

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Vape Store Ngaringan

Vape Store Ngaringan adalah sebuah usaha dibidang penjualan dengan fokus pada penjualan *vape* dan perangkatnya, berupa cairan atau isi ulang yang biasa disebut dengan *liquid*, kapas, *mesh coil*, *cardridge* dll. Usaha ini sudah dirintis sejak tahun 2017 akan tetapi di awal mulainya belum terfokus dan masih sekedar coba-coba. Seiring dengan perkembangan waktu penjualan *vape* atau rokok elektrik ini semakin menunjukkan hasil penjualan yang signifikan dengan margin keuntungan yang lumayan besar jika dibanding dengan barang yang lain seperti sound speaker, power bank dan lainnya, sebagaimana yang disampaikan pemilik usaha “*margin keuntungan dari produk diluar rokok elektrik dan liquid serta perlengkapannya hanya kisaran 10 persen sedangkan untuk produk vape margin keuntungan bisa di atas 30 persen*”.⁶¹

Disamping margin keuntungan dari penjualan *vape* yang cukup besar serta masih sedikitnya penjual produk ini di waktu itu yang menjadi salah satu pendongkrak penjualan *vape* secara offline di wilayah kecamatan ngaringan dan sekitarnya. Meskipun lokasi toko Vape Store Ngaringan termasuk jauh dari pusat keramaian tetapi pelanggan rela datang dari jarak yang cukup jauh untuk membeli produk *vape*.⁶²

Dari pengalaman di atas owner mencoba membuka cabang di tempat yang lain dengan lokasi yang mudah di akses oleh pelanggan, kira-kira jaraknya 15 km dari toko utama dan berada di pinggir jalan provinsi yang menghubungkan antara kabupaten Grobogan dengan kabupaten Blora. Dengan menyewa kios yang sederhana dengan ukuran 2x4 meter, cabang dari Vape Store Ngaringan berdiri dengan mengusung nama baru yaitu Vape Store Wirosari karena lokasinya berada di kawasan kecamatan Wirosari. Lebih detailnya berlokasi di sebelah timur pabrik Pungkook di kecamatan Wirosari.

Dengan berdirinya cabang baru ini diharapkan dapat meningkatkan penjualan karena aksesnya yang mudah dijangkau oleh konsumen. Sedikit demi sedikit cabang yang baru mulai menjual produk *vape* yang sama dengan toko utama seperti *vapor*, *liquid*, kapas,

⁶¹ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

⁶² Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

dan perlengkapannya. Meskipun sama namun untuk jumlah produk yang dijual juga terbatas produk utama saja, hal ini disesuaikan dengan lokasi dan prasarana yang terbatas untuk tempat penyimpanan barang.⁶³

Setelah jangka waktu sepuluh bulan berjalan, cabang yang pertama ketika di evaluasi tidak ada perkembangan yang signifikan bahkan terkadang minus untuk biaya operasional. Banyak usaha dan promosi yang dilakukan namun belum bisa menaikkan penjualan yang berarti, memulai promosi di sosial media berupa Facebook dan Whatsapp. Kemudian owner mencoba untuk mempromosikan produk *vapor* di *marketplace* Shopee sebagai alternatif untuk meningkatkan penjualan yang tidak berkembang di vape store cabang Wirosari.⁶⁴

Ketika pertama kali mencoba untuk mempromosikan produk *vapor* di *marketplace* Shopee mengalami kesulitan seperti penuturan pemilik usaha *“awalnya tidak bisa posting liquid, tapi kok ada yang bisa jualan? Ternyata setelah diteliti ada kata kunci yang di plesetkan dikarenakan produk vapor termasuk kategori produk yang dibatasi”*.⁶⁵ Saat produk akan di posting di toko online Shopee beberapa kali mengalami kegagalan dikarenakan kata kunci yang dibatasi. Untuk beberapa saat membuat owner kebingungan padahal ketika melakukan observasi kata kunci pencarian produk masih banyak muncul produk *vapor* yang dijual oleh seller lain di *marketplace* Shopee. Setelah diteliti beberapa waktu ternyata para seller bermain di kata kunci nama produk, ketika mengetahui hal tersebut owner mencoba untuk meniru hal yang sama, setelah beberapa kali percobaan akhirnya produk yang diposting bisa lolos dan ditampilkan.⁶⁶

