

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Paparan data yakni mengatakan suatu informasi yang diperoleh dari hasil riset di lapangan yang sesuai dengan permasalahan yang sudah tertera dalam skripsi, ada pula periset sudah mengakulasi informasi lewat metode tanya jawab, obsevasi dan dokumentasi yang akan peneliti suguhkan meliputi:

A. Gambaran Obyek Penelitian Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil dan Sejarah Toko JURAGAN97_ACC

a. Profil Toko Online JURAGAN97_ACC

- 1). Nama Perusahaan : JURAGAN97_ACC
- 2). Penanggung jawab/Pemilik : Farid Maulana
- 3). Alamat Perusahaan : Jl. Pucakwangi – Juwana, Ds. Sokopuluhan 07/01, Kec. Pucakwangi, Kab. Pati, Jawa Tengah.
- 4). Telepon/HP : 085877232194
- 5). Kegiatan Usaha : Perdagangan Online Softcase
- 6). Tanggal Berdiri : tanggal 16 Maret, 2021

b. Sejarah

Toko JURAGAN97_ACC merupakan suatu gerai yang beranjak dibidang pemasaran pulsa, jual- beli hp bagus terkini atau sisa, accessoris hp, serta melayani pelayanan service. Upaya ini lazim kita tahu dengan gelar julukan Counter Hp. Namun pada saat ini, toko online yang di buka di *marketplace* Tokopedia yaitu berfokus untuk berjualan pada produk *Softcase* . Toko ini berdiri sejak tahun 2018 dan lokasinya berada di Jl. Pucakwangi – Juwana, Ds. Sokopuluhan 07/01, Kec. Pucakwangi, Kab. Pati, Jawa Tengah.

Pada dini dibangunnya gerai ini cumalah gerai yang kecil serta ialah gerai perintis jual beli di aspek telekomunikasi dan *Softcase* yang berharga murah di wilayah Desa Sokopuluhan. Namun sejalan dengan bertambahnya jumlah pemilik handphone dan permintaan pasar yang meningkat alhasil dengan cara tidak langsung tingkatan omset pemasaran gerai ini. Serta buat penuhi permohonan pasar gerai ini berupaya buat meluaskan usahanya dengan metode membuat cabang usaha pada tahun 2020 akhir, di Jl. Pucakwangi – Juwana, Ds. Sokopuluhan 07/01, Kec. Pucakwangi, Kab. Pati, Jawa Tengah.

Memandang kesuksesan ataupun peluang upaya ini yang lumayan menjanjikan membagikan gagasan pada warga dekat buat mendirikan upaya yang serupa. Sebab banyaknya berdiri upaya yang semacam dengan cara tidak langsung kurangi jumlah

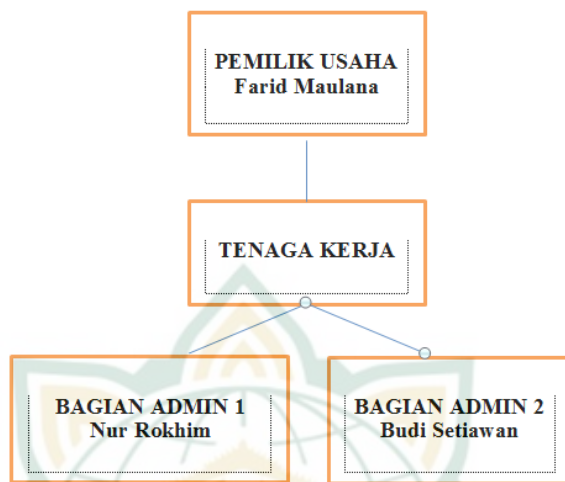
omset pemasaran alhasil mendesak pemilik usaha ialah Mas Farid Maulana berinovasi selangkah lebih maju di banding yang lain. Mas Farid sebelumnya pernah berkuliah dengan jurusan *marketing* di salah satu kampus di Semarang, Dengan di dukung ilmu yang mumpuni mas farid akhirnya memutuskan untuk membuka toko di salah satu marketplace di Tokopedia. Alasannya cukup simple Mas farid Memilih Tokopedia sebagai tempat jualan onlinenya, yaitu karena belum banyak pesaing, segmen lebih luas, pasarnya masih terbuka lebar. Dengan lasan tersebut akhirnya pada tanggal 16 Maret, 2021 Mas Farid Membuka tokonya dengan nama JURAGAN97_ACC. Dengan di temani seorang karyawan yang bernama Nur Rokhim. Awalnya Mas Farid Mencari Suplyer lokal, dan menemukan di Jakarta. Dengan seiring berkembangnya waktu, akhirnya mas farid memilih untuk mengambil sendiri di Luar Negeri, hal itu dilakukan karena selain harganya yang lebih murah, sering kali ada potongan harga dan bonus yang di berikan oleh suplyer dari luar Negeri. Hal ini dilakukan karena untuk mempertahankan dan menambah jumlah pelanggan serta dengan adanya toko *online* ini di harapkan untuk penjualannya laris manis di pasaran. Dengan di tunjang dengan selalu update untuk produk Softcase terbaru.¹

2. Struktur Organisasi Toko Online JURAGAN97_ACC

Toko Online JURAGAN97_ACC sedang tercantum upaya yang terkini dirintis, oleh sebab itu dalam melaksanakan usahanya seluruh sedang diatur sendiri oleh Mas Farid Maulana beserta karyawannya. Adapun bentuk struktur organisasi sebagai berikut:

¹ Hasil wawancara dengan Farid Maulana (Pemilik Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Tenaga kerja di Toko Online JURAGAN97_ACC dibagi menjadi 2 yaitu pagi sampai siang dan yang ke dua yaitu siang sampai malam. Sementara untuk upah di berikan bulanan, yaitu sebesar 1.000.000,00. Untuk bonus biasanya di berikan kalau jumlah penjualan melampaui target. Untuk jam produktif masuk pagi mulai jam 8.30 WIB s/d 14.00 WIB dan yang masuk siang mulai jam 14.00 WIB s/d 20.00 WIB.²

3. Visi dan Misi

Dalam melakukan di usaha usaha tentu terdapat visi tujuan yang wajib dibuat selaku rujukan dalam meningkatkan usahanya. Visi yakni sesuatu cerminan yang menantang mengenai kondisi masa depan yang di idamkan sesuatu organisasi. Tujuan merupakan sesuatu pernyataan yang menghasilkan perusahaan yang maju. Dalam perihal ini Visi dan Misi di Toko Online JURAGAN97_ACC adalah sebagai berikut :

- a. Visi
Menjual kualitas bukan kuantitas.
- b. Misi
 - 1) Menyediakan barang murah dan berkualitas
 - 2) Selalu memberikan produk terbaru
 - 3) Melayani pelanggan sesuai kebutuhan

² Hasil wawancara dengan Farid Maulana (Pemilik Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

4. Letak Geografis Toko Online JURAGAN97_ACC

Toko Online JURAGAN97_ACC yang di kelola Mas Farid Maulana ini terletak , di Jl. Pucakwangi – Juwana, Ds. Sokopuluhan 07/01, Kec. Pucakwangi, Kab. Pati, Jawa Tengah. Adapun lokasi Toko Online JURAGAN97_ACC batas utara yaitu penjual buah-buahan, batas selatan yaitu penjual mainan anak-anak. Dilihat dari letak geografisnya toko ini berada di area pasar Soko, hal ini sangat menguntungkan dilihat lokasi toko yang strategis.³

