp android.”¹⁶⁸

Senada dengan oleh Ibu Yuyun Wahyuni selaku pelanggan toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Yang saya tahu selama berbelanja disana sudah mengikuti jaman ada promosi offline dan online, kalau online mereka mempromosikan produknya lewat WAnya gatau kalau ada akun lainnya karena saya hanya tahu wanya.”¹⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa sumber yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa promosi yang diterapkan di toko Lucky Collection Pamekasan ialah sudah menerapkan pemasaran secara offline maupun online,

¹⁶⁵ Ayu NF, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁶⁶ Yuli, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁶⁷ Dewi Nur Elisa, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁶⁸ Insiyah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

¹⁶⁹ Yuyun Wahyuni, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (4 Mei 2024)

dimana secara online menggunakan media sosial whatsapp, Instagram dan tiktok dan jasa *influencer* sebagai media promosinya, sedangkan pemasaran offlinenya penggunaan logo, rekomendasi dari mulut ke mulut, mengikuti bazar dan promosi langsung ditoko.

2. Tinjauan konsep pemasaran syariah terhadap implementasi pemasaran *offline* dan *online* di Toko Lucky Collection Desa Sumedangan Pamekasan

Konsep pemasaran syariah harus diterapkan dalam pemasaran baik secara *offline* maupun secara *online* untuk mencegah adanya tindakan kecurangan dari pihak usaha, seperti menghindari riba dan memberikan informasi yang tidak jujur mengenai produk yang dijual. Prinsip-prinsip pemasaran syariah ini sangat penting dalam kegiatan usaha dengan berkomitmen pada kejujuran dan amanah, serta memberikan kepuasan kepada konsumen dan para pelaku usaha tidak hanya berfokus pada kepuasan duniawi, tetapi juga mengarah pada kepuasan ukhrawi. Dengan demikian, peneliti melakukan wawancara mengenai tinjauan konsep pemasaran syariah terhadap implementasi pemasaran *offline* dan *online* di Toko Lucky Collection Desa Sumedangan Pamekasan.

Konsep pemasaran syariah dalam pemasaran *offline* dan *online* mencakup pendekatan yang berfokus pada etika pemasaran yang menjadi prinsip-prinsip pemasaran syariah dalam menjalankan fungsi pemasaran yaitu :

- a. Memiliki Kepribadian Spiritual: Seorang pedagang yang menjalankan bisnisnya harus memiliki sifat takwa, yaitu dengan selalu mengingat Allah dalam situasi apa pun, baik ketika sibuk melayani konsumen atau dalam hal lainnya, harus memiliki kesadaran penuh terhadap prioritas-prioritas yang telah ditentukan oleh sang maha pencipta.

Dalam hal ini, berikut yang disampaikan oleh Ibu Lucky Setiana selaku *owner* tentang memiliki kepribadian spiritual dalam prinsip pemasaran syariah terkait pemasaran *offline* dan *online*, menjelaskan :

“Saya sebagai pemilik Toko Lucky Collection Pamekasan selalu menerapkan prinsip bahwa ibadah adalah nomor 1 dimanapun dan kapanpun baik itu di pemasaran *offline* maupun *online*. Saya terapkan itu tidak pada diri sendiri tetapi juga kepada karyawan-karyawan saya, karena kesuksesan bukan hanya sukses perkara dunia tetapi harus juga perkara akhirat, terutama hal yang wajib dilaksanakan dalam agama. Jadi, toko kami selalu menerapkan jam istirahat untuk beribadah atau sholat, untuk sholat dhuha saya selaku pemilik sekaligus karyawan melaksanakannya sebelum buka toko. Untuk jam 12.00 kita tutup dulu untuk sholat dhuhur, jika keadaan sepi dan tidak melayani pelanggan baru buka kembali jam 12.30, jika banyak pelanggan diwaktu tersebut tidak bisa tutup tetapi saya selalu bergantian dengan karyawan saya untuk melaksanakan sholat dhuhur begitu pun sholat ashar, untuk menjelang magrib memang ditutup jam 16.30 baru buka kembali 18.00-20.30. Semuanya tergantung kondisi tetapi harus wajib dilaksanakan ibadah terlebih dahulu”¹⁷⁰

Berikut penjelasan Rofiatul sebagai karyawan/kasir di Toko Lucky Collection Pamekasan mengenai tersebut:

“Untuk ibadah memang di Toko kami adalah hal yang paling utama karena itu wajib hukumnya sebagai seorang muslim, jadi di pemasaran *offline* toko memang selalu menerapkan jam istirahat untuk menunaikan sholat, jika sedang banyak pelanggan saya selalu bergantian dengan mbak lucky. Begitupun di pemasaran *online*, laksanakan sholat terlebih dahulu setelah selesai baru kita bekerja lagi merespon pelanggan yang order secara *online*.”¹⁷¹

Senada dengan yang disampaikan Alisa selaku karyawan Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Masalah ibadah bagi toko kami sangatlah penting, mbak lucky sebagai pemilik selalu mengingatkan kepada kami karyawan agar tidak meninggalkan sholat, jadi selama kita bekerja di toko ini selalu

¹⁷⁰ Lucky Setiana, *Owner* Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

¹⁷¹ Rofiatul, *Karyawan/Kasir* Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

menyarankan sholat dhuha terlebih dahulu sebelum melakukan aktivitas/pekerjaan.”¹⁷²

Tanggapan dari pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan yang disampaikan oleh saudari Qurratul Aini:

“Memang benar adanya, ketika saya berbelanja waktu itu jam 11.50 dalam kondisi banyak sekali pelanggan salah satunya saya tidak memungkinnya pihak toko untuk menutupnya, dan saya melihat sendiri *owner* meminta kepada karyawannya untuk mengambil alih dalam perkasirannya, untuk melaksanakan sholat terlebih dahulu, baru bergantian. Karena saya sering juga berbelanja disana, jadi tahu betul bahwa pihak toko mengedepankan masalah ibadah”¹⁷³

Selanjutnya yang disampaikan oleh Linda Askandary selaku pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Iya memang benar, waktu itu saya hendak ke tokonya langsung dijam 12.05 ternyata memang tutup dengan memberikan tulisan didepan tokonya bahwa tutup sementara untuk melaksanakan sholat dhuhur dulu, untungnya saya mempunyai teman yang rumahnya dekat dengan toko Lucky jadi sambil menunggu buka sama kerumah teman saya dulu.”¹⁷⁴

Senada dengan yang disampaikan oleh Dewi Nur Elisa sebagai pelanggan toko Lucky Collection Pamekasan:

“Waktu saya berbelanja ditokonya kira-kira jam 11.50, nah disitu masih banyak pelanggan lainnya yang berbelanja, dan saya sekilas melihat bahwa pemilik dan karyawan memang bergantian untuk melaksanakan sholat dan menjaga pelanggan.”¹⁷⁵

Berikut yang disampaikan oleh Ibu Sitti sebagai pelanggan :

“Ketika saya mau membeli gamis di toko Lucky selalu dipagi hari, jadi saya kurang tahu.”¹⁷⁶

¹⁷² Alisa, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

¹⁷³ Qurratul Aini, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

¹⁷⁴ Linda Askandary, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁷⁵ Dewi Nur Elisa, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁷⁶ Sitti, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

Selanjutnya disampaikan oleh Ibu Yuyun Wahyuni selaku pelanggan:

“Saya suka berbelanja langsung datang ke storenya, jadi waktu kesana saya selalu pagi atau agak sorean, tidak pernah pas ke jam istirahat toko”¹⁷⁷

Berikut penjelasan dari Ika Suswati selaku pelanggan Toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Saya sering order secara online, memang benar adanya ada jam istirahat untuk melaksanakan sholat, mereka selalu memberikan informasinya lewat stori di WA maupun Instagram bahwa jangan datang diwaktu istirahat.”¹⁷⁸

Senada dengan Dewi Wasilah sebagai pelanggan toko Lucky Collection

Pamekasan menyampaikan:

“Untuk jam istirahat memang benar, saya tahu karena mereka memberikan informasinya lewat stori WAnya.”¹⁷⁹

Selanjutnya penjelasan dari Ibu Halimatus selaku pelanggan toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Waktu itu kira-kira jam 12.15 saya dan anak saya yang perempuan hendak mampir untuk membeli hijabnya, akan tetapi tutup sementara untuk melaksanakan sholat dhuhur yang dikasih tulisan didepan tokonya. Dari itu saya tahu kalau disana tutup dijam-jam sholat, jadi saya pulang saja dan kembali besok paginya.”¹⁸⁰

Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu Insiyah selaku pelanggan toko

Lucky Collection Pamekasan:

“Iya benar disana ada jam istirahat untuk melaksanakan sholat, saya tahu karena sudah pernah kesana pada jam-jam sholat ternyata memang tutup sementara setelah itu sekitar jam 12.30 dibuka kembali.”¹⁸¹

¹⁷⁷ Yuyun Wahyuni, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁷⁸ Ika Suswati, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁷⁹ Dewi Wasilah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁸⁰ Halimatus, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁸¹ Insiyah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

Berikut penjelasan dari Ayu NF selaku reseller di toko Lucky Collection

Pamekasan:

“Sebagai reseller toko Lucky jadi saya sudah hafal dan tahu akan hal tersebut memang benar mereka menerapkan jam istirahat untuk melaksanakan ibadah sholat, jadi untuk berbelanja saya sudah tahu waktunya.”¹⁸²

Sama halnya dengan Yuli sebagai pelanggan :

“Iya saya sudah tahu akan hal tersebut karena saya sudah sering berbelanja di sana.”¹⁸³

Senada dengan Risma Shinta selaku pelanggan Toko Lucky Collection

Pamekasan menjelaskan:

“Yang saya ketahui memang benar toko Lucky menerapkan jam istirahat tersebut untuk melaksanakan sholat terlebih dahulu, saya tahu karena sudah pernah ke tokonya pada jam sholat dhuhur.”¹⁸⁴

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam memiliki kepribadian spiritual dalam pemasaran secara *offline* maupun *online* pada toko Lucky Collection Pamekasan sudah diterapkan dalam usahanya, baik secara lisan maupun tindakan. Dimana pada pemasaran *offline*, toko memberikan jam istirahat untuk melaksanakan ibadah sholat, sama halnya dengan pemasaran *online* juga memberikan jeda dalam kegiatan jual beli *online*. Jadi hal ini sesuai dengan 12 responden yang mengatakan bahwa toko Lucky Collection Pamekasan memiliki jam istirahat untuk melaksanakan ibadah sholat baik secara offline dan online.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwasannya memang ketika jam 12.00 ketika keadaan sepi pelanggan, toko Lucky Collection tutup untuk melaksanakan ibadah sholat terlebih dahulu dan buka jam 12.30, jika sedang

¹⁸² Ayu NF, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁸³ Yuli, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁸⁴ Risma Shinta, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

banyak pelanggan, *owner* dan karyawan secara bergantian untuk sholat terlebih dahulu, begitupun sholat ashar, magrib dan isya'.¹⁸⁵

- b. Jujur dan Terpercaya (Al-Amanah) : Dengan menunjukkan sikap jujur, seorang pedagang akan dipercaya oleh pembeli.