Berikut kami tampilkan dokumentasi suasana kegiatan admin yang mengelola akun Shopee. Untuk tempat admin masih menjadi satu dengan penyimpanan barang guna memaksimalkan ruangan yang dimiliki. Nampak beberapa karyawan Vape Store Ngaringan bekerja di depan monitor untuk memantau akun Shopee.⁶⁷

⁶³ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

⁶⁴ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

⁶⁵ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

⁶⁶ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

⁶⁷ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023



Gambar 4.1: Ruang kerja admin Vape Store Ngarinan

Dari gambar dokumentasi di atas menunjukkan ruang kerja admin masih jadi satu dengan tempat penyimpanan barang. Lokasi yang terbatas dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk menyimpan stok yang dimiliki. Bisa dilihat produk *liquid* ditempatkan berada dalam rak kaca bertujuan untuk memudahkan saat mengambil barang sesuai orderan dalam jumlah yang banyak

2. Visi dan Misi Vape Store Ngarinan

Berdirinya setiap usaha pasti memiliki target capaian di masa yang akan datang. Dengan berbagai kondisi yang dialami setiap usaha terutama di masa sulit Visi dan Misi merupakan sebuah acuan untuk terus melangkah dalam menghadapi pasang surutnya berbisnis.⁶⁸

a. Visi

Mewujudkan kemandirian ekonomi dari desa dan terdepan di bidangnya dalam memanfaatkan bisnis yang berbasis Internet.

b. Misi

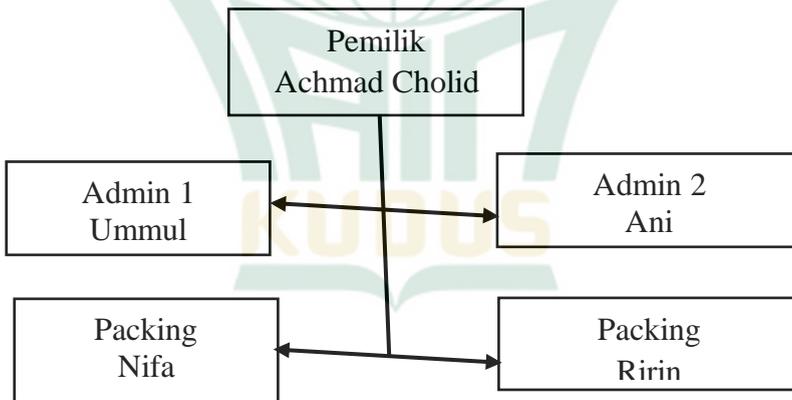
1. Menjadi yang terdepan dalam penjualan produk *vapor* di *marketplace* Shopee.
2. Memiliki tempat operasional kerja yang nyaman dan produktif.
3. Menciptakan lapangan kerja untuk anak muda di desa.

⁶⁸ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngarinan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

3. Struktur Organisasi Vape Store Ngaringan

Pada awal mula berjualan di *marketplace* Shopee dijalankan seorang diri, dari mulai posting barang atau produk, memproses orderan, kemudian mengemas barang. Setelah meningkatnya jumlah orderan yang masuk membuat pemilik usaha kewalahan untuk *menghandle* semua. Dari keadaan itu mulai terpikirkan untuk merekrut satu karyawan untuk membantu berjualan di Shopee, seperti yang dikatakan pemilik usaha *“awalnya punya satu karyawan baru dua minggu sudah berhenti kemudian cari lagi, ternyata tidak mudah mendapat karyawan”*⁶⁹ namun pemilik usaha tidak menyerah dengan terus menyebar informasi lowongan kerja untuk mendapatkan karyawan baru. Seiring berjalanya waktu Vape Store Ngaringan memiliki beberapa karyawan.