5. Ruang Lingkup Toko Online JURAGAN97_ACC

a. Produk Toko Online JURAGAN97_ACC

Produk yang di jual Toko Online JURAGAN97_ACC ditujukan kepada semua kalangan konsumen. Hal ini dikarenakan pemilik usaha menjual produk dengan berbagai Jenis Softcase dan harga yang bervariasi sehingga konsumen dapat memilih produk sesuai selera mereka. Produk tersebut tidak hanya dijual di daerah Pati saja tetapi seluruh Indonesia, dengan mengakses Marketplace Tokopedia. Jenis produk yang di jual oleh Toko Online JURAGAN97_ACC sebagai berikut:⁴

1). Softcase

Untuk harga Softcase sangat bervariasi tergantung dari tipe HP dan kualitas Softcase tersebut, misalknya:

a. *Softcase iPhone 14 Series*

Untuk Softcase iPhon 14 Series dengan merek Spigen yaitu dibandrol dengan harga 685.000,00. Dengan harga demikian, pembeli akan mendapatkan Softcase yang berkualitas dan jaminan Original dari toko. Softcase ini dengan merek Spigen Ultra Hybrid MagSafe merupakan Hybrid case yang memiliki magnetic ring pada bagian belakang casing. Casing ini terbuat dari bahan PC (Hardcase) yang Clear pada bagian belakang case, dan TPU (Softcase) pada bagian bumper samping yang berfungsi sebagai anti-shock.

Feature :

MagSafe Compatible pada bagian belakang casing terdapat magnetic ring yang menjadikannya kompatibel dengan aksesoris MagSafe.

³ Observasi di JURAGAN97_ACC di Pati, 2022.

⁴ Hasil wawancara dengan Farid Maulana (Pemilik Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

Air Cushion Technology Bumper yang berfungsi sebagai anti shock untuk melindungi dari benturan.

Yellowing Resistant Pada bagian backcase terbuat dari bahan Blue Resin PC (Hardcase) yang tahan terhadap yellowing.

Raised Lips Tonjolan pada bagian kamera dan layar untuk melindungi dari goresan saat diletakkan pada bidang datar.

b. Softcase Samsung Galaxy Z Fold 4

Untuk Softcase Samsung Galaxy Z Fold 4 dengan merek Torras yaitu di bandrol dengan harga 1.449.000,00. Dengan harga tersebut pembeli sudah dapat memiliki Softcase tersebut. memang terbilang mahal, namun sebanding dengan kualitas yang di dapatkan pembeli. Pasalnya Softcase ini sudah di lengkapi dengan fitur dan spesifikasi sebagai berikut:

Fitur :

Raised Bezel Camera & Front Screen

Anti Finger Print

Slim & Thin

6ft Mil-Grade Drop Protection

Support Wireless Charging

Case Samsung Galaxy Z Fold 4 Zfold 4 Torras Marsclimber Stand Casing adalah case terbaik z fold 4 untuk anda pecinta slim case, dan tanpa takut hp tergores, karena ada lapisan softcase yang melindunginya.

2). Tempered Glass

Tempered Glass sendiri berfungsi sebagai pelindung layar HP dari benturan, dari benturan ringan maupun benturan keras. Ada banyak sekali tipe dan merek dari tempered glass, dalam hal ini adalah beberapa merek Tempered Glass yaitu;

a. Silicone Case Samsung Z Fold 3

Untuk mendapatkan Silicone Case Samsung Z Fold 3 pembeli cukup membayar sejumlah uang sebesar 250.000,00. Dengan fitur sebagai berikut:

- 3-in-1 = Terdapat bagian depan, belakang, dan tulang

- 4-in-1 = Terdapat bagian tengah, depan, belakang, dan tulang

Lentur dari bahan Hydro-Gel, bisa melengkung mengikuti bentuk layar

Full Coverage

Mudah dipasang, jika ada bubble/gelembung akan hilang sendiri dalam waktu kurang dari 24 jam.

Tipis hanya 0,2mm. Layar tetap sensitif, Permukaan layar jadi sedikit empuk, touch/swipe jadi lebih enak.

b. Tempered Glass iPhone 14 Series

Untuk Tempered Glass iPhone 14 Series merek Mocolo dengan harga 285.000,00. Pembeli sudah dapat memiliki barang tersebut, dengan di dukung beberapa fitur sebagai berikut:

Feature :

Full Cover

Memiliki list hitam pada bagian tepi tempered glass yang berfungsi memberikan perlindungan menyeluruh.

Oleophobic Coating

Berfungsi melindungi layar dari goresan, air, minyak dan debu yang menempel.

Rounded Edges

Pada bagian tepi tempered glass memiliki desain 3D yang nyaman saat digunakan dan tidak melukai jari.

Tempered Glass iPhone 14 Series Mocolo 3D Full Cover Merupakan pelindung layar yang terbuat dari kaca dengan kekerasan 9H Hardness. Mocolo 3D full cover menggunakan bahan premium sehingga dapat melindungi seluruh permukaan dari impact.

B. Bahan Produk

1. Softcase

Untuk bahan produk ada beberapa macam bahan, tergantung dari fungsi dan dan kegunaan softcase tersebut. Berikut fungsi dan bahan tersebut:

a. Plastik

Case ponsel pintar berbahan plastik sangat kerap kita jumpai. Tidak hanya biayanya ekonomis serta bentuknya keras, bentuk case ponsel pintar plastik lebih beraneka ragam serta lebih catchy. Tetapi, terdapat kekurangan yang lumayan parah. Plastik tidak memiliki fitur *shockproof* alhasil kurang maksimum mencegah ponsel pintar dari gejolak. Tidak hanya itu, teksturnya yang keras dapat buat smartphone- mu terbeset. Waduh, harga smartphone- mu dapat turun jika banyak goresannya.

b. Silicone

Dengan kombinasi petroleum serta silikon, case ponsel pintar silikon lebih soft. Tidak hanya grip-nya lebih aman dari plastik, silikon pula menang dalam meredam hantaman dengan cara natural. Karena, bahannya halus amat sangat. Biayanya juga terkategori ekonomis alhasil jadi sasaran banyak siswa. Walaupun sedemikian itu, case ponsel pintar silikon susah dibersihkan serta dapat robek jika terserang minyak ataupun terpampang panas.

c. *Carbon Fiber*

Jika kalian senang racing game, tentu kalian tidak asing dengan materi carbon serat. Materi ini umum ditemui di perubahan alat transportasi sebab kokoh serta enteng. Oleh sebab itu, carbon serat pula dijadikan materi case ponsel pintar. Umumnya, case ini memiliki 2 susunan. Bagian dalam memakai silikon serta bagian luar memakai karbonium. Ilustrasinya, case tank. Case ini memiliki daya tahan hempas, gejolak, fibrasi, serta hawa yang ekstrim. Apalagi, case tank ialah case standard dari tentara Amerika.

d. Kulit / *Leather*

Sebagian produsen semacam Apple sediakan case spesial yang berangkap kulit di bagian luarnya. Dengan bentuk yang lebih elok serta elegan, kulit jadi salah satu materi case kesukaan bermacam golongan. Case ponsel pintar berbahan kulit memiliki kelebihan grip yang amat baik. Tidak hanya itu, terus menjadi lama bentuk case ponsel pintar kulit terus menjadi baik. Sayangnya, materi ini tidak sesuai masuk kantong. Karena, titik berat dikala kita menarik serta memasukkan ponsel pintar ke kantong celana dapat buat kulit terbeset hingga mengelupas.