Dalam hal ini, berikut yang disampaikan oleh Ibu Lucky Setiana selaku *owner* tentang Jujur dan Terpercaya dalam prinsip pemasaran syariah terkait pemasaran *offline* dan *online*, menjelaskan:

“Toko Lucky Collection Pamekasan selalu menerapkan prinsip-prinsip pemasaran syariah dengan cara yang konsisten, baik dalam pemasaran secara *offline* maupun secara *online*, seperti halnya dengan kejujuran. Dalam berbisnis hal paling utama juga yaitu kejujuran, dimana dalam pemasaran secara *offline*, untuk pihak toko sendiri insyaallah dalam transaksi jual-beli selalu menerapkan prinsip kesederhanaan, lebih transparan dan jujur terhadap kualitas produk dan harga kepada pelanggan. Tetapi kebanyakan pelanggan yang tidak jujur kepada kita, soalnya sering terjadi barang hilang yang dimana terekam di cctv toko. Tapi kita tidak pernah memposting orang-orang tersebut ke media sosial atas tindakannya. Sementara, salah satu aspek penting dalam pemasaran secara *online* yaitu menjaga kejujuran, dimana keterangan dan foto atau video produk yang diunggah harus sesuai dengan kondisi produk yang sebenarnya. Selain itu, sebelum pengiriman dilakukan, produk harus diperiksa kembali dengan teliti untuk menghindari adanya kerusakan karena akan memengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap kualitas toko kami.”¹⁸⁶

Selain itu, Rofiatul selaku karyawan/kasir toko Lucky Collection Pamekasan juga menjelaskan:

“Selama saya bekerja ditoko Lucky, *owner* selalu menekankan kepada kita untuk selalu jujur dalam segala perkataan dan tindakan. Dalam pemasaran secara *offline*, saya insyaallah sudah menerapkan kejujuran dalam melayani semua pelanggan seperti jika ada pelanggan yang meminta saran tentang kualitas produk, saya berkata jujur jika produk tersebut memang cocok pada orang tersebut, begitu pun sebaliknya jika memang tidak bagus saya akan memberikan pilihan alternatif yang lebih bagus untuk pelanggan. Tujuannya, agar pelanggan selalu memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap toko kami. Demikian dalam pemasaran

¹⁸⁵ Toko Lucky Collection Pamekasan, *Observasi Langsung* (30 Januari 2024)

¹⁸⁶ Lucky Setiana, *Owner* Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

secara *online*, dalam memposting produk sesuai dengan foto dan jujur dengan cara selalu memberikan keterangan yang detail, mulai dari bahan yang dipakai, size, panjang lebar baju dan harganya. Dengan begitu, pelanggan merasa percaya akan berbelanja ditoko kami”¹⁸⁷

Sama halnya juga disampaikan oleh Alisa sebagai karyawan/kasir Toko Lucky Collection Pamekasan.

“Toko Lucky Collection Pamekasan, dalam berbisnis sangat mengedepankan perilaku jujur dan menjaga kebenaran dalam setiap kegiatan jual beli. Dimana dalam memasarkan secara langsung, saya selalu berkata jujur terhadap kualitas produk yang kami tawarkan, dan selalu memeriksa produk-produk yang kami jual belikan dalam kondisi aman dan layak. Sama halnya dalam memasarkan secara *online*, dimana saya dalam mengunggah foto maupun video produk, selalu memastikan bahwa keterangan yang disertakan sesuai dengan kondisi produk yang ada. Untuk pengiriman, saya dan lainnya selalu memeriksa ulang untuk memastikan keadaanya. Hal ini, bertujuan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan terhadap toko kami.”¹⁸⁸

Terkait hal tersebut, saudari Linda Askandary selaku pelanggan menyampaikan :

“Yang saya amati selama saya berbelanja secara *online* di toko Lucky Collection Pamekasan yaitu kejujurannya, karena produk yang saya terima setelah pembelian secara *online* alhamdulillah sesuai dengan keterangan foto dan kualitas produk yang saya order. Karena itulah, saya merasa puas dalam berbelanja secara *online* di toko Lucky Collection Pamekasan.”¹⁸⁹

Senada dengan saudari Insiyah sebagai pelanggan juga menyampaikan:

“Yang saya alami selama berbelanja secara langsung di toko Lucky Collection Pamekasan, ialah pihak toko menawarkan produk selalu memberikan informasi dengan jujur tentang kualitas bahannya dan model yang cocok buat kita. Dan memang setelah saya mencobanya, cocok ke kulit saya dan bahannya yang adem.”¹⁹⁰

¹⁸⁷ Rofiatul, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

¹⁸⁸ Alisa, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

¹⁸⁹ Linda Askandary, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

¹⁹⁰ Insiyah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

Selanjutnya dari Qurratul Aini sebagai pelanggan menjelaskan:

“Selama berbelanja ditoko Lucky menurut saya mereka berkomitmen dalam memberikan informasi maupun menawarkan produknya dengan jujur, karena mereka sangat telaten menjelaskan jika saya menanyakan hal tentang pada produknya dengan jelas.”¹⁹¹

Senada dengan Ibu Yuyun Wahyuni selaku pelanggan menyampaikan :

“Setiap kali saya berbelanja di tokonya langsung memang mereka sangat jujur tentang produk yang mereka tawarkan, seperti bahannya, harganya dan memberikan alternatif pilihan jika tidak cocok.”¹⁹²

Selanjutnya dengan Ika Suswati selaku pelanggan toko Lucky Collection menyampaikan:

“Selama saya order secara online, mereka memberikan informasi yang sesuai dengan keadaan produknya, dan benar setelah produk diterima sama dengan keterangan yang dicantumkan dipostingannya.”¹⁹³

Senada juga yang disampaikan oleh Dewi Wasilah sebagai pelanggan toko Lucky Collection Pamekasan:

“Saya kadang order secara online atau langsung datang ke storenya, menurut saya mereka cukup jujur akan memberikan informasi mulai dari keterangan postingannya maupun saat menawarkan secara langsung ditokonya, oleh karena itu saya percaya untuk berbelanja disana.”¹⁹⁴

Sama halnya juga dijelaskan oleh Yuli sebagai pelanggan:

“Menurut saya, toko Lucky cukup amanah terhadap produk yang saya pesan, karena alhamdulillah sudah sesuai foto dengan deskripsi yang mereka posting di media sosial.”¹⁹⁵

Senada dengan Risma Shinta selaku pelanggan menjelaskan bahwa:

“Sebagai pelanggan yang saya ketahui dalam berbelanja distorenya mereka jujur akan memberikan informasinya seperti bahan, ukuran dan harganya. Jadi saya suka dan percaya berbelanja disana.”¹⁹⁶

¹⁹¹ Qurratul Aini, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁹² Yuyun Wahyuni, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁹³ Ika Suswati, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁹⁴ Dewi Wasilah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁹⁵ Yuli, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

Selanjutnya dari Ibu Halimatus menyampaikan sebagai pelanggan toko

Lucky Collection Pamekasan:

“Sebagai pelanggan yang saya tahu ketika berbelanja secara langsung dtokonya, mereka menawarkan produknya dengan jelas dan detail, jadi saya percaya akan berbelanja disana karena sesuai dengan yang saya mau.”¹⁹⁷

Berikutnya senada dengan Ibu Sitti selaku pelanggan menyampaikan:

“Menurut saya mereka cukup jujur dalam menawarkan produknya, karena waktu itu saya sedang mencari hijab anak-anak dengan umur 6thn, dan benar produk yang ditawarkan sesuai dengan yang diinginkan anak saya yang umur 6thn.”¹⁹⁸

Berikut yang disampaikan oleh Ayu NF sebagai pelanggan di toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Saya selaku reseller berbelanja di toko Lucky karena sudah percaya terhadap produk yang mereka tawarkan dan sudah mendapatkan harga khusus dengan kualitas yang terbaik, alhamdulillah mereka amanah akan hal tersebut.”¹⁹⁹

Selanjutnya dijelaskan oleh Dewi Nur Elisa selaku pelanggan:

“Waktu saya order secara online, saya, mereka selalu mengonfirmasi ulang atas pesanan saya apakah sudah sesuai dengan orderan, setelah produk diterima alhamdulillah sesuai sehingga membuat saya percaya untuk memesan kembali.”²⁰⁰

Berdasarkan penjelasan hasil wawancara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa jujur dan terpercaya toko Lucky Collection Pamekasan telah diterapkannya baik dalam pemasaran secara *offline* maupun *online* yaitu dalam secara *offline* dengan transparan dan jujur dalam memberikan informasi yang akurat tentang produk baik dari segi kualitas bahan, ukuran dan memeriksa produk dalam kondisi

¹⁹⁶ Risma Shinta, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁹⁷ Halimatus, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁹⁸ Sitti, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

¹⁹⁹ Ayu NF, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁰⁰ Dewi Nur Elisa, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

aman dan layak. Sedangkan pemasaran secara *online*, memberikan keterangan yang jujur terhadap foto atau video produk yang diunggah ke media sosial yang sesuai dengan kondisi produk yang sebenarnya. Jadi hal ini sesuai dengan 12 responden yang mengatakan bahwa toko Lucky Collection Pamekasan jujur dan amanah dalam kegiatan jual beli baik secara offline dan online

Dari hasil observasi yang didapatkan dari tindakan kejujuran di toko Lucky Collection Pamekasan, ialah ketika pelanggan melakukan pembayaran dikasir dan ternyata uang yang dibayarkan lebih dari yang seharusnya, tindakan karyawan di sana langsung mengembalikan kelebihan uang tersebut kepada pelanggan, hal ini mencerminkan sikap kejujuran yang diterapkan dalam bertransaksi.²⁰¹

- c. Berperilaku Baik dan Simpatik: Islam mengajarkan kita untuk selalu menunjukkan berwajah manis, berperilaku baik dan simpatik. Oleh karena itu, dalam aktivitas perdagangan maupun pemasaran, seseorang harus berperilaku baik dan simpatik untuk menarik minat dan kepuasan banyak orang termasuk pelanggan.