Dalam sebuah kelompok kerja struktur organisasi merupakan sesuatu yang sangat penting untuk mengatur pembagian kerja secara teratur, terstruktur dan konsisten. Meskipun dalam jumlah yang sedikit struktur organisasi menjadi acuan pembagian tugas dalam menjalankan pekerjaan yang sifatnya pokok maupun kondisional. Begitu juga dalam kegiatan usaha Vape Store Ngaringan yang memiliki struktur organisasi sebagai berikut:⁷⁰



Gambar 4.2: Struktur organisasi Vape Store Ngaringan

⁶⁹ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

⁷⁰ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

Dari bagan struktur organisasi di atas dijelaskan tugas dan wewenang sebagai berikut:⁷¹

a. Pemilik

Pemilik disini memiliki peran sentral dalam kegiatan usaha ini, mulai dari pengadaan barang dagangan, penyimpanan, penjualan dan keuangan. Meskipun beberapa pekerjaan sudah dapat didelegasikan kepada karyawan, untuk hal tersebut masih dalam penanganan pemilik langsung.⁷²

b. Admin 1

Admin 1 merupakan karyawan senior yang sudah lama bekerja di tempat ini sehingga memiliki keterampilan lebih dari karyawan lain yang dapat memberi arahan kepada karyawan yang lain. Disamping arahan langsung dari pemilik admin 1 juga banyak membantu dalam peningkatan keterampilan karyawan junior.⁷³

Tugas admin yang paling pokok ialah mengelola lapak di *marketplace* Shopee, seperti membuat postingan produk, membalas chatingan dari customer dan memproses orderan yang masuk untuk di print out resinya kemudian dilanjutkan kebagian pengemasan.

c. Admin 2

Admin 2 tugasnya juga sama seperti admin pertama yaitu memposting produk di *marketplace* shopee dan memproses orderan yang masuk.

d. Packing

Untuk bagian ini tugasnya hanya mengambil barang sesuai dengan resi yang dicetak, kemudian dikemas menggunakan *bubble wrap* dan ditemplei resi sesuai produk yang dipesan.⁷⁴

B. Deskripsi Data Penelitian

1. faktor yang mempengaruhi penjualan Vape Store Ngaringan di *e-commerce* Shopee

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis ada berbagai inovasi yang dilakukan pemilik usaha untuk meningkatkan penjualan di *marketplace* Shopee. Sebelum memulai upaya untuk meningkatkan

⁷¹ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

⁷² Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

⁷³ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

⁷⁴ Nifa, karyawan Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara 3, transkrip, 29 juli 2023

penjualan perlu diidentifikasi faktor apa saja yang berpengaruh terhadap penjualan produk khususnya di *marketplace* Shopee.

Secara umum ada dua faktor yang mempengaruhi penjualan yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal dipengaruhi oleh kecakapan dari admin untuk mengelola toko dan memberikan layanan terhadap pembeli serta merespon peraturan dari *market place* yang dinamis terhadap jenis produk *vapor* yang dijual. Kemudian faktor eksternal berupa berbagai aturan itu sendiri dari pihak *market place* yang semakin ketat dalam mengawasi penjualan produk *vape* dan *liquid* di *marketplace*. Berikut beberapa strategi yang digunakan Vape Store Ngaringan dan kelebihan berjualan di Shopee yang mempengaruhi faktor penjualan.⁷⁵

- a. Kemampuan memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh *marketplace*

Dalam setiap *marketplace* memiliki fitur-fitur yang relatif sama secara mendasar, seperti kata kunci pencarian berupa judul, kategori produk, foto produk dan deskripsi produk yang menjelaskan sebuah produk yang diposting dalam dasbor display toko online. Hal ini sangat penting dilakukan secara maksimal untuk pengunjung toko dan calon pembeli agar mendapatkan informasi yang jelas mengenai produk yang akan dibeli.⁷⁶

Untuk mendapatkan kata kunci pencarian yang maksimal agar dapat rating yang bagus dalam algoritma pencarian toko online, biasanya dilakukan riset sederhana terlebih dahulu dengan cara observasi produk sejenis yang memiliki tingkat penjualan yang tinggi dengan ulasan yang bagus. Pemilik usaha bilang “*Untuk membuat kata kunci produk untuk judul, saya melihat postingan produk sejenis yang best seller dengan penjualan sangat banyak*”.⁷⁷ Kenapa ulasan yang bagus begitu penting, karena produk dengan penjualan yang banyak belum tentu memiliki ulasan yang bagus, dikarenakan jumlah atau kuantitas penjualan bisa dimanipulasi oleh penjual itu sendiri.⁷⁸