2. *Tempered Glass*

Tempered glass menjadi salah satu hal yang dikenal bagi pemilik hp karena mampu melindungi layar dari benturan maupun goresan. Apalagi setiap orang memiliki kebiasaan yang berbeda-beda dalam menggunakan hp sehingga bagi pengguna yang sering kali ceroboh, maka anti gores atau tempered glass adalah pilihan yang tepat untuk keamanan layar.

a. Tipe *glare*

Yaitu mempunyai wujud cermin yang jernih tembus pandang serta lebih licin. Jenis ini sanggup mencegah layar sekalian membagikan bentuk layar yang bening

serta jelas. Dengan begitu, jenis ini dianjurkan buat Kamu yang mengedepankan jernihnya bentuk visual.

b. Tipe *anti-glare*

mempunyai warna tembus pandang yang lebih hitam serta komposisi matte. Jenis ini sesuai buat Kamu yang kerap memakai hp di luar rumah supaya tidak silau. Anti- glare tempered glass pula mempunyai dataran yang lembut alhasil finger swipe terasa lebih gampang.

Perihal yang lain yang butuh Kamu pikirkan merupakan tingkatan kekerasan tempered glass. Kamu bisa mengenali kekerasannya lewat data yang tercetak pada bungkusannya. Kian besar nilai yang ditunjukkan, kian resistan pula kepada catatan. Yakinkan buat memilah tempered glass dengan tingkatan kekerasan susunan cermin paling tinggi sebesar 9H. Butuh dikenal kalau kekerasan kuku orang merupakan dekat 2H. Tempered glass dengan tingkatan kekerasan di atas 2H ditaksir lebih kokoh serta tidak gampang lecet walaupun terbeset oleh kuku.

c. Anti-spy

Menjauhkan iPhone Kamu dari sang juru kepo, bila melaksanakan iPhone di alat transportasi biasa atau tempat biasa, memilah tempered glass dengan fitur anti- spy. Fitur anti- spy menjauhi layar iPhone Kamu nampak dari bagian sisi. Jadi, layar iPhone cuma bisa nampak dari depan saja.

d. Anti blue light

Kurangi resiko mata letih Buat menghindari mata letih, kita mengusulkan tempered glass dengan fitur anti blue light ataupun blue light cut. Kian besar persentase blue light cut- nya, layar itu hendak makin aman diamati oleh mata Kamu. Tetapi, tingkatan blue light cut yang bermukim hendak membuat layar iPhone nampak lebih kebiru- biruan.

e. Anti-scattering

Retak tanpa menjadi kepingan-kepingan kecil Memang ada kemungkinan iPhone Anda jatuh dan mengenai bagian *tempered glass*-nya. Saat jatuh, *tempered glass* Anda memiliki kemungkinan pecah. Anda bisa memilah kaca antigores dengan fitur *anti-scattering*.

Fitur ini mencegah kaca pecah berkeping-keping. Kaca antigores ini sangat cocok dipilih untuk Anda yang menggunakan iPhone bersama anak. Serpihan kaca yang pecah dapat menyebabkan luka pada anak-anak.

f. Oleophobic coating

Layar leluasa sisa periksa jemari Minyak yang terdapat pada tangan membuat periksa jemari membekas di dataran tempered glass. Periksa jemari yang melekat pasti saja amat mengusik bentuk layar, betul. Oleh sebab itu, sebagian produk tempered glass dilengkapi dengan oleophobic coating. Terdapatnya oleophobic coating membuat periksa jemari Kamu tidak membekas di permukaan tempered glass. Tidak hanya itu, layar pula leluasa dari bintik- bintik pelangi.

C. Deskripsi Data Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti lakukan pada Toko Online JURAGAN97_ACC dijalankan dengan cara yang baik dan berbeda dengan lainnya. Untuk keterangan lebih lanjut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Deskripsi Data tentang Penerapan Etos Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dalam Meningkatkan Penjualan Toko Online JURAGAN97_ACC di Tokopedia.

a. Etos Kerja

Etos kerja adalah norma-norma yang bersifat mengikat dan ditetapkan secara eksplinsit serta praktik-praktik yang diterima dan diakui sebagai kebiasaan yang wajar untuk dipertahankan dalam kehidupan kekaryaan para anggota organisasi.⁵ Dalam hal ini, Mas Farid Maulana menerapkan beberapa etos kerja sebagai penunjang peningkatan penjuan di Toko Online JURAGAN97_ACC . Adapun prinsip-prinsip yang di pegang Mas Farid Maulana mengenai etos kerja di online nya:⁶

1. Bekerja sampai tuntas

⁵ Edy Sutrisna, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Kemcana, 2009), h.105.

⁶ Hasil wawancara dengan Farid Maulana (Pemilik Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

Bertugas dengan berakhir bisa dimaksud kalau profesi itu sudah dituntaskan dengan hasil yang melegakan, cara kerjanya pula bagus serta seluruh bisa dicoba bila saat sebelum melaksanakan profesi telah direncanakan dengan bagus dan dijalankan dengan bagus atas terdapatnya wawasan, serta tindakan jujur dalam melaksanakan profesi.

Berikut wawancara dengan mas Nur Rokhim (*karyawan toko*)

“Saya dalam melakukan pekerjaan memang harus sampai tuntas, karena jika saya dalam melakukan pekerjaan tidak tuntas maka pekerjaan yang saya lakukan tidak akan maksimal. Misalnya kalau ada yang bertanya tentang masalah produk jadi sya harus menjelaskan dengan detail supaya pembeli paham yang dia beli. Saya juga dalam melayani pembeli dengan ramah dan bahasa yang sopan”⁷.

Dari penjelasan diatas bisa disimpulkan kalau, dalam melaksanakan profesi seharusnya wajib dilandasi dengan ilmu wawasan. Bertugas berdasarkan ilmu hakikatnya sungguh berarti, sebab dalam melakukan sesuatu profesi diperlukan uraian supaya profesi itu dapat berjalan dengan bagus serta sempurna. Tidak hanya itu bertugas dengan berdasarkan wawasan hingga profesi itu dapat digarap hingga berakhir. Bertugas hingga berakhir pula dibutuhkan dalam melaksanakan sesuatu profesi, sebab dengan sedemikian itu bakal dapat menuntaskan sesuatu permasalahan yang dialami. Tidak hanya itu bertugas dengan tindakan ramah serta tutur tutur yang santun, bakal membuat konsumen merasa suka serta merasa aman dalam melaksanakan jasa. Bertugas berdasarkan dengan ilmu ialah salah satu karakter etos kerja islam.