Dari hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Lukcy Setiana selaku pemilik Toko Lucky Collection Pamekasan mengenai berperilaku baik dan simpatik dalam pemasaran *offline* dan *online*:

“Tentunya dalam berbisnis baik itu dalam pemasaran secara *offline* maupun *online*, toko Lucky Collection Pamekasan selalu berperilaku baik dan simpatik dengan cara memberikan senyuman kepada semua pelanggan pada saat melayani, karena hal tersebut penting agar menjaga hubungan baik dengan pelanggan, jika kita merespon dengan sikap yang cemberut, tidak senyum, dengan muka jutek, otomatis pelanggan tidak tertarik untuk berbelanja di toko kita lagi. Hal tersebut sangat merugikan baik dalam berbisnis maupun hubungan silaturahmi kita kepada semua orang. Oleh karena itu, saya selaku pemilik sekaligus karyawan juga memberikan arahan kepada dua karyawan saya untuk selalu menerapkan

²⁰¹ Kejujuran Karyawan/kasir Mengenai Pengembalian Kelebihan Uang Pelanggan, Toko Lucky Collection Pamekasan, *Observasi Langsung* (30 Januari 2024)

berperilaku dengan baik dan murah senyum kepada semua pelanggan, agar pelanggan tersebut merasa nyaman dan terus berbelanja ditoko kita. Demikian juga sama dalam pemasaran secara *online*., dengan merespon pelanggan dengan telaten, baik dan ramah, dan ssetelah pembayaran saya selaku *owner* sekaligus karyawan selalu mengucapkan “terima kasih mbak/kakak”²⁰²

Selain itu, Rofiatul selaku karyawan/kasir toko Lucky Collection

Pamekasan juga menjelaskan:

“Sebagai karyawan saya dikasih arahan dan diingatkan dalam melayani pelanggan harus bersikap baik dan murah senyum agar pelanggan merasa nyaman dalam berbelanja. Oleh karena itu, attitude sangatlah penting untuk diterapkan dalam kegiatan apapun terutama dalam jual beli, baik dalam pemasaran secara *offline* maupun *online*. Dimana dalam pemasaran *offline*, ketika kita bertemu secara langsung dengan pelanggan, kita harus menyapa mereka dengan senyuman, menanyakan hal apa yang dibutuhkan, dan membantu mencarikan produk yang dia minati, itulah tugas sebagai karyawan yang berperilaku baik dan simpatik. sedangkan dalam pemasaran secara *online*, jika ada pelanggan menanyakan tentang kualitas produk yang diposting lebih detail, kita harus meresponnya dan menjelaskannya dengan baik dan telaten.”²⁰³

Sama halnya yang disampaikan oleh Alisa sebagai karyawan/kasir toko

Lucky Collection Pamekasan:

“Selama menjadi karyawan, berperilaku baik dan simpatik kepada pelanggan suatu tugas dari *owner* untuk karyawannya yang harus dilakukan. Dalam pemasaran *offline*, kita harus senantiasa menjaga perilaku kita dalam menawarkan produk kepada pelanggan, harus sabar dan baik dalam melayani pelanggan yang tidak merespon dengan baik kepada kita. Sementara dalam pemasaran secara *online*, dalam merespon kita harus lebih sabar walaupun ada pelanggan yang sudah bertanya tetapi tidak membeli produk kita.”²⁰⁴

Tanggapan saudari Risma Shinta dari pelanggan Toko Lucky Collection

Pamekasan terkait hal tersebut, menyampaikan:

“Yang saya ketahui selama berbelanja di toko Lucky mengenai perilaku pihak toko dalam bertemu dengan kita sebagai pelanggan sangatlah

²⁰² Lucky Setiana, *Owner* Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

²⁰³ Rofiatul, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

²⁰⁴ Alisa, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

antusias menyambut kita, baik dalam pemasaran *offline* dan *online*, dimana dalam pemasaran secara langsung, mereka menyapa kita dengan senyuman dan bertanya ada yang bisa saya bantu mbak, membantu kita memilih produk yang lebih cocok kepada kita, hal tersebut sudah merupakan perilaku baik kepada pelanggan. Demikian sama halnya dalam pembelian secara *online*, mereka cepat merespon pelanggannya, sangat telaten dan sabar.”²⁰⁵

Senada dengan Qurratul Aini sebagai pelanggan menyampaikan :

“Yang saya rasakan ketika berbelanja secara langsung ditokonya pelayanan mereka sangat baik kepada kita pelanggannya, mulai ditanyakan produk yang dikita inginkan memberikan rekomendasi produk unggulannya dengan ramah dan sabar,”²⁰⁶

Selanjutnya dari Linda Askandary selaku pelanggan menyampaikan:

“Saat memesan secara online, saya chat lewat WA, mereka melayani secara onlinepun sangat ramah dan sabar akan pesanan kita.”²⁰⁷

Senada dengan Ika Suswati sebagai pelanggan toko Lucky Collection

Pamekasan:

“Setiap saya order online, mereka cukup ramah melayani dan telaten akan yang saya tanyakan terhadap produknya.”²⁰⁸

Sama halnya juga disampaikan oleh Dewi Wasilah sebagai pelanggan:

“Yang saya ketahui selama berbelanja secara online, mereka cukup baik dalam merespon dan melayaninya dengan ramah.”²⁰⁹

Berikut juga dijelaskan oleh Ibu Yuyun Wahyuni selaku pelanggan:

“Waktu itu saya kan berbelanja langsung datang ke store, menurut saya, mereka menyambut pelanggannya cukup baik, mulai ditanyakan cari produk apa, membantu mencarikan produk yang cocok buat kita, dan itu merupakan pelayanan yang membuat pelanggan ingin balik lagi.”²¹⁰

²⁰⁵ Risma Shinta, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (01 Februari 2024).

²⁰⁶ Qurratul Aini, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁰⁷ Linda Askandary, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁰⁸ Ika Suswati, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁰⁹ Dewi Wasilah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²¹⁰ Yuyun Wahyuni, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

Sama halnya juga disampaikan oleh Ibu Halimatus selaku pelanggan :

“Menurut saya pihak toko cukup melayani dengan ramah dan baik.”²¹¹

Sebagai reseller di toko Lucky Collection Pamekasan saudari Ayu NF menyampaikan:

“Menurut saya, toko Lucky sudah melayani pelanggannya termasuk saya sangat baik dan ramah, oleh karena itu saya menjadi reseller karena disana memang terbaik daripada toko lainnya.”²¹²

Berikutnya penjelasan dari saudari Yuli selaku Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Selama saya berbelanja disana baik datang langsung ke toko maupun order secara online, mereka sama-sama melayani dengan ramah dan baik, dan selalu membantu pelanggannya mencarikan produk yang sesuai, dilayani sampai puas pokonya.”²¹³

Senada dengan saudari Dewi Nur Elisa sebagai pelanggan menyampaikan:

“Yang saya amati pelayanan toko lucky baik secara langsung maupun online sangat baik dan ramah, apalagi saya yang selalu tanya detail produknya, alhamdulillah responnya sangat membantu untuk saya berbelanja.”²¹⁴

Selanjutnya oleh Ibu Insiyah sebagai pelanggan menjelaskan bahwa:

“Saya pelanggan offlinenya, menurut saya pelayanannya sangat memuaskan, karena karyawan ataupun ownernya sangat tanggap melayani, membantu mencarikan produk yang kita inginkan.”²¹⁵

Selaras dengan Ibu Sitti selaku pelanggan toko Lucky Collection Pamekasan menyampaikan:

“Sepengalaman saya berbelanja ditokonya, pelayanannya cukup ramah dan baik karena memang sungguh-sungguh dilayanin dengan tepat, makanya saya nyaman berbelanja disana.”²¹⁶

²¹¹ Halimatus, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²¹² Ayu NF, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²¹³ Yuli, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²¹⁴ Dewi Nur Elisa, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²¹⁵ Insiyah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²¹⁶ Sitti, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

Dari hasil wawancara diatas serta hasil observasi dapat disimpulkan, baik pemasaran secara *offline* maupun *online* pada toko Lucky Collection Pamekasan dalam menerapkan berperilaku baik dan simpatik dengan cara memberikan pelayanan terbaik dan menyambut para pelanggan dengan senyuman, sabar, telaten dan ramah agar pelanggan merasa nyaman akan kegiatan jual beli. Jadi hal ini sesuai dengan 12 responden yang mengatakan bahwa toko Lucky Collection Pamekasan dalam pemasaran offline dan online dengan memberikan pelayanan terbaik untuk menjaga kepercayaan konsumen.

- d. Berperilaku Adil dalam Bisnis (Al-Adl): Semua pihak harus merasakan keadilan, dengan ketentuan bahwa tidak boleh ada satu pun pihak yang hak-haknya terzalimi.

Hal tersebut yang disampaikan oleh Ibu Lukcy Setiana selaku pemilik Toko Lucky Collection Pamekasan mengenai Berperilaku Adil dalam pemasaran *offline* dan *online*:

“Dalam kegiatan bisnis baik pemasaran secara *offline* maupun *online*, saya selaku *owner* sekaligus karyawan untuk memberikan pelayanan dan harga kita perlakukan sama rata tanpa membeda-bedakan mereka, baik itu kerabat, pelanggan baru maupun lama semuanya sama. Tidak ada harga beda bagi semua pelanggan saya, kecuali harga reseller yang memang ada harga khusus. Penerapan ini bukan hanya saya saja. Tetapi saya juga menekankan kepada dua karyawan saya, tujuannya agar pelanggan merasa nyaman, aman dalam berbelanja di toko kami.”²¹⁷

Disampaikan juga oleh saudari Rofiatul selaku karyawan Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Saya sebagai karyawan dalam memasarkan produk baik secara *offline* maupun *online* selalu diingatkan dalam memperlakukan semua pelanggan dengan adil, baik itu teman sendiri maupun keluarga,

²¹⁷ Lucky Setiana, *Owner* Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

semuanya sama rata. Sehingga semua pelanggan dapat menerima pelayanan yang baik.”²¹⁸

Senada juga yang dipaparkan oleh Alisa sebagai karyawan Toko Lucky

Collection Pamekasan :

“Dalam pemasaran secara *offline* dan *online*, saya selalu melayani pelanggan tanpa membedakan semua pelanggan, karena hal tersebut sudah ditekankan oleh *owner* terkait dalam memberikan layanan terbaik, aman dan nyaman bagi semua pelanggan.”²¹⁹

Dalam hal ini juga disampaikan oleh Ibu Yuyun Wahyuni, selaku pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Ya, Memang benar, selama saya berbelanja ke storenya langsung, saya perhatikan pihak toko dalam melayani tidak pernah membeda-bedakan pelanggannya, mulai dari yang tua sampai yang anak-anak atau remaja semua diperlakukan dengan adil.”²²⁰

Selanjutnya juga disampaikan oleh saudari Qurratul Aini sebagai pelanggan:

“Selama berbelanja disana saya rasa dari segi pelayanan dan harga mereka dengan adil memberikan hal tersebut.”²²¹

Senada juga dijelaskan oleh Ika Suswati selaku pelanggan toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Setiap saya order secara online, menurut saya cukup adil memberikan respon tanpa memandang produk yang kita beli, misal kayak hanya order satu barang, mereka melayaninya dengan baik tanpa membedakan dengan pelanggan lainnya.”²²²

²¹⁸ Rofiatul, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024

²¹⁹ Alisa, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

²²⁰ Yuyun Wahyuni, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024)

²²¹Qurratul Aini, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²²²Ika Suswati, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024

Berikut juga disampaikan oleh Linda Askandary selaku pelanggan :

“Menurut saya mereka tidak membeda-bedakan konsumen lama dengan yang baru, hal itu membuat saya puas, kagum dan disamping itu owner sangat rendah hati.”²²³

Berikut yang disampaikan oleh Ibu Halimatus sebagai pelanggan toko:

“Saya tidak tahu pasti, tetapi menurut saya cukup adil melayaninya baik tua muda diperlakukan dengan adil.”²²⁴

Sama halnya juga disampaikan oleh Dewi Wasilah sebagai pelanggan:

“Selama berbelanja disana, alhamdulillah menurut saya diperlakukan dengan sangat adil disama ratakan semua mulai melayani dan memberikan harga tidak ada harga khusus untuk pelanggan biasanya kecuali reseller.”²²⁵