⁷⁵ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

⁷⁶ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

⁷⁷ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

⁷⁸ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

Selanjutnya kategori produk disini sangat vital dikarenakan jika terdeteksi mencantumkan produk pada kolom kategori yang salah dapat diblokir oleh pihak *marketplace*. Pemblokiran ketika melakukan kesalahan mencantumkan kategori produk bisa terjadi secara otomatis dan manual. Pemblokiran secara otomatis biasanya terjadi ketika pertama kali upload produk di dasbor toko sedangkan pemblokiran secara manual biasa terjadi ketika produk sudah terupload di dasbor toko cukup lama dan memiliki tingkat penjualan yang banyak.⁷⁹

Untuk foto produk juga sangat penting dikarenakan mempengaruhi tampilan toko untuk menarik pembeli, semakin bagus foto produk yang ditampilkan semakin berpotensi menarik orang yang melihat, karena kecenderungan orang lebih tertarik karena melihat gambar daripada membaca nama dan keterangan produk di awal. Salah satu admin mengatakan “*biasanya saya mengedit foto liquid dengan foto lain supaya tidak terblokir*” namun untuk produk vapor memiliki tantangan yang membuat kesulitan bagi para penjual dikarenakan pihak *marketplace* sudah melakukan pemblokiran produk secara otomatis untuk foto yang terindikasi dan terdeteksi produk liquid, vapor dan sejenisnya.⁸⁰

Deskripsi produk menjelaskan jenis produk, ukuran, komposisi, kualitas dan kuantitas setiap satu paket pembelian, terkadang juga ditambah tagar untuk menjangkau kata kunci pencarian yang lebih luas. Deskripsi juga bisa berisi ajakan persuasif untuk meyakinkan calon pembeli pada produk sedang dilihat seperti “*dijamin asli, langsung dari produsen, paling murah*”.

b. Efektifitas dalam melakukan promosi berbayar.

Fitur promosi berbayar atau beriklan merupakan salah satu cara paling efektif untuk mendongkrak trafik pengunjung yang memiliki potensi melakukan transaksi pembelian. Akan tetapi cara ini membutuhkan biaya yang lumayan menguras kantong bahkan mengakibatkan kerugian jika tidak mengerti tekniknya. Memasang iklan berbayar ini sama halnya seperti bakar uang di awal tanpa jaminan produk yang diiklankan akan laku terjual, pemilik usaha juga mengatakan “*kalau mau laku ya harus berani modal buat bayar iklan*” akan tetapi hal itu bisa

⁷⁹ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

⁸⁰ Umul, karyawan Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara 2, transkrip, 27 juli 2023

diminimalisir jika tampilan toko dan dekorasinya sudah mampu meyakinkan calon pembeli atau biasa sering disebut *trusted*.⁸¹

Dalam fitur promosi berbayar Shopee ada dua opsi saat beriklan yaitu secara otomatis dan manual. Secara otomatis maksudnya adalah sebuah produk yang didaftarkan untuk diiklankan akan di *push* oleh sistem sesuai kata kunci yang terbaca dari judul produk dan deskripsinya. Sedangkan iklan manual yaitu penjual akan mengatur sendiri kata kunci yang diinginkan untuk di *push* oleh Shopee sehingga trafik pengunjungnya naik sesuai kata kunci pencarian yang telah diatur sebelumnya.⁸²

c. Melakukan riset sederhana terhadap lapak sejenis

Riset sederhana di *market place* sangat mudah dilakukan dengan cara melihat etalase seller yang menjual produk sejenis. Cara ini menjadi referensi dalam membuat postingan produk baru bagaimana cara membuat judul produk, tampilan foto dan deskripsi supaya bisa membantu naiknya algoritma pencarian produk. Untuk itu biasanya yang menjadi objek riset sederhana ini adalah display produk kompetitor dengan penjualan dan ulasan yang tinggi.⁸³

d. Mendaftar fitur free ongkir

Dengan mengaktifkan fitur bebas ongkir pada toko sangat berdampak signifikan bila dibandingkan tanpa mengaktifkannya. Shopee menyediakan fasilitas ini dengan jumlah minimal pembelian Rp30,000,- dan kelipatannya hingga Rp200,000,-. Strategi bebas ongkir ini merupakan salah satu daya tarik yang terbukti berhasil menarik pembeli.