2. Bekerja dengan ikhlas.

Bekerja dengan jujur ialah sesuatu perihal yang amat berarti dalam melaksanakan profesi. bertugas dengan rasa jujur bisa dituntaskan dengan apik, berakhir bila

⁷ Hasil wawancara dengan Nur Rokhim (Karyawan Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

dalam melaksanakan profesinya ialah dengan menggunkan strategi bertugas dengan mencampurkan antara kemampuan raga, serta kemampuan ide ataupun batin yang jujur selaku usaha mencapai bantuan Allah SWT. Ada pula pemaparan dari Mas Budi Setiawan selaku karyawan Toko Online JURAGAN97_ACC :

“Ya dalam melakukan pekerjaan ya harus ikhlas mas, apalagi dalam memberikan pelayanan kepada pembeli, bukan hanya kepada pembeli saja, tetapi juga dalam melakukan pekerjaan apapun itu. Kunci utama dalam menjalankan suatu pekerjaan yaitu melakukannya dengan ikhlas. Oleh karena itu, selaku admin dalam memberikan pelayanan kepada pembeli harus didasari dengan rasa ikhlas. Misalnya ya mas, ada pembeli yang akan melakukan transaksi pembelian produk ,dalam melakukan pelayanan,saya sebagai admin harus menjelaskannya harus berulang dan harus dengan pelan-pelan dan harus dengan hati yang ikhlas, nanti dengan begitu pembeli akan faham dengan apa yang kami disampaikan”⁸ .

Pernyataan tersebut juga ditegaskan oleh Mas Farid Maulana selaku *Owner* Toko Online JURAGAN97_ACC :

“Saya dalam meberikan pelayanan kepada pembeli, yang saya harus tanamkan dalam hati saya yaitu harus dengan rasa ikhlas. Apabila saya dalam memberikan pelayanan tidak ikhlas, maka kesan yang diterima oleh pembeli tidak enak. Sebaliknya, jika saya memberikan pelayanan dengan hati yang ikhlas, maka pembeli akan merasa senang dan merasa nyaman. Intinya dalam melakukan pekerjaan yang paling utama yaitu dengan rasa ikhlas. Ini tadi ada pembeli ada yang kurang faham dengan penyampaian informasi yang saya berikan kepada pembeli, sehingga pembeli masih mengulang pertanyaannya. Ya mau tidak mau saya harus menjawab pertanyaan tersebut hingga sejelas mungkin dengan kata-kata yang sedetail mungkin

⁸ Hasil wawancara dengan Budi Setiawan (Karyawan Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

sehingga pembeli tersebut akan merasa benar-benar faham dengan produk yang ditanyakan”⁹.

Dari penjelasan diatas bisa disimpulkan kalau, dalam melaksanakan sesuatu profesi wajib dilandasi dengan batin yang jujur. Bila dalam melaksanakan sesuatu profesi dengan rasa jujur, hingga orang itu pula merasa suka dalam melaksanakan profesinya. Bukan cuma itu saja, bila dalam melaksanakan profesi dengan rasa jujur hingga orang yang berhubungan dengan nya hendak merasa aman serta suka. Oleh karena itu dalam melaksanakan profesi perihal awal yang wajib diaplikasikan pada batin ialah rasa jujur. Bertugas dengan jujur merupakan salah satu dari standar mutu jasa ialah Empaty(Empati).

3. Bekerja dengan jujur

Bekerja dengan jujur bisa dimaksud dalam melaksanakan profesinya tidak berdasarkan dusta buat menggapai tujuan, lurus hati, tidak berkhianat dan bisa diyakini dalam perkataan ataupun perilaku. Ada pula pemaparan dari Mas Farid Maulana selaku *Owner* Toko Online JURAGAN97_ACC :

“ kalau saya Mas, mendidik karyawan saya untuk bersikap jujur dalam menyampaikan informasi atau dalam memberikan pelayanan, menyampaikannya harus dengan kejujuran, serta berperilaku ramah, tegas, dan jelas. Misalnya waktu saya melakukan pelayanan kepada pembeli, dan melakukan transaksi menyampaikan produk dengan apa adanya. Missal ada pembeli yang kurang puas dengan produk maka tindakan kita yaitu dengan mengganti produk yang sesuai yang di inginkan pembeli tidak boleh memberikan produk asal-asalan. Hal itu ditujukan agar penjualan Toko Online JURAGAN97_ACC semakin meningkat”¹⁰.

Sedangkan etos kerja menurut pandangan islam adalah : orang yang memiliki etos kerja tinggi

⁹ Hasil wawancara dengan Farid Maulana (Pemilik Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

¹⁰ Hasil wawancara dengan Farid Maulana (Pemilik Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

yang sesuai dengan Al-Qur'an dan sunah tidak akan hanya memuaskan diri sendiri saja, namun bisa bermanfaat dan barokah. Dengan etos kerja Islami seseorang akan memiliki sikap jujur, tawadhu', dan ikhlas dalam kehidupan. Etos disini tidak hanya berfungsi sebagai motivasi atau penggerak saja, namun bisa dijadikan acuan atau landasan dalam melakukan pekerjaan.¹¹

Sebagaimana firman Allah :

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءٰمَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَكُوْنُوْا مَعَ الصّٰدِقِيْنَ .

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

Dengan demikian etos kerja akan membentuk pribadi muslim yang kuat, tangguh, kreatif, inovatif namun tetap bersikap tawadu', patuh dan taat sehingga ia senantiasa memelihara dirinya dari perilaku-perilaku atau pekerjaan-pekerjaan yang menjatuhkan harkat dan martabatnya sendiri serta menjauhkan dirinya dari hal-hal yang diharamkan oleh Allah dengan kemuliaan dan lapang dada.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sungguh berarti dalam melaksanakan ikatan pada pelanggan dalam aktivitas penjualan. Dengan terdapatnya jasa yang bagus, pelanggan juga bakal merasa suka dan terwujud pembelian balik pelanggan itu sendiri sampai jadi klien. Jasa yang diserahkan Toko Online JURAGAN97_ACC sebagaimana yang dituturkan oleh pemiliknya Mas Farid Maulana yaitu :

“Pelayanan dengan prinsip keandalan dalam pelayanan Kami sangat memenuhi, Kami memberikan pelayanan dengan apa yang diinginkan konsumen serta memenuhi janji yang telah Kami sepakati dengan konsumen”¹².

¹¹ Dhita Julienna, Etos Kerja dalam Perspektif Al-Qur'an, Semarang: UIN Walisongo, 2015, hal 25.

¹² Hasil wawancara dengan Farid Maulana (Pemilik Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

Bersumber pada pernyataan Abang Farid Maulana bisa disimpulkan kalau pelayanan yang diserahkan buat pelanggan ialah memberikan jasa pada pelanggan senantiasa serupa dengan apa yang pelanggan aku catat. Semacam pelanggan yang memesan *Softcase* ataupun *Tempered Glass*, melayaninya serupa dengan yang dipesan.

Dalam melayani pelanggan pastinya tiap pelaku usaha mempunyai standar eksklusif dalam jasa yang diserahkan buat pelanggan. Gerai Online JURAGAN97_ACC mempunyai standar eksklusif dalam jasa begitu juga statment di atas dikuatkan dengan opini yang diinformasikan Nur Rokhim.