Selanjutnya juga disampaikan oleh Ayu NF selaku pelanggan toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Menurut saya cukup adil ya memberikan pelayanan dan penetapan harga kepada semua pelanggan, kecuali seperti saya menjadi resellernya diberikan memang harga khusus untuk dijual kembali.”²²⁶

Berikut juga disampaikan oleh saudari Yuli sebagai pelanggan:

“Yang saya ketahui ketika berbelanja langsung ditokonya, mereka sama sekali tidak membeda-bedakan pelanggannya semuanya dilayani dengan baik dan adil sama rata.”²²⁷

Senada juga dijelaskan oleh Dewi Nur Elisa selaku pelanggan toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Menurut saya cukup adil, karena ketika saya memesan lewat WA responnya cepat tidak memilih-milih dalam melayani pelanggannya.”²²⁸

²²³ Linda Askandary, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²²⁴ Halimatus, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²²⁵ Dewi Wasilah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²²⁶ Ayu NF, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²²⁷ Yuli, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²²⁸ Dewi Nur Elisa, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

Selanjutnya juga disampaikan oleh Ibu Insiyah sebagai pelanggan:

“Saya kurang tahu mbak, karena saya tidak memerhatikan pelanggan lainnya, tapi untuk saya sendiri cukup nyaman atas perlakuan mereka.”²²⁹

Senada dengan Ibu Sitti selaku pelanggan menjelaskan bahwa:

“Maaf mbak, untuk itu saya kurang tahu, tapi pelayanan mereka kepada tua muda sama rata ga dibeda-bedakan.”²³⁰

Selanjutnya juga disampaikan saudara Risma Shinta sebagai pelanggan:

“Menurut saya mbak, mereka sangat adil baik melayani pelanggan dan memberikan harga sama rata pelanggan baru maupun lama semuanya sama.”²³¹

Dari hasil wawancara serta diperkuat dengan hasil observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan berperilaku adil dalam pemasaran secara *offline* maupun *online* di Toko Lucky Collection Pamekasan, ialah dengan cara memperlakukan semua pelanggan dengan adil, baik itu teman sendiri, pelanggan lama ataupun baru dan keluarga semuanya disama ratakan, tanpa membedakan baik dari segi pelayanan maupun penetapan harga. Jadi hal ini sesuai dengan 12 responden yang mengatakan bahwa toko Lucky Collection Pamekasan memperlakukan semuanya dengan adil tanpa membedakan baik secara *offline* dan *online*

e. Menepati Janji dan Tidak Curang

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Lukcy Setiana selaku pemilik Toko Lucky Collection Pamekasan mengenai Menepati Janji dan Tidak Curang dalam pemasaran *offline* dan *online*:

“Toko Lucky Collection Pamekasan selalu menepati janji dalam menjalankan kegiatan jual beli baik itu dalam pemasaran secara *offline* dan *online*, seperti halnya dalam membuka dan menutup jam toko yang

²²⁹ Insiyah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²³⁰ Sitti, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²³¹ Risma Shinta, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

harus tepat waktu, menepati janji dalam pengiriman barang, menyerahkan barang dengan kualitasnya, warna, ukuran, dan atau spesifikasinya sesuai dengan perjanjian. Saya selaku pemilik sekaligus karyawan selalu menepati janji yang sudah disepakati baik kepada pelanggan maupun karyawan saya, misalnya kepada semua pelanggan jika ada produk yang dibeli kurang cocok, salah ukuran, ataupun ada kerusakan selalu menepati janji yang saya sampaikan bahwa bisa ditukar atau akan menggantinya jika kerusakan yang didapatkan dari toko. Sementara untuk karyawan saya mengatakan kalau ada rezeki lebih dari penjualan, saya selalu berbagi dengan karyawan saya walaupun sedikit. Sementara untuk kecurangan, dalam pemasaran secara *offline* ditoko Lucky Collection Pamekasan insyaallah tidak pernah melakukan kecurangan kepada pelanggan dalam membeli produk kita, baik itu dari harga, kualitas produk, kita selalu jujur dalam menyampaikan kondisi produk tersebut. Demikian dalam pemasaran *online*, toko Lucky Collection ketika mengunggah foto atau video produk, selalu memposting sesuai dengan keterangan dan kondisi barang yang ready di toko. Untuk pemesanan *online*, kita selalu mengirimkan produk sesuai dengan pesanan pelanggan dan selalu mengonfirmasi ulang yang bertujuan memastikan bahwa pesanan yang diorder sudah sesuai dengan kualitas dan merek yang dipesan.”²³²

Disampaikan juga oleh saudari Rofiatul selaku karyawan Toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Dalam menepati janji toko selalu tepat akan janjinya jika mempunyai kesepakatan baik dalam pemasaran secara *offline* maupun *online*, kita selalu tepat waktu membuka dan menutup toko, tepat waktu dalam memenuhi janji yang sudah dibuat dengan pelanggan dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang telah disepakati, serta menjamin kebijakan tukar atau penggantian produk yang mengalami kerusakan. Untuk saya pribadi, memang mba lucky selalu menepati perkataannya jika ada rezeki lebih selalu membagikan kepada kami dua karyawannya.”²³³

Terkait hal ini juga disampaikan oleh Alisa sebagai karyawan Toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Toko Lucky Collection Pamekasan, tidak pernah melakukan kecurangan baik dalam pemasaran secara *offline* dan *online*, dimana dalam pemasaran secara langsung, kami selalu transparan pada pelanggan kami dengan memberikan informasi produk sesuai dengan kualitasnya tanpa

²³² Lucky Setiana, *Owner Toko Lucky Collection Pamekasan, Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

²³³ Rofiatul, *Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

dilebih-lebihkan maupun dikurang-kurangkan, jangan pernah mengelabui pelanggan dengan produk palsu dan berkualitas rendah. Contohnya produk hijab rabbani kw, kami selalu memberi tahu bahwa produk tersebut kw bukan yang asli. Dan dalam pembayaran kami selalu jujur memberikan harga yang jelas, dan pelayanan yang baik. Sementara, pemasaran secara *online*, kami selalu memberikan informasi yang akurat dan sesuai terhadap produk yang kami promosikan melalui media sosial. Dan setiap pengiriman produk, kami selalu mengonfirmasikan kembali kepada pelanggan terhadap produk yang dipesan, agar terhindar adanya kecurangan dalam penjualan *online*.”²³⁴

Dalam hal ini juga disampaikan oleh Ibu Halimatus, selaku pelanggan

Toko Lucky Collection Pamekasan:

“Sebagai pelanggan, saya yang selalu berbelanja secara langsung datang ke toko, waktu itu saya ingin mencari produk hijab yang sesuai dengan baju saya, tetapi saya lupa untuk membawa baju tersebut, ternyata saya salah membeli warna kerudung yang tidak senada dengan baju saya, tetapi sebelum terjadinya transaksi, saya berkata kepada pemiliknya kalau nanti warnanya tidak cocok apakah boleh ditukar?, ternyata *owner* memang menerapkan sistem tersebut. Akhirnya kebesokan harinya saya kembali lagi untuk menukarnya dengan warna yang sesuai, jadi hal tersebut bisa dilihat bahwa pihak toko menepati janjinya.”²³⁵

Sama halnya juga disampaikan oleh saudari Ika Suswati sebagai pelanggan:

“Selama saya berbelanja secara *online* ditoko Lucky, alhamdulillah produk yang saya terima tidak pernah berbeda dengan produk yang saya pesan, selalu sesuai dengan foto yang mereka promosikan.”²³⁶

Hal yang sama juga ditanggapi oleh pelanggan Toko Lucky Collection

Pamekasan, saudari Dewi Nur Elisa:

“Sebagai pelanggan *online* yang setia di Toko Lucky Collection Pamekasan, produk yang saya terima selalu sesuai dengan foto dan keterangan yang dicantumkan, jadi saya belum pernah mengalami kecurangan saat pembelian secara *online* di toko Lucky.”²³⁷

²³⁴ Alisa, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

²³⁵ Halimatus, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (01 Februari 2024).

²³⁶ Ika Suswati, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (31 Januari 2024).

²³⁷ Dewi Nur Elisa, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (01 Februari 2024).

Sama halnya juga oleh Linda Askandary menyampaikan:

“Pesanan produk saya yang lewat online selalu diterima dalam keadaan yang sesuai dengan foto dan keterangan yang diposting.”²³⁸

Tanggapan dari saudari Qurratul Aini mengenai hal tersebut sebagai pelanggan:

“Selama saya berbelanja di toko lucky alhamdulillah produk yang saya terima sesuai dengan kondisinya tidak pernah mengalami kecurangan.”²³⁹

Senada juga disampaikan oleh Ibu Yuyun Wahyuni sebagai pelanggan:

“Selama berbelanja secara langsung ditoko, alhamdulillah menerima produk dengan keadaan yang baik, tanpa ada cacat dan kecurangan.”²⁴⁰

Berikut juga disampaikan oleh Dewi Wasilah sebagai pelanggan:

“Menurut saya, cukup amanah dalam mengirimkan produknya tanpa ada kecurangan baik secara online maupun langsung. Dan juga amanah dalam menepati janjinya dalam penerapan sistem tukarnya jika kurang cocok ataupun ada cacat diproduknya.”²⁴¹

Selanjutnya juga disampaikan oleh Ayu NF sebagai pelanggan toko Lucky

Collection Pamekasan:

“Sebagai reseller, produk yang saya kulak alhamdulillah semuanya keadaan baik dan sesuai dengan kondisi barang yang ada disana tidak pernah menerima barang yang cacat atau kecurangan dari toko.”²⁴²

Senada juga dengan saudari Yuli selaku pelanggan menyampaikan:

“Selama berbelanja disana, alhamdulillah selalu sesuai dengan kondisi produk yang ada ditoko tidak ditutup tutupin semuanya terbuka sehingga minim sekali disana ada kecurangan.”²⁴³

²³⁸Linda Askandary Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024).