Untuk mengaktifkan fitur ini, perlu mengajukan pengaktifan fitur dengan cara melakukan selfie sembari memegang KTP. Ketika fitur bebas ongkir berhasil diaktifkan, nantinya pembeli yang ingin berbelanja akan dibebaskan biaya pengiriman jika memenuhi syarat dan ketentuan promo yang berlaku.⁸⁴

Jika fitur gratis ongkir ini sudah aktif otomatis setiap pembeli yang akan belanja atau sering disebut *cek out* dapat

⁸¹ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

⁸² Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

⁸³ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

⁸⁴ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

melakukan klaim gratis ongkir dengan nominal tertentu sesuai promo yang sedang aktif. Ini menjadi daya tarik pembeli untuk melakukan transaksi dengan konsekuensi akan ada biaya potongan kisaran 4% dari omset penjualan yang diperoleh, seperti yang disebutkan pemilik usaha *“untuk program gratis ongkir kami akan terkena potongan 4% dari omset penjualan”*. Untuk itu harga barang yang dicantumkan harus sudah di akumulasikan dengan harga pokok, profit dan biaya potongan gratis ongkir untuk penjual tersebut.⁸⁵

- e. Memiliki varian produk yang beragam dan menarik

Semakin banyak barang yang ada di dalam etalase toko online, maka peluang untuk memperoleh pembeli juga pasti akan meningkat. Minimal 10 barang sehingga para konsumen memiliki banyak pilihan produk sehingga dapat memilih sesuai keinginan mereka. Varian produk yang banyak di etalase toko juga bisa menaikkan algoritma pencarian sehingga trafik pengunjung bisa meningkat dan menaikkan potensi transaksi penjualan yang tinggi.

Produk di Vape Store Ngaringan sendiri sudah memiliki varian produk yang cukup banyak mulai dari kemasan produk 15ml. 30 ml. 60 ml. untuk setiap ukuran kemasan memiliki puluhan varian rasa dari berbagai merek yang berbeda. Sehingga stok produk yang dimiliki cukup banyak untuk melengkapi etalase toko di *marketplace* Shopee.⁸⁶

- f. Memasang ajakan untuk mengikuti toko

Pernyataan dari pemilik usaha *“Ketika berjualan di marketplace Shopee, salah satu kunci kesuksesannya adalah bagaimana cara meraih kepercayaan pelanggan, jika sudah mendapat kepercayaan pelanggan otomatis orderan berikutnya mudah didapatkan”*.⁸⁷ Begitu pentingnya kepercayaan pelanggan, harus dibangun dan dipelihara secara serius dan konsisten.

Salah satu tolak ukur yang dapat dijadikan pertimbangan pelanggan adalah jumlah follower atau pengikut toko yang kita miliki dalam akun kita. Cara untuk mendapatkan lebih banyak follower, penjual bisa melakukan strategi seperti *“ikuti toko kami, dan dapatkan potongan 10% maksimal Rp5,000,00”*.

⁸⁵ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

⁸⁶ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

⁸⁷ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

Dengan seperti itu, pastilah banyak konsumen yang tertarik untuk mengikuti, terutama calon pembeli yang akan melakukan transaksi.⁸⁸

g. Mengikuti program promo dari Shopee

Shopee sering menyediakan banyak program promosi untuk para penjualnya. Salah satu yang dapat diikuti adalah promo *flash sale* produk. Pada program ini, kita akan memberikan diskon besar-besaran yang hanya akan berlaku dalam periode waktu yang sebentar sehingga akan menaikkan trafik pengunjung toko. Dengan seperti itu, pembeli akan berbondong-bondong untuk mendapatkan produk yang didaftarkan dalam program *flash sale*. Toko yang mengikuti program ini akan mendapatkan keuntungan dengan naiknya trafik pengunjung. Kemudian pembeli produk yang didaftarkan *flash sale* berpotensi juga akan membeli produk lain yang ada di etalase toko yang sama.⁸⁹