“Kami selalu melayani dengan cepat, secara akurat dan tanggap, dan selalu memenuhi apa yang dibutuhkan konsumen. Karena kami selalu berusaha memenuhi harapan pelanggan, dan kami juga memberikan pelayanan yang sama terhadap semua konsumen tanpa membeda-bedakan antara konsumen satu dengan yang lainnya”¹³.

Selain itu Mas Farid Maulana juga menambahkan, bahwasannya:

“Kecepatan pelayanan sangat diutamakan karena hal ini berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian, oleh karena itu sebisa mungkin kami akan membalas Chat dari pelanggan secepat mungkin agar pembeli memutuskan untuk membeli di toko kita, pastinya akan meningkatkan penjualan produk di Toko Online JURAGAN97_ACC”¹⁴.

Berikut hasil wawancara dengan salah satu pembeli di Toko Online JURAGAN97_ACC, sebagaimana yang dirasakan oleh Billy Sutiono selaku pembeli di Toko Online JURAGAN97_ACC :

“Ketika saya mengalami masalah dan kebingungan dalam memilih *Softcase* saya di layani dengan baik dan menjelaskan dengan detail terkait produk yang

¹³ Hasil wawancara dengan Nur Rokhim (Karyawan Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Farid Maulana (Pemilik Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

saya inginkan. Bukan hanya itu saja mas, selama saya melakukan transaksi kepada admin, saya juga dilayani dengan sopan dan ramah mas”¹⁵.

Dengan pernyataan di atas pembeli sudah merasa puas dalam segi pelayanan yang di berikan oleh toko Online JURAGAN97_ACC .

Menurut Nur Rokhim selaku admin hal berbeda di sampaikan bahwasannya:

“Terkadang saya melayani pembeli dengan kurang fokus, telat balas Chat, kurang merespon pertanyaan pembeli, disebabkan beberapa faktor kadang saya kecapekan, terkadang saya kurang sehat”¹⁶.

Sebagaimana yang di sampaikan oleh Ainur Rokhim selaku pembeli yang pernah melakukan complain:

“Kemarin mas, waktu saya melakukan transaksi di JURAGAN97_ACC. Waktu saya bertanya tentang produk Adminnya *Low Respon* sekali mas, terkadang Adminnya juga cuek mas, jadi saya sebenarnya agak malas mau memmbeli di toko tersebut, berhubung saya sangat membutuhkan barang tersebut dan di toko lain sedang kosong, akhirnya saya beli disini”¹⁷.

Menurut mas Farid “ Dampak dari pelayanan yang kurang bagus penjualan kami cenderung merosot ma, yang awalnya 17.000.000,00 kini satu bulan hanya mendapat 12.000.000,00 saja”¹⁸.

Berdasarkan yang di paparkan mas farid dampak dari pelayanan yang kurang bagus toko JURAGAN97_ACC mengalami penurunan penghasilan.

¹⁵ Hasil wawancara dengan Billy Sutiono (Pembeli) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Nur Rokhim (Karyawan Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Ainur Rokhim (Pembeli) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Farid Maulana (Pemilik Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip

Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam yaitu keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al- Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional jugatidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Sebagaimana dijelaskan dalam Al Qur'an surat At- Takaatsur ayat 1-5, yaitu: ¹⁹

أَلْهَنكُمْ التَّكَاثُرُ ﴿١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿٢﴾ كَلَّا سَوْفَ
تَعْلَمُونَ ﴿٣﴾ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٤﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ
عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٥﴾

1. Bermegah-megahan telah melalaikan kamu[1598],
2. sampai kamu masuk ke dalam kubur.
3. janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu),
4. dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui.
5. janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin,

Surat ini menjelaskan tentang orang-orang yang lalai dari beribadah kepada Allah. Padahal ibadah itulah tujuan diciptakannya manusia. Yang dimaksud di sini adalah beribadah kepada Allah semata dan meninggalkan ibadah kepada selain Allah, mengenal-Nya dan mendahulukan cinta Allah dari lainnya.

c. Kualitas Produk

Kualitas produk memang sangat penting, untuk menunjang penjualan. kualitas yang baik dan bermutu tinggi diharapkan diterima oleh para konsumen, dengan memberikan produk yang kualitas

¹⁹ Tim Penerjemah Lajnah Penfashih Mushaf Al-Qur'an, Al-Jumanatul 'Ali Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Bandung: CV Penerbit J-ART, 2005), h.601

dan dapat memuaskan konsumen. Kualitas produk merupakan bagian yang sangat penting bagi pemasar dalam menetapkan posisinya. Tingkat dan konsistensi merupakan dimensi dari kualitas produk.

Menurut Mas Farid Maulana selaku *Owner* Toko Online JURAGAN97_ACC :

“Biasanya kami menawarkan produk ,dan menjelaskan secara detail tentang kualitas produk , manfaat serta memastikan kembali barang yang sudah di pesan, agar ada kejelasan untuk pembeli”²⁰.

Hal ini dipaparkan juga oleh Mas Budi Setiawan yaitu:

“ Untuk menarik minat pembeli biasanya kami juga memberikan jaminan kepada pembeli , dengan cara memberikan garansi 3 bulan atau dengan jaminan mutu produk serta jika produk kurang sesuai pembeli bisa mengembalikan ketoko langsung atau mengajukan *Return* pada *Fitur* yang tersedia di *Tokopedia*. Hal itu dilakukan untuk meyakinkan calon pembeli”²¹.

Berikut hasil wawancara dari Julius salah satu pembeli di Toko Online JURAGAN97_ACC :

“ Menurut saya , saya sendiri sebagai pembeli di Toko Online JURAGAN97_ACC cukup merasa puas. Admin dengan detail menjelaskan mengenai produk, serta menjelaskan dengan detail produk yang saya inginkan, selain itu di toko ini juga mendapatkan garansi 3 Bulan. Jadi saya dalam membeli tidak merasa ragu ataupun takut produk tidak sesuai yang saya inginkan, toh saya bisa mengembalikan bila nanti produk tidak sesuai yang saya inginkan, dan setelah sampai barangnya sesuai dengan yang saya inginkan”²².

Selain itu Budi setiawan dalam wawancara ini memaparkan :

²⁰ Hasil wawancara dengan Farid Maulana (Pemilik Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

²¹ Hasil wawancara dengan Budi Setiawan (Karyawan Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

²² Hasil wawancara dengan Julius (Pembeli) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

“ Terkadang ada juga pembeli yang kami layani kurang puas dengan produk yang kami jual, kami sudah menjelaskan dengan detail mengenai produk, namun pembeli terkadang kurang paham mengenai produk yang akan di beli, sehingga hal tersebut menjadi kurang puasnya pembeli”²³.

Dalam hal ini Peneliti juga mewawancara salah satu pembeli yaitu Singgih Gunawan, beliau mengatakan sebagai berikut :

“Waktu saya membeli di JURAGAN97_ACC, ada sedikit perbedaan barang yang saya beli anatra di foto dengan barang yang saya terima. Jadi saya sedikit merasa kecewa”²⁴.