²³⁹ Qurratul Aini, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁴⁰ Yuyun Wahyuni, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁴¹ Dewi Wasilah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁴² Ayu NF, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁴³ Yuli, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

Tanggapan dari Ibu Insiyah sebagai pelanggan mengenai tersebut menyampaikan:

“Alhamdulillah untuk produk yang saya terima sesuai mba dengan kondisi barang ada di toko, belum pernah mengalami kecurangan sama sekali.”²⁴⁴

Senada juga disampaikan oleh Ibu Sitti sebagai pelanggan toko Lucky Collection Pamekasan:

“Selama berbelanja disana saya belum pernah mengalami kecurangan mbak, produk yang saya beli selalu sesuai dengan kondisinya.”²⁴⁵

Selanjutnya juga dijelaskan oleh saudari Risma Shinta sebagai pelanggan:

“Pengalaman saya berbelanja disana, pernah saya membeli produknya akan tetapi sampai dirumah ternyata produknya kurang cocok disatuin ke baju saya, jadi saya konfirmasi lewat wa bahwa saya mau menukarkan produknya, dan alhamdulillah mereka menepati janjinya amanah dalam sistem tukar, hal ini sangat membantu dan sangat puas.”²⁴⁶

Dari kelima hasil wawancara, peneliti dapat disimpulkan bahwa dalam menepati janji dan tidak curang dalam pemasaran *offline* dan *online* di Toko Lucky Collection Pamekasan, sudah diterapkan dengan cara bertanggung jawab dan amanah atas semua janji yang disepakati. Contohnya dalam penerapan sistem pasar sederhana yang memberikan kebijakan tukar atau retur dan pengembalian atas produk yang kurang cocok, salah ukuran ataupun jika mengalami kerusakan jika didapatkan dari tokonya. Menepati janji dalam tepat waktu membuka dan menutup jam toko, menepati janji pengiriman barang, menyerahkan barang dengan kualitasnya, warna, ukuran, dan atau spesifikasinya sesuai dengan perjanjian. Sedangkan dalam tindakan tidak ada kecurangan sudah menerapkannya dalam pemasaran *offline* dengan cara menyampaikan kualitas produk dan

²⁴⁴ Insiyah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁴⁵ Sitti, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁴⁶ Risma Shinta, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

harga yang jelas, memeriksa semua produk yang dipajang untuk memastikan produk layak dibeli dan tidak ada kerusakan. Demikian sama halnya pada pemasaran secara *online*, pengunggahan foto atau video produk yang sesuai dengan keterangan dan kondisi barang yang ada di toko. Untuk pemesanan *online*, selalu amanah dalam mengirimkan produk sesuai dengan pesanan pelanggan dan selalu mengonfirmasi ulang yang bertujuan memastikan bahwa pesanan yang diorder sudah sesuai dengan kualitas dan merek yang dipesan. Jadi hal ini terbukti dengan 2 responden yang melakukan penukaran produk dan 10 orang tidak mengalami kecurangan dalam pemasaran offline dan online di toko Lucky Collection Pamekasan.

Diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti, bahwasannya toko Lucky Collection Pamekasan selalu menepati janji yang telah disepakati yaitu *owner* toko Lucky Collection Pamekasan yang masih menerapkan sistem sederhana pasar yaitu bisa ditukar atau retur dengan kejadian ada pelanggan yang salah membeli warna hijab, pelanggan tersebut bisa menukarkan produknya tersebut dengan warna yang diinginkan, tetapi dengan produk dan harga yang sama, jika ingin menukarkan dengan produk lain dan harga yang berbeda tetap bisa tetapi sesuai dengan harga produk tersebut.²⁴⁷

f. Tidak Berburuk Sangka (Su'udz zhan)

Dalam hal ini dijelaskan oleh Ibu Lukcy Setiana selaku pemilik Toko Lucky Collection Pamekasan mengenai Tidak Berburuk Sangka dalam pemasaran *offline* dan *online*:

“Saya sebagai pemilik sekaligus karyawan tidak pernah mempunyai pikiran untuk berburuk sangka kepada semua orang apalagi pebisnis

²⁴⁷ Tanggung Jawab *owner* Terkait Kebijakan Penukaran Produk Kepada Pelanggan, *Observasi Langsung* (30 Januari 2024)

lainnya terutama dalam kegiatan berbisnis baik dalam pemasaran secara *offline* maupun *online*, perilaku tersebut hal buruk yang merugikan diri sendiri, menjalin silaturahmi dengan semua orang, baik itu pelanggan, karyawan dan pebisnis lainnya lebih menyenangkan, saling menghormati, menambah relasi dan ilmu baru. Persaingan memang ada tapi itu hanya berlaku untuk bisnis, di luar itu kita harus menjalin silaturahmi yang baik antar sesama pebisnis. Rezeki sudah ada yang ngatur, tidak perlu iri atas pencapaian orang lain atau jika toko sebelah banyak pelanggan di bandingkan toko kita, semuanya sudah diatur. Sebaliknya, jika pebisnis lainnya iri atas pencapaian kita, berburuk sangka, itu bukan urusan kita, jadi tidak usah dipikirkan.”²⁴⁸

Hal yang sama juga disampaikan oleh Rofiatul sebagai karyawan toko

Lucky Collection Pamekasan :

“Selama menjadi karyawan ditoko Lucky, saya selalu diingatkan oleh *owner* untuk tidak saling berburuk sangka kepada semua orang baik itu sesama karyawan maupun pelanggan. Saling menghormati dan mempunyai aura yang positif lebih menguntungkan bagi kami, contohnya melayani pelanggan dengan ramah dan telaten, pelanggan akan merasa nyaman berada di dekat kita sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan.”²⁴⁹

Senada dengan saudari Alisa selaku karyawan toko Lucky Collection

Pamekasan menyampaikan:

“Alhamdulillah mempunyai owner yang sangat memperhatikan akhlak, yang bisa menjadi contoh untuk karyawan-karyawannya salah satunya tidak berburuk sangka, harus saling menghormati antar sesama manusia.”²⁵⁰

Tanggapan dari Qurratul Aini sebagai pelanggan menyampaikan:

“Saya pribadi tidak pernah membanding-bandingkan produk toko lucky dengan toko lain, karena tersebut punya kelebihan dan kekurangan masing-masing.”²⁵¹

²⁴⁸ Lucky Setiana, *Owner* Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

²⁴⁹ Rofiatul, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

²⁵⁰ Alisa, Karyawan/Kasir Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (30 Januari 2024)

²⁵¹ Qurratul Aini, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

Selanjutnya oleh saudari Linda Askandary menjelaskan:

“Menurut saya, melihat pihak toko tidak pernah membedakan pelanggan lainnya hal tersebut merupakan saling menghormati antar sesama orang.”²⁵²

Senada dengan Ibu Yuyun Wahyuni sebagai pelanggan dijelaskan:

“Saya tidak pernah menjelek-jelekkkan produknya kepada orang lain jika tidak sesuai dengan yang saya inginkan, tapi alhamdulillah produknya selalu sesuai.”²⁵³

Berikut tanggapan dari Ika Suswati sebagai pelanggan akan hal tersebut:

“Selama berbelanja disana, alhamdulillah pihak toko sangat ramah dalam melayani saya, menurut saya hal tersebut merupakan sikap yang positif.”²⁵⁴

Selanjutnya juga disampaikan oleh Ibu Halimatus selaku pelanggan:

“Saya kurang tahu mbak, tapi untuk sikap tersebut saya tidak pernah membandingkan produknya dengan produk lainnya.”²⁵⁵

Senada dengan Ibu Insiyah sebagai pelanggan menyampaikan:

“Kalau masalah itu saya kurang tahu mbak, tapi untuk pelayanannya sangat baik menghormati pelanggannya itu saja.”²⁵⁶

Berikut yang disampaikan oleh Dewi Wasilah menjelaskan:

“Kalau masalah akhlak disana cukup baik menurut saya, karena pelayanannya yang sangat ramah dan menghormati,”²⁵⁷

Senada dengan saudari Ayu NF sebagai pelanggan menyampaikan:

“Nah, untuk akhlak menurut saya disana sangat teliti ya diliat dari saling menghormati sesama pebisnis, owner sendiri selalu mengingatkan

²⁵² Linda Askandary, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁵³ Yuyun Wahyuni, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁵⁴ Ika Suswati, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁵⁵ Halimatus, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁵⁶ Insiyah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁵⁷ Dewi Wasilah, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

kepada saya untuk tidak saling iri atas pencapaian orang lain sudah ada rezeki masing-masing.”²⁵⁸

Sama halnya juga disampaikan oleh saudari Yuli selaku pelanggan:

“Menurut saya ditoko lucky karyawan ataupun owner tidak pernah menjelek-jelekan pelanggannya jika ada pelanggan yang tidak jujur kepada mereka, malahan mereka tidak membalas perbuatan pelanggan tersebut dengan tidak menyebarkan perlakuan pelanggan yang tidak jujur itu.”²⁵⁹

Selanjutnya dari saudari Dewi Nur Elisa menanggapi sebagai pelanggan toko Lucky Collection Pamekasan:

“Untuk pribadi saya tidak pernah membandingkan produknya dengan produk lain, karena produk lucky punya lebeihannya tersendiri mulai dari kualitas dan harga yang terjangkau.”²⁶⁰

Berikut tanggapan dari Ibu Sitti sebagai pelanggan menjelaskan:

“Maaf mbak, kalau masalah itu saya kurang tahu, intinya disana pelayanannya sangat ramah kepada saya.”²⁶¹

Tanggapan saudari Risma Shinta selaku pelanggan toko Lucky Collection Pamekasan menyampaikan:

“Menurut saya pribadi, dalam berbelanja secara offline maupun online owner ataupun karyawan saling menghormati pelanggan-pelanggannya, melayani dengan ramah dan sabar.”²⁶²

Berdasarkan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa menerapkan tidak Berburuk Sangka dalam pemasaran *offline* dan *online* di Toko Lucky Collection Pamekasan, yaitu dengan saling menghormati dan menjaga silaturahmi antara karyawan, pelanggan dan pebisnis lainnya sehingga menciptakan persaingan yang sehat, melayani dengan ramah tanpa membanding-bandingkan

²⁵⁸ Ayu Nf, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁵⁹ Yuli, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁶⁰ Dewi Nur Elisa, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁶¹ Sitti, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

²⁶² Risma Shinta, Pelanggan Toko Lucky Collection Pamekasan, *Wawancara Langsung* (3 Mei 2024)

dan menjatuhkan produk lain. Sehingga hal ini sesuai dengan 12 responden yang mengatakan bahwa toko Lucky Collection Pamekasan tidak berburuk sangka sesama pebisnis dan menjaga silaturahmi baik secara offline dan online

C. Temuan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan menyajikan temuan penelitian yang dapat dianggap sebagai inti dari penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan yang telah didapatkan. Maka, temuan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pemasaran *offline* dan *online* di Toko Lucky Collection Desa Sumedangan Pamekasan.
 - a. Dalam penerapan pemasaran secara *offline*, yaitu dengan pemasangan logo di depan toko, rekomendasi mulut ke mulut, mengikuti beberapa bazar, dan melakukan pemasaran langsung di toko dengan cara memajang dan menata produk-produk yang dijual dengan baik.
 - b. Dalam penerapan pemasaran secara *online*, yaitu media sosial seperti whatsapp, instagram, dan tiktok dan penggunaan jasa *influencer*.
 - c. Dalam meningkatkan penjualan di Toko Lucky Collection Pamekasan lebih efektif menggunakan pemasaran secara *offline*.
 - d. Penerapan sistem pasar sederhana yaitu tukar atau *return* (pengembalian). Produk yang diterima oleh pelanggan tidak mengalami kerusakan.
 - e. Produk yang dijualbelikan memiliki kualitas yang bagus dan terbaik.
 - f. Harga terjangkau yang mengikuti harga pasaran.
 - g. Lokasi yang strategis dipinggir jalan raya.

- h. Promosi menggunakan offline dan online.
2. Bagaimana tinjauan konsep pemasaran syariah terhadap implementasi pemasaran offline dan online di Toko Lucky Collection Desa Sumedangan Pamekasan.
 - a. Kewajiban melaksanakan ibadah sholat
 - b. Penerapan Kejujuran yaitu dengan memberikan informasi yang sesuai dengan kondisi produk yang sebenarnya baik itu secara langsung maupun postingan di media sosial.
 - c. Melayani dengan ramah dan murah senyum kepada konsumen.
 - d. Berperilaku adil kepada konsumen tanpa membeda-bedakan.
 - e. Menepati janji atas kebijakan yang diterapkan dan tidak ada kecurangan
 - f. Saling menghormati dan tidak berburuk sangka satu sama lain

D. Pembahasan

Dalam pembahasan ini, peneliti akan menyajikan hasil penelitian mengenai Pemasaran Offline dan Online di Toko Lucky Collection Desa Sumedangan Pamekasan Di Tinjau Dari Konsep Pemasaran Syariah. Berikut data yang akan dipaparkan oleh peneliti yang sesuai dengan fokus penelitian skripsi ini.