Kelebihan berjualan vapor di Shopee juga menjadi bagian faktor yang mempengaruhi penjualan Vape Store Ngaringan. Jika dibandingkan dengan berjualan secara offline berjualan di Shopee memiliki kelebihan sebagai berikut:

a. Pasar yang luas

Keuntungan berjualan *vapor* di Shopee adalah memiliki pasar yang luas. Pemilik usaha bilang “ *Enaknya jualan di Shopee pembelinya dari seluruh Indonesia, kalau cuma mengandalkan toko offline paling orang area sini saja*”. Dengan banyaknya pengguna Shopee yang aktif berbelanja menjadi potensi besar untuk memasarkan berbagai macam produk termasuk *vapor*. Didukung dengan kemudahan yang diberikan, mudah diakses melalui aplikasi di *smartphone*, pasar yang luas dengan mencakup ke seluruh pelosok Negeri bahkan ada fitur *Shopee ekspor* yaitu produk di etalase akan ditampilkan pengguna Shopee di luar Negeri serta dapat di beli oleh mereka.⁹⁰

Jika berjualan secara offline jangkauan pembeli hanya terbatas pada area wilayah tertentu dan frekuensi transaksi yang

⁸⁸ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

⁸⁹ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

⁹⁰ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

terbatas. Omset dari penjualan secara offline hanya menyumbang sekitar 10% dibanding dari omset penjualan secara online di *marketplace* Shopee. Hal ini membuktikan betapa besarnya potensi penjualan secara online di *marketplace* shopee.⁹¹

b. Sistem yang mendukung

Sistem di Shopee lebih mendukung untuk penjualan *vapor* bila dibandingkan dengan *market place* yang lain. Dari mulai posting produk, di sini lebih mudah tidak seperti di *marketplace* lain yang proses pemeriksaannya lebih ketat dan menyulitkan sebuah postingan produk untuk ditampilkan di etalase toko. Selain itu untuk peminat produk *vapor* banyak yang mencari produk di Shopee, dibuktikan dengan trafik pencarian yang tinggi bila dibandingkan dengan *marketplace* seperti lazada dan tokopedia.⁹²

Pembatasan produk juga lebih longgar dibanding yang lain, jika di *market place* lain ketika terdeteksi melakukan pelanggaran akan mendapatkan penalti yang cukup berat seperti pemblokiran akun. Sedangkan di *marketplace* Shopee ketika terdeteksi melakukan pelanggaran hanya akan dilakukan pembatasan pada postingan produk yang terdeteksi oleh sistem.⁹³

Mudahnya membuat banyak akun untuk menjangkau banyak pembeli. Seperti penuturan pemilik usaha “*Untuk satu KTP bisa digunakan mendaftar banyak akun, KTPku saja sudah tak buat daftar banyak akun sampai maksimal 6 akun*”.⁹⁴ Sebenarnya membuat akun tanpa verifikasi kartu identitas juga bisa akan tetapi tidak dapat mendapat fasilitas gratis ongkir dari pihak Shopee yang menjadi daya tarik utama calon pembeli. Jika sebuah toko tidak terdaftar fasilitas gratis ongkir, secara otomatis calon pembeli tidak dapat melakukan klaim voucher gratis ongkir yang disediakan.⁹⁵

c. Praktis bertransaksi dalam jumlah banyak

Bertransaksi merupakan hal penting dalam kegiatan jual beli bagi penjual maupun pembeli. Di Shopee kita dapat

⁹¹ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

⁹² Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

⁹³ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

⁹⁴ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

⁹⁵ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

memanfaatkan banyak jenis transaksi yang disediakan oleh Shopee, seperti metode pembayaran sampai pemilihan jenis pengiriman bagi penjual maupun pembeli. Dengan banyaknya pilihan pembayaran dan jenis pengiriman yang tersedia memudahkan calon pembeli untuk melakukan transaksi.⁹⁶

Jenis transaksi yang praktis dan efisien seperti metode pembayaran di Shopee memiliki banyak pilihan metode pembayaran, mulai dari *Shopeepay*, *Spaylater* seperti pembayaran kartu kredit yang disediakan oleh Shopee, COD alias bayar di tempat, transfer bank dengan metode dicek otomatis, ada juga metode virtual account, Cicilan Kartu Kredit, One Click, Kartu Kredit/Debit, BRI Direct Debit, Agen BRILink, Indomaret, Alfamart, BNI Agen 46, Mitra Shopee, Akulaku dan PayLater.⁹⁷

- d. Bisa mendapatkan omset yang besar dengan modal yang minim
Keuntungan berjualan di Shopee berikutnya hanya membutuhkan modal awal yang minim untuk membuka toko online. Kita hanya memerlukan kuota internet dan skill mendesain toko yang bisa dilakukan oleh diri sendiri. Jika kesulitan bisa melihat tutorial di Youtube yang mudah dilihat secara gratis. Yang diperlukan hanya minat dan ketekunan untuk belajar dan mempraktikkan dari tutorial yang dilihat.