Dari pernyataan diatas, dapat di simpulkan bahwa ada pembeli yang merasa puas dengan Produk yang di beli. Pasalnya pembeli merasa produk yang di harapkan sudah sesuai yang di inginkan pembeli, selain itu adanya jaminan kualitas produk akan memberikan keyakinan tersendiri terhadap calon pembeli yang akan membeli *Softcase* ataupun *Tempered Glass* di Toko Online JURAGAN97_ACC. Selain itu ada juga pembeli yang merasa kurang puas terhadap barang yang di beli, karena adanya miskomunikasi pemahaman produk antara admin dengan pembeli.

Menurut pandangan Islam produk yang dipasarkan harus halal dan tidak mengandung bahan berbahaya yang berdampak negatif bagi konsumen dan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, penjual harus mendeskripsikan kualitas produk sebelum melakukan transaksi. Dikatakan transaksi halal apabila penjual dan pembeli tidak menyembunyikan sesuatu. Oleh karena itu penjual harus memberikan kualitas terbaik pada produk yang dipasarkan sesuai dengan aturan syariah.

²³ Hasil wawancara dengan Budi Setiawan (Karyawan Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

²⁴ Hasil wawancara dengan Singgih Gunawan (Pembeli) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

Sebagaimana firman Allah SWT QS. An-Naml : 88 sebagai berikut:

وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسِبُهَا جَمَادَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُغَعِ
 اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَيْرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴿٨٨﴾

Artinya : “ Dan kamu lihat gunung-gunung itu, kamu sangka dia tetap di tempatnya, padahal ia berjalan sebagai jalannya awan. (Begitulah) perbuatan Allah yang membuat dengan kokoh tiap-tiap sesuatu, sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”²⁵

Ayat ini menjelaskan bahwa dalam memproduksi suatu barang harus diselesaikan dengan kualitas yang sempurna dan sebaik-baiknya karena Allah sendiri sudah menciptakan semua yang ada dilangit dan di bumi dengan kualitas yang sangat sempurna. Bila suatu produk telah dapat dikatakan sebagai produk yang memiliki kualitas yang baik.

2. Deskripsi Data tentang Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Etos Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dalam Meningkatkan Penjualan di Toko Online JURAGAN97_ACC Pati.

Aspek yang bisa menambah aktivitas usaha dipengaruhi oleh kegiatan upaya, oleh sebab itu owner upaya butuh mencermati aspek yang pengaruhi pemasaran. Ada pula penjelasan yang peneliti dapat hal aspek pendukung serta penghambat dalam pelaksanaannya untuk menambah penjualandi peroleh inforsi dari owner Toko Online JURAGAN97_ACC didapatkan keterangan sebagai berikut :

- a. Faktor pendukung
 - 1. Dalam penerapan etos kerja, kualitas pelayanan dan kualitas produk pada Toko Online JURAGAN97_ACC semangat yang tinggi dari pemilik maupun juga karyawan, karena dengan

²⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Madina : Al Karim Fahd, 1990), h.606

semangat dalam melakukan kegiatan kerja kualitas pelayanan, kualitas produk akan semakin banyak pula hasil penjualan.

2. Para admin sudah di bekali fasilitas computer dan laptop untuk menunjang penjualan yang yang lebih baik.
 3. Sudah tersedia Wifi sebagai fasilitator yang akan mempermudah berkomunikasi dengan calon pembeli.
- b. Faktor penghambat, di bagi menjadi dua yaitu factor internal dan factor eksternal. Berikut adalah beberapa factor tersebut :
1. Faktor Internal
 - a. Dalam segi etos kerja terkadang karyawan pada bagian admin kurang fokus , kecapekan, dan malas kalau pas di tinggal pergi Owner.
 - b. Untuk segi pelayanan sendiri terkadang admin kurang cepat dalam membalas chat dari pelanggan, hal itu bisa berdampak terhadap pembelian pelanggan.
 - c. Admin terkadang kurang mengerti kualitas atau bahan produk yang di tanyakan calon pembeli, sehingga itu dapat menjadi factor kegagalan proses pembelian.
 - d. Admin terlalu focus pada toko *offline*, sehingga teerkadang kurang focus yang di toko *online*.
 2. Faktor Eksternal
 - a. Semakin banyak kompetitor yang sejenis maka akan semakin ketat pula persaingan dalam bisnia tersebut yang berdampak pada penjualan.
 - b. Suplayer yang kurang bisa di andalkan, untuk hal ini dapat berpengaruh terhadap penjualan, karena menyangkut tentang ketersediaan produk, kelengkapan produk, jika mengandalkan satu suplayer saja tentu tidak cukup, harus lebih dari satu, untuk mengantisipasi keteerlambatan ketersediaan produk.

- c. Mungkin terjalin pembohongan, Kamu tidak dapat menjamin seluruh konsumen mempunyai maksud bagus dalam berbisnis. Perihal awal yang dapat Kamu jalani buat menghindari pembohongan merupakan dengan jadi orang dagang yang jujur terlebih dulu, terkini setelah itu melaksanakan aksi melindungi. Tindakan melindungi itu di antara lain, tetapkan sistem DP untuk klien yang memesan benda. Untuk email serta rekening atas nama perusahaan supaya pelanggan lebih percaya jika upaya Kamu bukan upaya bodong. Punya no telepon ataupun WhatsApp spesial buat upaya serta upayakan kilat membalas chat dari pelanggan. Informasikan pada klien kala uang DP telah hingga, benda telah dikirim, benda lagi dalam ekspedisi, sampai kala benda hingga. Terakhir, untuk riwayat bisnis dengan fakta ataupun resi pembayaran serta pengiriman selaku informasi.
- d. Peraturan pemerintah, Pebisnis online juga bagian dari warga negara yang perlu dilindungi hak serta diatur kewajibannya. Di sinilah negara berperan dengan ditegakkannya peraturan. Dengan membanjirnya usaha online, kebutuhan akan peraturan ini sudah tak lagi bisa ditawar. Mereka menyumbang pertumbuhan perekonomian yang besar terhadap negara dan masih akan menjadi potensi yang sangat besar untuk tahun-tahun ke depan. Mencari tahu peraturan pemerintah terkait dengan jual beli, hal ini di lakukan untuk meminimalisir penipuan.

D. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Data tentang Penerapan Etos Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dalam Meningkatkan Penjualan Produk di Toko Online JURAGAN97_ACC Pati

a. Etos Kerja

Etos kerja bisa dimaksud selaku pemikiran gimana melaksanakan aktivitas yang bermaksud memperoleh hasil ataupun menggapai keberhasilan. Islam memandang kalau bertugas merupakan bagian dari peranan dalam kehidupannya, dengan bertugas orang bisa mengutip khasiat dari kehidupan serta dari warga.²⁶

Begitu juga hasil dari tanya jawab dengan sebagian narasumber ataupun informan bisa disimpulkan kalau penaikan etos kerja dicoba oleh owner upaya serta pegawai. Jadi apa yang sudah dicoba oleh pemilik serta pegawai merupakan buat menambah lagi etos kerja semaksimal bisa jadi, supaya pemasaran produk bertambah cepat.