1. Implementasi pemasaran *offline* dan *online* di Toko Lucky Collection Desa Sumedangan Pamekasan

Untuk meningkatkan penjualan dalam berbisnis memerlukan adanya kegiatan pemasaran. pemasaran merupakan proses menciptakan dan mempromosikan produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan

pelanggan dengan cara yang efektif dan efisien.²⁶³ Dalam memasarkan produk ada dua metode yang dapat diterapkan yaitu pemasaran *offline* dan pemasaran *online*.

Pemasaran *offline* merupakan jenis pemasaran yang masih melakukan komunikasi dua arah antara pembeli dan penjual dengan cara bertemu secara langsung.²⁶⁴ Pemasaran dari mulut ke mulut juga sering kali memiliki keunggulan kompetitif karena informasinya berasal dari lingkungan sosial yang dianggap lebih jujur, tanpa motif tertentu untuk menyampaikan informasi kepada orang lain. Ketika pelanggan merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung berbagi pengalaman positif mereka dan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain.²⁶⁵ Pembeli memiliki kemampuan untuk langsung melihat dan menilai barang yang akan dibeli, memastikan bahwa barang tersebut sesuai dengan keinginan mereka. Serta para konsumen dapat melihat langsung produk yang ditawarkan oleh si penjual, dan juga dapat mengecek secara langsung barang yang akan dibeli secara detail, baik itu fisiknya maupun fungsinya.²⁶⁶

Toko Lucky Collection Pamekasan, dalam memasarkan produknya menerapkan dua metode yaitu pemasaran secara *offline* dan secara *online* untuk menarik minat pelanggan dalam kegiatan jual beli. Dalam penerapan pemasaran secara *offline*, toko Lucky Collection Pamekasan, dilakukan dengan pemasangan logo yang tertempel di depan toko, mengandalkan rekomendasi disebut dari mulut ke mulut, mengikuti beberapa bazar, dan melakukan pemasaran langsung di toko dengan cara memajang dan menata produk-produk yang dijual dengan baik.

²⁶³ Saleh and dan Miah Said, pp. 1–2.

²⁶⁴ Sabila, *Digital Marketing*, pp. 15–16.

²⁶⁵ Nugraha, p. 3162.

²⁶⁶ Wulandari, p. 213.

Pemasaran *online* merupakan suatu proses pemasaran yang menggunakan internet (media *online*) dimana calon konsumen dapat memperoleh informasi mengenai produk yang ditawarkan, melakukan transaksi jual beli, melakukan *review* (penilaian) terhadap produk yang dibeli.²⁶⁷ Pemasaran melalui media sosial telah menjadi strategi utama dalam pemasaran online, menggunakan platform seperti whatsapp, facebook, instagram, telegram dan tiktok. Penggunaan *influencer marketing* melibatkan bekerja sama dengan influencer atau tokoh terkenal di media sosial yang memiliki pengikut yang besar dan terlibat. Bisnis dapat bermitra dengan influencer yang relevan dengan industri mereka untuk mempromosikan produk mereka kepada audiens yang lebih luas.²⁶⁸ Dengan adanya pemasaran secara *online*, memberikan kemudahan baik untuk penjual dan pembeli, karena konsumen dan penjual dapat melakukan transaksi 24 jam kapanpun dan dimanapun asalkan terhubung dengan internet, tanpa ada batasan waktu dan ruang.

Penerapan pemasaran secara *online*, toko Lucky Collection Pamekasan dengan cara menggunakan platform media sosial seperti whatsapp, instagram, dan tiktok untuk mempromosikan berbagai produk yang dijual dengan cara selalu mengunggah foto maupun video produk disertai deskripsi yang sesuai, dan sudah menggunakan jasa *influencer* dalam mempromosikan produk dan tidak jarang *owner* sendiri yang menjadi model dalam mereview produknya. Dengan adanya pemasaran *online* ini sudah sampai pengiriman keluar kota madura seperti Surabaya, Kediri, Jakarta dan Malang.

²⁶⁷ Sabila, *Digital Marketing*, p. 18.

²⁶⁸ Wulandari, pp. 209–10.

Efektivitas pemasaran merupakan upaya untuk mencapai tujuan pemasaran dengan cara yang paling efisien dan efektif. Ini melibatkan penggunaan strategi dan taktik yang dirancang untuk meningkatkan kesadaran merek, menarik konsumen, dan mendorong mereka untuk membeli produk atau layanan. Efektivitas pemasaran mencakup berbagai aspek, termasuk pemahaman pasar, strategi pengembangan yang tepat, penggunaan media pemasaran yang efektif, dan kemampuan untuk menyesuaikan pendekatan pemasaran dengan perubahan pasar dan preferensi konsumen..²⁶⁹ Dalam pemasaran offline memudahkan interaksi langsung dengan konsumen, membangun kepercayaan, dan memberikan pengalaman yang nyata.

Pertukaran barang merupakan proses dimana dua pihak atau lebih yang menukar barang yang dimiliki dengan barang lainnya, seperti meretur sebuah barang yang mengalami kerusakan sehingga konsumen tersebut dapat menukarkan dengan barang yang memiliki nilai ekonomis yang setara..²⁷⁰

Dalam meningkatkan penjualan di Toko Lucky Collection Pamekasan lebih efektif menggunakan pemasaran secara *offline*, karena pelanggan bisa mencoba langsung produk, mencari warna yang cocok dan sudah menerapkan sistem pasar sederhana yaitu tukar atau *return* (pengembalian) jika tidak cocok, maupun mengalami kerusakan jika didapatkan ditokonya dengan batas waktu satu hari setelah pembelian. Sementara di pemasaran *online* mengalami penurunan sebesar 30-40% yang dipengaruhi karena adanya tiktokshop dan shopee yang bisa

²⁶⁹ Resya Dwi Marselina and Siti Maesyarah, Azra Lutfiah Nurbaeti, Ilza Tio Febiansyah, 'Analisis Efektifitas Jaringan Bisnis Pada Produk Salaut', *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen Dan Akuntansi*, 2.6 (2024), 1230.

²⁷⁰ Wahyuni Elis, 'Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sistem Retur Dalam Jual Beli Bagi Pedagang Keliling (Studi Di Pasar Simpang Sribhawono, Kecamatan Sribhawono, Kabupaten Lampung Timur).' (unpublished Thesis (Diploma), UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2023) <<http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/23151>>.

live dalam penjualannya, sedangkan toko Lucky Collection tidak menerapkan sistem jual seperti itu. Selain itu, dalam pemasaran *online*, tidak jauh dari penilaian pelanggan, termasuk ketika terdapat masalah seperti kerusakan atau perbedaan warna produk dengan gambar aslinya. Tetapi sampai saat ini, Toko Lucky Collection Pamekasan belum pernah menerima keluhan dari pelanggan mengenai kerusakan produk, maupun ketidaksesuaian produk, karena pihak toko selalu memeriksa produk sebelum dipajang dan diterima oleh pelanggan bahwa produk tersebut benar-benar aman tanpa adanya kerusakan.

Produk (*Product*) sebagai salah satu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Namun, strategi produk dalam hal ini adalah menentukan cara dan menyediakan produk yang tepat bagi pasar yang dituju, sehingga dapat memuaskan konsumen dan sekaligus dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang melalui peningkatan penjualan dan peningkatan pasar.

Setiap perusahaan pastinya menggunakan kepuasan pelanggan, begitu pula dengan toko Lucky Collection Pamekasan sangat mengutamakan kualitas bagi para konsumen. Toko Lucky Collection Pamekasan dalam implementasi indikator produk sudah menjalankan dengan baik. Produk yang ditawarkan oleh toko yang bergerak dibidang fashion ini baik pemasaran secara offline dan online dengan produk yang berkualitas dan merek yang terbaik dengan harga yang mengikuti harga pasaran serta pengemasan yang rapi, bisa berbentuk hampers maupun kemasan plastik yang terdapat tulisan yang ditempelkan kertas yang bertuliskan “Lucky Collection” dengan tujuan agar memberikan kualitas terbaik kepada konsumen,

Harga (*Price*) merupakan hal yang sangat penting karena konsumen memiliki daya tawar tinggi dan persaingan yang ketat di pasar. Penetapan harga sangat memengaruhi ini. Harga yang ditetapkan harus kompetitif, artinya harga tersebut sebanding dengan kualitas produk. Semakin tinggi kualitasnya, semakin tinggi juga harga yang ditawarkan. Perusahaan harus menetapkan harga saat mereka pertama kali mengembangkan produk, saat memperkenalkan produk secara reguler, sehingga perusahaan dapat mempromosikan produk berdasarkan kualitas dan harga.²⁷¹

Adapun harga yang ditetapkan oleh toko Lucky Collection baik pemasaran secara offline maupun online sudah sangat memiliki harga yang terjangkau yang mana harga tersebut mengikuti harga pasaran yang ada, kecuali harga khusus untuk reseller atau grosiran dan produk yang bermerek tentunya ada harga ada kualitas. Untuk pemasaran offline, harga sudah sesuai dengan harga ditempat tidak ada penambahan biaya pengiriman berbeda dengan pemasaran online, jika pesanan diluar daerah, kabupaten dan wilayah dikenakan biaya pengiriman.

Pemilihan tempat atau lokasi adalah faktor kunci dalam strategi pemasaran yang efektif. lokasi yang strategis akan memudahkan pelanggan untuk mengakses dan bertransaksi. Di sisi lain, lokasi yang kurang strategis dapat mengurangi minat konsumen dalam melakukan transaksi.

Lokasi toko Lucky Collection Pamekasan baik pemasaran secara offline maupun online memiliki lokasi yang sangat strategis yang berada di pinggir jalan raya besar yang mudah dijangkau yang mana toko masih bergabung dengan

²⁷¹ Philip Kotler and Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Eirlangga, 2008), p. 75.

rumah owner, sehingga bagi toko Lucky Collection memberikan peluang agar usahanya semakin dikenal sehingga meningkatkan volume penjualan.

Promosi (*Promotion*) merupakan cara yang digunakan perusahaan untuk menyampaikan informasi, mempengaruhi, dan mengingatkan konsumen secara langsung maupun tidak langsung tentang produk yang ditawarkan, dengan harapan mereka akan membeli produk tersebut. Pemasaran *offline* jenis pemasaran yang masih melakukan komunikasi dua arah antara pembeli dan penjual dengan cara bertemu secara langsung. Sedangkan Pemasaran *online* suatu proses pemasaran yang melalui jaringan untuk terhubung dengan konsumen.

Promosi yang diterapkan di toko Lucky Collection Pamekasan ialah sudah menerapkan pemasaran secara offline maupun online, dimana secara online menggunakan media sosial whatsApp, Instagram dan tiktok dan jasa *influencer* sebagai media promosinya, sedangkan pemasaran offlinenya penggunaan logo, rekomendasi dari mulut ke mulut, mengikuti bazar dan promosi langsung ditoko.

2. Tinjauan konsep pemasaran syariah terhadap implementasi pemasaran *offline* dan *online* di Toko Lucky Collection Desa Sumedangan Pamekasan.

Pemasaran Syariah merupakan konsep pemasaran yang mengacu pada prinsip-prinsip dan kaidah-kaidah muamalah dalam Islam. Suatu cara dalam memasarkan suatu bisnis yang mengedepankan nilai-nilai yang mengagungkan keadilan dan kejujuran. Dengan pemasaran syariah, seluruh proses tidak ada yang boleh bertentangan dengan prinsip-prinsip Islam. Hal tersebut telah dicontohkan oleh Rasulullah SAW. Tentang kegiatan perdagangan yang berpegang teguh kejujuran, amanah, fathanah, dan thabligh. Pemasaran bisnis yang menerapkan

prinsip syariah yang memberikan kepuasan kepada konsumen dan pelaku usaha tidak saja pada tataran kepuasan duniawi, akan tetapi juga mengarah pada kepuasan ukhrawi.²⁷²

Dalam dunia bisnis, peran konsep pemasaran syariah sangat penting untuk diterapkan karena mengatur cara melakukan transaksi jual beli, baik secara *offline* maupun secara *online*. Ada beberapa indikator konsep pemasaran syariah dalam pemasaran *offline* dan *online* mencakup pendekatan yang berfokus pada etika pemasaran yang menjadi prinsip-prinsip pemasaran yaitu :

a. Memiliki Kepribadian Spiritual (Takwa)

Memiliki kepribadian spiritual mencerminkan tingkat kesadaran dan kedalaman emosional seseorang terhadap aspek spiritual dalam kehidupan. Ini mencakup hubungan individu dengan kehidupan, alam semesta, nilai-nilai yang lebih tinggi, dan keberadaan yang lebih besar dari diri sendiri. Faktor spiritual merupakan kunci terakhir yang harus dimiliki seorang pemimpin penting memiliki kepemimpinan spiritual dalam mengelola suatu bisnis.²⁷³

Seorang pedagang dalam menjalankan bisnisnya harus memiliki sifat takwa, yang mencakup selalu mengingat Allah dalam segala situasi, termasuk ketika sibuk melayani konsumen. Hal ini menunjukkan kesadaran yang penuh terhadap prioritas yang telah menjadi kewajiban.²⁷⁴ Sesuai dengan Al-Qur'an surat at-Taubah ayat 119.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ ﴿١١٩﴾

²⁷² Sahla and , Muhammad Sayuti, Ricky Syahputra dan Arif, p. 59.

²⁷³ Sulaiman and , Moh, M. Djaswidi Al Hamdani, and Abdul Aziz, 'Emotional Spiritual Quotient (Esq) Dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Kurikulum 2013', *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 6.1 (2018), 77–110 <<https://doi.org/10.36667/jppi.v6i1.156>>.

²⁷⁴ Handayani and & Muhammad Anwar Fathoni, p. 25.

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar”* (Q.S At-taubah : 119).²⁷⁵

Langkah yang diambil oleh Ibu Lucky Setiana dalam menjalankan bisnisnya yang sesuai dengan konsep pemasaran syariah dengan melaksanakan kewajiban seorang muslim juga diimplementasikan kepada dua karyawannya yaitu mbak Rofiatul dan Alisa yang mana karyawan tersebut selalu diajarkan untuk mengedepankan ibadah sholat dimanapun kapanpun berada.

Penerapan kewajiban seorang muslim dalam pemasaran secara *offline* maupun *online* di toko Lucky Collection Pamekasan sudah diterapkan dalam usahanya, baik secara lisan maupun tindakan. Dimana pada pemasaran *offline*, toko memberikan jam istirahat untuk melaksanakan ibadah sholat, sama halnya dengan pemasaran *online* juga memberikan jeda dalam kegiatan jual beli *online*.

b. Jujur dan Terpercaya (Al-Amanah)

Kejujuran merupakan sikap yang penting dalam setiap kegiatan jual beli maupun berbisnis. Seorang pebisnis, baik itu pedagang maupun pemasaran harus memiliki sikap jujur dan dapat dipercaya.²⁷⁶ Pemasaran harus mengutamakan nilai kejujuran dimana sikap jujur merupakan modal penting yang menguntungkan secara jangka panjang bagi pelaku bisnis. Kepercayaan akan mendorong bertambahnya relasi bisnis serta meningkatkan nilai transaksi kegiatan bisnis yang pada akhirnya akan meningkatkan profitabilitas secara berkelanjutan.²⁷⁷

Keterbukaan dan transparan dibutuhkan untuk menjaga kepercayaan konsumen, dengan adanya hal itu tidak akan menimbulkan unsur kebohongan

²⁷⁵ Tati Handayani and & Muhammad Anwar Fathoni, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam* (Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama, 2019), pp. 25-26.

²⁷⁶ Handayani and & Muhammad Anwar Fathoni, p. 29.

²⁷⁷ Asnawi Asnawi and dan M. Asnan Fanani, *Pemasaran Syariah* (Depok: Rajawali Pres, 2017), p. 142.

ataupun penipuan, sehingga tidak ada salah satu pihak yang dirugikan baik produsen ataupun konsumen.

Sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam QS. Al-Ahzab Ayat 70:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar," (QS. Al-Ahzab [46]: 70)²⁷⁸

Dari ayat diatas dapat kita pahami bahwa dalam memberikan informasi yang transparan dengan kebenaran dan kejujuran dapat membangun kepercayaan konsumen dalam kegiatan jual beli. Aspek kejujuran dan terpercaya bisa diterapkan dalam memasarkan produk yang sesuai dengan syariat yang sudah dianjurkan dalam islam.

Al-Ghazali menekankan pentingnya transparansi, kejujuran, dan etika dalam bisnis dan perdagangan. Dia menyatakan bahwa seorang pedagang Muslim harus berpegang pada kejujuran dalam berurusan dengan pelanggan dan mitra bisnis.²⁷⁹

Maka dari adanya teori tentang kejujuran menurut Al-Ghazali telah sesuai dengan yang diterapkan oleh toko Lucky Collection Pamekasan dalam berperilaku jujur dan terpercaya baik pemasaran secara *offline* maupun *online*. Pemasaran secara *offline* dengan transparan dan jujur dalam memberikan informasi yang akurat tentang produk baik dari segi kualitas bahan, ukuran dan memeriksa produk dalam kondisi aman dan layak. Sedangkan pemasaran secara *online*, memberikan keterangan yang jujur terhadap foto atau video produk yang

²⁷⁸ Agung Fakhruzy, 'Penetapan Harga Beras Di Pasar Duko Timur Pamekasan Perspektif Etika Bisnis Islam Dan Hukum Persaingan Usaha', *Al-Huquq: Jurnal Hukum Ekonomi Islam Indonesia*, 5.1 (2023), 75 <<https://doi.org/10.19105/alhuquq.v5i1.8358>>.

²⁷⁹ Dani Suryaningrat and dan Abdul Wahab, 'Pemikiran Tokoh-Tokoh Ekonomi Islam Pada Periode Kedua Mengenai Konsep Distribusi', *JURNAL ILMIAH FALSAFAH: Jurnal Kajian Filsafat, Teologi Dan Humaniora*, 9.2 (89), 2023 <<https://doi.org/10.37567/jif.v9i2.2301>>.

diunggah ke media sosial yang sesuai dengan kondisi produk yang sebenarnya bertujuan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan.

c. Berperilaku Baik dan Simpatik

Berperilaku baik akan menciptakan rasa silaturahmi yang berdampak pada distribusi, melalui penyebaran informasi dan komunikasi atau membangun jaringan (relasi). Semakin luas jangkauan silaturahmi yang dilakukan, maka akan semakin luas potensi pasar yang dapat dijangkau.²⁸⁰ Islam mengajarkan manusia untuk senantiasa berperilaku simpatik dan berwajah manis, jadi dalam kegiatan perdagangan maupun pemasaran berperilaku baik dan simpatik ditekankan sebagai cara dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.²⁸¹

Dengan berperilaku baik dan simpatik dalam berbisnis membantu membangun kepercayaan dengan konsumen serta membangun hubungan yang positif baik dalam kegiatan jual beli maupun kehidupan pribadi. Rasulullah SAW. memerintahkan pentingnya memelihara hubungan silaturahmi maka akan dipanjangkan umurnya dan meluaskan rezekinya. Rasulullah SAW menjelaskan dalam hadisnya melalui Anas bin Malik ra.

عَنْ ابْنِ شِهَابٍ أَخْبَرَنِي أَنَسُ بْنُ مَالِكٍ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَنْ رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ – أَحَبُّ أَنْ يُبْسَطَ لَهُ فِي رِزْقِهِ وَ يُنْسَأَ لَهُ فِي أَثَرِهِ فَلْيَصِلْ رَحْمَهُ

Diriwayatkan dari Ibnu Sihab (dimana) telah menginformasikan padaku Anas bin Malik ra., bahwa Rasulullah saw bersabda: Barangsiapa yang suka diluaskan rezekinya dan dipanjangkan (sisa) umurnya, maka sambunglah (tali) kerabatnya. (HR. Bukhari)²⁸²

²⁸⁰ Mohamad Zaenal Arifin and Suliyono, Muh. Anshori, 'Pemasaran Syariah Dalam Perspektif Hadist Dan Aplikasinya Pada Perbankan Syariah', *Madani Syariah*, 5.2 (2022), 87.

²⁸¹ Handayani and & Muhammad Anwar Fathoni, p. 26.

²⁸² Robi Winata, 'Urgensi Perubahan Mindset Masyarakat Tentang Pentingnya Pendidikan Islam Pada Generasi Muda Di Desa Kolam', *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 5.1 (2021), 101 <<https://doi.org/10.30743/mkd.v5i0.4221>>.

Dari hadis tersebut dapat dipahami bahwa dengan memberikan pelayanan terbaik yang membangun rasa silaturahmi tentu berpeluang memiliki pelanggan yang lebih banyak. Dengan banyaknya pelanggan sama halnya dengan meluaskan rizkinya.

Langkah dari Ibu Lucky setiana dalam menerapkan sikap berperilaku baik dan simpatik juga diimplementasikan kepada kedua karyawannya dengan melayani rendah hati dan murah senyum kepada semua pelanggan, agar merasa nyaman dan puas berbelanja ditokonya.