Dalam hal ini sebagai mana yang di kemukakan Srijanti, dkk. Dalam bukunya Etika Membangun Masyarakat Islam Modern edisi 2, bahwasannya untuk mencapai sebuah kesuksesan pada dasarnya kita harus bekerja keras. Selain itu, kita sebagai manusia perlu meningkatkan potensi dalam diri seutuhnya agar etos kerja kita meningkat. Kita dalam berkerja jangan merasa terbebani, serta jangan lupa kepada Allah yang telah memberikan rizki.

Untuk meningkatkan lagi etos kerja harus mencermiinkan berperilaku lebih baik, Adapun sebagai berikut :

- 1) Aktif dan suka bekerja keras;
- 2) Bersemangat dan hemat;
- 3) Tekun dan profesional;
- 4) Efisien dan kreatif;
- 5) Jujur, disiplin, dan bertanggung jawab;
- 6) Mandiri;
- 7) Rasional serta mempunyai visi yang jauh ke depan;

²⁶ Srijanti, dkk, Etika Membangun Masyarakat Islam Modern edisi 2, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h.139

- 8) Percaya diri namun mampu bekerjasama dengan orang lain;
- 9) Sederhana, tabah, dan ulet; dan
- 10) Sehat jasmani dan rohani.²⁷

Dengan adanya perbaikan etos kerja yang berkala, akan mrnjadi progres jangka panjang yang baik untuk meningkatkan etos kerja admin toko. Etos kerja yang baik di harapkan dapat menunjang peningkatan penjualan pada Toko Online JURAGAN97_ACC.

b. Kualitas Pelayanan

Dari informasi riset bisa dianalisis kalau mutu dalam jasa ialah perihal yang amat berarti dalam aktivitas jual beli. Tindakan yang diperlukan dalam jasa semacam santun adab, wawasan, serta berupaya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek terutama dalam memastikan kebahagiaan jasa pelanggan. Dalam perihal ini pegawai pula mempraktikkan tindakan begitu ialah prinsip keandalan, santun adab bila mengatakan dengan pelanggannya, berpengalaman dengan menarangkan bahan- bahan yang dijual hal karakteristik produknya ataupun berakaitan dengan mutu produknya, dan berupaya ialah dengan melayani keinginan pelanggannya, pegawai gerai wajib ammpu berupaya penuh apa yang diperlukan oleh klien.

Dalam hal ini, untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Toko Online JURAGAN97_ACC, sebagai mana tindakan yang akan diambil Mas Farid Maulana dalam wawancara yaitu.²⁸

Reability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empati yang meliputi kontak perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kualitas konsumen, Tangibles (fasilitas). Jika dilihat dari dimensi kualitas yang akan di terapkan sejaln dengan yang di kemukakan oleh Farida dalam bukunya:

1. Reability(kehandalan) ialah kemampuan buat membagikan jasa yang dijanjikan dengan teepat serta keahlian buat diyakini paling utama membagikan

²⁷ Ahmat Janan Asifudin, Etos Kerja Islami, h. 38

²⁸ Hasil wawancara dengan Farid Maulana (Pemilik Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip.

pelayanan dengan cara pas durasi dengan agenda yang sudah dijanjikan.

2. Responsiveness(daya paham) ialah ialah keinginan ataupun kemauan para pegawai buat menolong serta membagikan pelayanan yang diperlukan pelanggan.
3. Assurance(jaminan)) ialah keahlian ramah, santun serta watak diyakini serta kontak perorangan buat melenyapkan watak keraguan dari ancaman serta resiko.
4. Empati yang mencakup kontak industri buat menguasai keinginan ataupun mutu pelanggan, komunikasi yang bagus, atensi individu dalam melaksanakan komunikasi serta ikatan.
5. Tangibles ialah bahan- bahan raga tersedianya sarana perkakas serta wajib terdapat dalam cara pelayanan.²⁹

Dalam hal ini, setelah *owner* JURAGAN97_ACC melakukan perbaikan dari segi kualitas pelayanan dan etos kerja yang di perbaiki, penjualan yang semula menurun kini dapat meningkat kembali. Yang awalnya 12.000.000,00 per bulan kini omset perbulannya naik menjadi 19.000.000,00.³⁰

c. **Kualitas Produk**

Kualitas produk ialah bagian yang amat berarti untuk pemasar dalam memutuskan letaknya. Tingkatan serta kestabilan ialah format dari mutu produk. Buat mensupport posisi produk dipasar target, hingga industri wajib tingkatkan mutu dari produk itu. Mutu produk ialah keunggulan dari sesuatu produk ataupun pelayanan dalam melakukan ataupun menaruh gunanya. Salah satunya ialah keawetan, kehandalan, ketepatan, serta keringanan dalam memakai serta koreksi, dan ciri yang berharga lain.³¹

Dari sini kita dapat simpulkan bahwa setiap pembelian produk admin harus menguasai setiap produk yang di tawarkan ke setiap pembeli. Oleh

²⁹ Farida Jasar, Manajemen Jasa, 50

³⁰ Hasil wawancara dengan Farid Maulana (Pemilik Toko) pada tanggal 19 Oktober 2022, wawancara, transkrip

³¹ Tamrin Abdullah dan Francis Tantri, Manajemen Pemasaran (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 153-159.

karena itu untuk meningkatkan pemahaman produk admin diharuskan menguasai produk yang di jual. Dalam meningkatkan kualitas produk dan pengetahuan akan produk pemilik Toko Online JURAGAN97_ACC, Peneliti telah melakukan langkah pada wawancaranya sebagai berikut: Performance (kinerja), Features (keistimewaan atau ciri-ciri), Reability (keandalan), Conformanceto specification (kesesuaian dengan spesifikasi), Durability (Daya tahan), Serviceability (kemampuan pelayanan), Asthetics (estetika), Perceivedquality (kualitas yang dipersepsikan). Hal ini langkah yang baik untuk meningkatkan penjualan Softcase, langkah ini di ambil dari Philip Kotler dalam bukunya Strategi Pemasaran yang isinya yaitu:³²

1. Performance(kemampuan), karakter utama dari produk inti yang sudah dibeli ilustrasinya kecekatan, keringanan serta kenyamanan yang sudah diserahkan industri.
2. Features(idiosinkrasi ataupun identitas), karakter sekunder ataupun aksesoris dari suatu produk.
3. Reability(keandalan), mungkin kecil dari produk yang hadapi kehancuran.
4. Conformanceto specification(keserupaan dengan detail), kesesuaian karakter konsep serta pembedahan sudah memenuhi standart yang telah diresmikan.
5. Durability(Daya tahan), sejauh mana produk itu bisa dipakai oleh pelanggan.
6. Serviceability(keahlian jasa), lewat kecekatan" kenyamanan dan penindakan keluhkesah yang memuaskan. Semisal pelayanan yang diserahkan bukan cuma sekali pelanggan membeli produk namun melingkupi kemauan seberapa banyak pelanggan membeli dengan jasa yang memuaskan.
7. Asthetics (estetika), merupakan daya tarik terhadap panca indera contohnya bentuk model

³² Philip Kotler, "Strategi Pemasaran", Ed. III (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 1995), h.25.

produk yang terbaru, warna yang sesuai dan sebagainya.

8. Perceived quality (mutu yang dipersepsikan), ialah pandangan serta nama baik produk dari sesuatu industri. Semisal minimnya wawasan pelanggan hendak ciri dari mutu produk alhasil pelanggan berpresepsi kalau mutu dari pandangan harga ataupun julukan merk.

2. Analisis Data tentang Faktor pendukung dan penghambat Etos Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dalam Meningkatkan Penjualan Produk pada Toko Online JURAGAN97_ACC Pati

Etos Kerja merupakan norma- norma yang bertabiat mengikat serta diresmikan dengan cara eksplinsit dan praktik- praktik yang diperoleh serta diakui selaku Kerutinan yang alami buat dipertahankan dalam kehidupan kekaryaan para badan badan. Kualitas Jasa ialah suatu kemampuan yang bisa ditawarkan oleh seorang pada orang lain. Kemampuan ini bisa berbentuk aksi yang tidak berbentuk dan tidak berdampak pada kepemilikan benda apapun serta kepada siapapun. Mutu yakni ialah bagian yang amat berarti untuk pemasar dalam memutuskan letaknya. Tingkatan serta kestabilan ialah format dari mutu produk. Buat mensupport posisi produk dipasar target, hingga industri wajib tingkatkan mutu dari produk itu. Kualitas produk ialah keunggulan dari sesuatu produk ataupun pelayanan dalam melakukan ataupun menaruh gunanya.

Berdasarkan informasi dari pemilik dan karyawan disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam meningkatkan etos kerja, kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam meningkatkan produk adalah :

- a. Adanya sumber daya manusia yang menguasai dibidangnya dengan mendesain sendiri produknya.
- b. Pemberian hadiah dilakukan oleh pemilik kepada karyawan yang telah melebihi target penjualan.
- c. Semangat yang tinggi dengan komunikasi yang baik, semangat yang tinggi adalah bentuk motivasi diri untuk mendapatkan hasil yang maksimal.
- d. Dalam penerapan etos kerja, kualitas pelayanan dan kualitas produk pada Toko Online JURAGAN97_ACC semangat yang tinggi dari

pemilik maupun juga karyawan, karena dengan semangat dalam melakukan kegiatan kerja kualitas pelayanan, kualitas produk akan semakin banyak pula hasil penjualan.

- e. Para admin sudah di bekali fasilitas computer dan laptop untuk menunjang penjualan yang yang lebih baik.
- f. Sudah tersedia Wifi sebagai fasilitator yang akan mempermudah berkomunikasi dengan calon pembeli.

Untuk faktor penghambat di bagi menjadi dua yaitu factor internal dan factor eksternal, beberapa factor penghambat:

1. Faktor Internal

- a. Dalam segi etos kerja terkadang karyawan pada bagian admin malas kalau pas di tinggal pergi Owner.
- b. Untuk segi pelayanan sendiri terkadang admin kurang cepat dalam membalas chat dari pelanggan, hal itu bisa berdampak terhadap pembelian pelanggan.
- c. Admin terkadang kurang mengerti kualitas atau bahan produk yang di tanyakan calon pembeli, sehingga itu dapat menjadi factor kegagalan proses pembelian.
- d. Admin terlalu focus menangani pembelian di toko offline.

2. Faktor Eksternal

- a. Semakin banyak kompetitor yang sejenis maka akan semakin ketat pula persaingan dalam bisnia tersebut yang berdampak pada penjualan.
- b. Suplayer yang kurang bisa di andalkan, untuk hal ini dapat berpengaruh terhadap penjualan, karena menyangkut tentang ketersediaan produk, kelengkapan produk, jika mengandalkan satu suplayer saja tentu tidak cukup, harus lebih dari satu, untuk mengantisipasi keteerlambatan ketersediaan produk.
- c. Kemungkinan terjadi penipuan, Anda tak bisa menjamin semua pembeli memiliki

iktikad baik dalam bertransaksi. Hal pertama yang bisa Anda lakukan untuk mencegah penipuan adalah dengan menjadi pedagang yang jujur terlebih dahulu, baru kemudian melakukan tindakan preventif. Tindakan preventif tersebut di antaranya, tetapkan sistem DP bagi pelanggan yang memesan barang. Buat email dan rekening atas nama perusahaan agar konsumen lebih yakin kalau usaha Anda bukan usaha bodong. Miliki nomor telepon atau WhatsApp khusus untuk usaha dan usahakan cepat membalas chat dari konsumen. Informasikan kepada pelanggan ketika uang DP sudah sampai, barang sudah dikirim, barang sedang dalam perjalanan, hingga ketika barang sampai. Terakhir, buat riwayat transaksi dengan bukti atau resi pembayaran dan pengiriman sebagai data.

- d. Peraturan pemerintah, Pebisnis online juga bagian dari warga negara yang perlu dilindungi hak serta diatur kewajibannya. Di sinilah negara berperan dengan ditegakkannya peraturan. Dengan membanjirnya usaha online, kebutuhan akan peraturan ini sudah tak lagi bisa ditawar. Mereka menyumbang pertumbuhan perekonomian yang besar terhadap negara dan masih akan menjadi potensi yang sangat besar untuk tahun-tahun ke depan. Mencari tahu peraturan pemerintah terkait dengan jual beli, hal ini di lakukan untuk meminimalisir penipuan.

E. Solusi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka penulis akan memberikan solusi sebagai berikut :

1. Untuk Etos kerja hendaknya lebih di tingkatkan lagi agar potensi diri lebih keluar, selain itu dengan adanya perbaikan etos kerja yang berkala, akan mrnjadi progres jangka panjang yang baik untuk meningkatkan etos kerja admin toko.

2. Dari segi pelayanan harus di tingkatkan, missal respon chat dari calon pembeli lebih cepat, pelayanan lebih ramah, agar calon pembeli sesegera mungkin memesan di Toko Online JURAGAN97_ACC.
3. Mengenai produk, admin harus menguasai tentang produk yang di jual serta mengetahui keunggulan dan kekurangan produk. Serta menjaga produk yang sudah tersedia di toko agar kualitas tetap bagus.
4. Menjamin produk yang di jual original dan berkualitas bagus, bertanggung jawab jika terjadi kesalahan pembelian, dengan hal tersebut calon pembeli akan sesegera mungkin akan memesan di toko *Online JURAGAN97_ACC*.

Berdasarkan hasil data diatas dapat di simpukan:

a. Sebelum melakukan penelitian

- 1) Dari etos kerja yang masih kurang
- 2) Kualitas pelayanan yang masih kurang baik
- 3) Penguasaan terkait produk masih kurang
- 4) Dari segi penjualan yang masih menurun yaitu 12.000.000,00 dalam satu bulan.

b. Sesudah melakukan penelitian

- 1) Dari segi etos kerja yang semakin membaik.
- 2) Kualitas pelayanan yang semakin meningkat.
- 3) Admin lebih menguasai dalam segi penguasaan produk
- 4) Hasil dari penerapan etos kerja, kualitas pelayanan dan kualitas produk omset penjualan meningkat yang awalnya 12.000.0000,00 per bulan, sekarang menjadi 19.000.000,00