Penerapan pemasaran secara *offline* maupun *online* pada toko Lucky Collection Pamekasan terdapat berperilaku baik dan simpatik didalamnya. Dengan pelayanan terbaik menyambut para pelanggan dengan senyuman, sabar, telaten dan ramah membuat pelanggan merasa nyaman akan transaksi jual beli dengan tujuan menciptakan rasa silaturahmi antara penjual dengan pelanggan.

d. Berperilaku Adil dalam Bisnis (Al-Adl)

Dalam berbisnis, pentingnya menjunjung tinggi prinsip keadilan, memastikan bahwa semua konsumen diperlakukan secara sama tanpa membedakan. Dengan memperlakukan secara adil, semua orang harus merasakan keadilan dan tidak boleh ada satu pihak pun yang merasa terzalimi terutama pemilik usaha, pelanggan, dan karyawan. Ini penting untuk memastikan bahwa bisnis tidak hanya tumbuh dan berkembang, tetapi juga mendapatkan keberkahan dari Allah SWT.²⁸³ Berperilaku adil melibatkan penilaian yang obyektif, penanganan yang setara terhadap semua individu, bertindak sesuai dengan

²⁸³ Muhammad Amin Pohan, 'Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Etika Pemasaran', *Qonun Iqtishad El Madani*, 2.1 (2022), 16.

kebenaran dalam memperlakukan semua orang tanpa membedakan berdasarkan faktor seperti ras, agama, jenis kelamin, atau status sosial.

Menurut M. Umar Chapra, sebagaimana dikutip oleh Neni Sri Imaniyati, bahwa Adil dalam bisnis bisa diterapkan dalam penentuan harga, kualitas produksi, perlakuan terhadap para pekerja, dan dampak yang timbul dari berbagai kebijakan ekonomi yang dikeluarkan.²⁸⁴

Penegakkan keadilan dan pembasmi bentuk diskriminasi telah ditekankan oleh Al-Qur'an, bahkan salah satu tujuan utama risalah kenabian adalah untuk menegakkan keadilan. Bahkan Al-Qur'an menempatkan keadilan sederajat dengan kebajikan dan ketakwaan. Hal ini didasarkan pada QS. Al-Maidah (5): 8:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۗ إِعْدِلُوا ۗ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: "*Wahai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada taqwa. Dan bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan*". (QS. Al-Maidah (5): 8)²⁸⁵

Dalam ayat ini dapat disimpulkan bahwa dalam memperlakukan semua manusia harus adil, tanpa memandang siapapun, sekalipun itu kerabat atau sahabat karena dengan keadilan bisa mencapai dan memperoleh ketenteraman, kemakmuran dan kebahagiaan dunia dan akhirat.

²⁸⁴ Abu Bakar, 'Prinsip Ekonomi Islam Di Indonesia Dalam Pergulatan Ekonomi Milenial.', *SANGAJI: Jurnal Pemikiran Syariah Dan Hukum*, 4.2 (2020), 245 <<https://doi.org/10.52266/sangaji.v4i2.491>>.

²⁸⁵ Bakar, p. 245.

Maka dari adanya teori tentang keadilan dalam bisnis menurut M. Umar Chapra telah sesuai dengan yang diterapkan oleh toko Lucky Collection Pamekasan dalam berperilaku adil baik pemasaran secara *offline* maupun *online* dengan memperlakukan semua pelanggan dengan adil, baik itu teman sendiri, tua, muda, pelanggan lama ataupun baru dan keluarga semuanya disama ratakan, tanpa membedakan baik dari segi pelayanan maupun penetapan harga yang bertujuan agar pelanggan merasa puas, nyaman, aman dan tentram dalam transaksi jual beli.

e. Menepati Janji dan Tidak Curang

Janji merupakan ikrar dan kesanggupan yang telah dinyatakan kepada seseorang. membuat suatu perjanjian, sangat penting untuk didasari oleh rasa saling percaya serta tanggung jawab yang signifikan untuk menjalankan janji tersebut.²⁸⁶ Dalam hal itu, para pelaku bisnis sudah seharusnya menepati janji dan tidak berkhianat terhadap amanah yang telah diberikan.²⁸⁷

Pebisnis sebagai produsen harus senantiasa menjaga sebuah amanah yang diberikan kepadanya dalam melakukan perjanjian seperti tepat dalam pengiriman barang, menyerahkan barang dengan kualitas, ukuran, dan warna yang sesuai dengan kesepakatan, dan menepati dalam memberikan layanan garansi agar pihak konsumen tidak merasa dirugikan.

Sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam surah Al-Anfal ayat 27 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

²⁸⁶ Bakar, p. 17.

²⁸⁷ Handayani and & Muhammad Anwar Fathoni, p. 28.

Artinya: "*Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul serta janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui.*"(QS. Al-Anfal :27)²⁸⁸

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa amanah dan sikap penuh tanggung jawab ini akan membentuk kepercayaan yang tinggi pada setiap orang. Dengan mengimplementasi nilai menepati janji dan tanggung jawab dapat menumbuhkan kepuasan konsumen, hal ini dapat memberikan efek dalam memasarkan produk.

Dalam menepati janji Toko Lucky Collection Pamekasan baik pemasaran *offline* dan *online* telah diterapkan dengan bertanggung jawab dan amanah atas semua janji yang disepakati. Contohnya selalu amanah dan bertanggung jawab atas penerapan sistem pasar sederhana yang memberikan kebijakan tukar atau retur dan pengembalian atas produk yang kurang cocok, salah ukuran ataupun jika mengalami kerusakan jika didapatkan dari tokonya. Menepati janji dalam pengiriman barang, menyerahkan barang dengan kualitasnya, warna, ukuran, dan atau spesifikasinya sesuai dengan perjanjian serta tepat waktu membuka dan menutup toko.

Mempromosikan produk harus sesuai dengan kenyataan. Ketika seorang pemasar menawarkan produk harus memberikan penjelasan yang akurat tentang produk tersebut, mereka tidak boleh menampilkan keunggulannya dan menyembunyikan kekurangannya, menyebutkan kebaikannya dan menyembunyikan cacat barangnya atau menampakkan produk secara menarik (misalnya foto atau gambar) yang tidak mencerminkan kondisi aslinya, semua hal

²⁸⁸ Abu Lubaba and Ari Kristin Prasetyoningrum, 'Etika Bisnis Islam: Implementasi Pada Umkm Wirausahawan Krupuk Tayamum Di Desa Sarirejo Kec Kaliwungu Kab Kendal', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 22.1 (2019), 33 <<http://dx.doi.org/10.31941/jebi.v22i01.751>>.

ini harus dihindari. Hal ini penting untuk melindungi konsumen dari unsur penipuan dan kerugian dari transaksi jual beli yang dilakukan.²⁸⁹

Islam mengharamkan penipuan dalam semua aktifitas manusia, termasuk dalam kegiatan bisnis dan jual beli, memberikan penjelasan dan informasi yang tidak benar, mencampur barang yang baik dengan yang buruk, menunjukkan contoh barang yang baik dan menyembunyikan yang tidak baik, dan juga mengurangi takaran atau timbangan termasuk dalam kategori penipuan.

Menurut imam Ibnu Taymiyyah dalam kitab Al Hisbah, hindari penipuan/kecurangan. Diriwayatkan dari Hakim bin Hizam r.a. dia berkata : Rasulullah saw pernah bersabda : “Penjual dan pembeli memiliki hak khiyar (tetap melanjutkan jual beli atau membatalkannya) selama keduanya belum berpisah. Jika keduanya berkata benar dan menjelaskan apa adanya maka jual beli mereka diberkahi, tetapi jika keduanya menyembunyikan cacat yang ada dan berkata dusta, maka jual beli mereka tidak diberkahi (HR. Muttafaq Alaihi).²⁹⁰

Dari hadis diatas dapat disimpulkan bahwa dalam islam kegiatan jual beli harus berkomunikasi dengan jujur dan menjelaskan keadaan barang dengan jelas, maka transaksi tersebut diberkahi Allah SWT. Namun, jika menyembunyikan cacat atau berkata bohong atas barang yang mengalami kekurangan, maka transaksi tersebut tidak diberkahi Allah SWT.

Maka dari adanya teori tentang kecurangan dalam bisnis menurut imam Ibnu Taymiyyah dalam kitab Al Hisbah telah sesuai dengan yang diterapkan oleh toko Lucky Collection Pamekasan dalam tidak ada kecurangan baik pemasaran secara *offline* maupun *online*. Dimana pemasaran *offline* dengan menyampaikan

²⁸⁹ Arifin and Suliyono, Muh. Anshori, p. 89.

²⁹⁰ Saifudin Yusuf, ‘Analisis Praktik Etika Bisnis Syariah (Studi Kasus Pasar Ngunut)’, *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 6.2 (2021), 173.

kualitas produk dan harga yang jelas, memeriksa semua produk yang dipajang untuk memastikan produk layak dibeli dan tidak ada kerusakan. Demikian sama halnya pada pemasaran secara *online*, pengunggahan foto atau video produk harus sesuai dengan keterangan dan kondisi barang yang ada di toko. Untuk pemesanan *online*, selalu amanah dalam mengirimkan produk sesuai dengan pesanan pelanggan dan selalu mengonfirmasi ulang yang bertujuan memastikan bahwa pesanan yang diorder sudah sesuai dengan kualitas dan merek yang dipesan.

f. Tidak Berburuk Sangka (Su'udz zhan)

Dalam bisnis, setiap pebisnis harus mengikuti ajaran Rasulullah SAW tentang saling menghormati dan tidak berburuk sangka satu sama lain, dengan hal ini akan menciptakan persaingan yang sehat.²⁹¹Bersaing secara sehat berarti dalam pemasaran produk, seorang pemasar tidak diizinkan untuk menyebarkan keburukan produk pebisnis lainnya. Secara etika, ini harus dilakukan untuk menjaga hubungan baik dengan pebisnis lain dan memastikan bahwa persaingan usaha berjalan secara adil dan bersih.²⁹²

Tidak ada keyakinan bahwa rezeki yang Allah SWT berikan akan diambil oleh pesaing karena Allah SWT telah menetapkan bagi setiap orang haknya sesuai dengan usahanya. Keyakinan ini menjadi dasar untuk sikap tawakal setelah seseorang berusaha dengan sekuat tenaga. Hal ini berdasarkan firman Allah SWT dalam surat al-Mulk ayat 15:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ دَلْوًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ
 ١٥

²⁹¹ Yusuf, p. 32.

²⁹² Arifin and Suliyono, Muh. Anshori, p. 90.

Artinya: *Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.*²⁹³

Dari pernyataan diatas dapat kita pahami keyakinan bahwa rezeki berasal semata-mata dari Allah SWT akan menjadi fondasi utama bagi seorang pebisnis. Selama menjalankan bisnis dengan usahanya sendiri dan selalu mengandalkan segala hal kepada Allah semata. Maka jika bisnisnya sukses dalam persaingan bersyukurlah atas pencapaiannya. Namun, jika mengalami kegagalan maka bersabarlah. Intinya, hadapi segala situasi dengan sikap positif tanpa meninggalkan prinsip-prinsip yang telah diperintahkan Allah SWT.

Dalam Toko Lucky Collection Pamekasan penerapan tidak berburuk sangka dalam pemasaran *offline* dan *online* dengan saling menghormati dan menjaga silaturahmi antara karyawan, pelanggan dan pebisnis lainnya sehingga menciptakan persaingan yang sehat, melayani dengan ramah tanpa membandingkan dan menjatuhkan produk lain, bersyukur atas rezeki yang sudah diatur tanpa iri atas pencapaian orang lain.

²⁹³ Nur Hamid, 'Pandangan Islam Tentang Perekonomian Rumah Tangga.', *Al-Mashlahah Jurnal Hukum Islam Dan Pranata Sosial*, 1.2 (2013) <<https://doi.org/10.30868/am.v1i02.116>>.