Perputaran modal juga cepat, ketika barang yang kita kirim sudah diterima oleh pembeli dan dikonfirmasi secara otomatis uang dari hasil penjualan bisa ditarik ke dalam rekening pribadi (penjual) sehingga dapat digunakan lagi untuk restok produk. Tempo pengiriman barang dari penjual sampai ke tangan pembeli biasanya sekitar 3 sampai 5 hari untuk area pulau Jawa. Ini sangat menguntungkan bagi pedagang dengan modal terbatas, jika mendapat orderan yang banyak tidak akan terganggu karena uang hasil penjualan tertahan oleh pihak *marketplace*. Jika ingin mendapatkan uang hasil penjualan lebih cepat juga disediakan fitur *dana cepat* dimana ketika barang baru kita kirim uangnya sudah bisa kita cairkan.⁹⁸

⁹⁶ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

⁹⁷ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

⁹⁸ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

2. Respon pembeli terhadap fatwa halal dan haram vape

Dari keterangan yang diperoleh dari pengguna vapor yang menjadi pelanggan di Vape Store Ngaringan tentang respon terhadap fatwa hukum penggunaan *vapor* “*adanya fatwa hukum vapor, saya malah tidak tahu saya kira hanya seperti rokok tembakau biasa yang makruh, awalnya saya menggunakan rokok tembau kemudian penasarasan untuk mencoba rokok elektrik*”. Kurangnya sosialisasi fatwa yang dikeluarkan oleh berbagai organisasi Islam tentang hukum penggunaan vapor menjadi salah satu penyebab banyaknya pengguna vapor tidak mengetahui adanya fatwa tentang hukum penggunaan vapor.⁹⁹

Hasil wawancara kepada pemilik usaha mengenai respon pembeli terhadap fatwa halal dan haram penggunaan vapor oleh pembeli cenderung sangat jarang terjadi. “*Rata-rata dari para pengguna vapor menganggap barang ini sudah dianggap sama seperti rokok tembakau*”.¹⁰⁰ Produk *vape* dianggap memiliki hukum yang sama yaitu makruh bagi mayoritas umat Islam di Indonesia yang mengkonsumsi rokok. Banyak dari pengguna *vapor* merupakan perokok tembakau yang ingin beralih ke rokok elektrik atau *vape*. Terkadang ada juga yang sekedar coba-coba karena penasarasan dengan rasanya menggunakan *vapor*.

Sebagian yang mencoba *vapor* merasa cocok dan beralih secara total dari rokok tembakau ke rokok elektrik ada juga yang masih menggunakan keduanya, ada pula yang merasa tidak cocok dengan rokok elektrik dan kembali menggunakan rokok tembakau. Untuk penggunaan *vapor* ini cenderung cocok bagi orang yang bekerja di dalam ruangan atau tempat yang sensitif dari polusi asap dan kotoran abu dan kuntum rokok tembakau.¹⁰¹

Fatwa halal dan haram penggunaan *vape* di Indonesia hanya berupa rekomendasi dari organisasi masyarakat keagamaan tanpa adanya tindak lanjut dari regulasi dari pemerintahan dan sanksi hukum membuat pengguna *vape* tidak terlalu menghiraukan dan merisaukan. Mereka malah merespon pada sulitnya mencari produk *vapor* melalui penjualan online dampak dari pembatasan oleh Google pada produk *vape* yang dijual di *market place* Shopee.¹⁰²

⁹⁹ Rohmat, pengguna dan pembeli, wawancara oleh penulis, wawancara 4, transkrip, 7 agustus 2023

¹⁰⁰ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

¹⁰¹ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

¹⁰² Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

3. Kendala yang dihadapi dalam penjualan di online shop serta cara mengatasi permasalahan yang dihadapi secara rasional dan spiritual

Dalam menjalankan usaha yang pasti adalah hambatan dan tantangan. Yang tampak menjanjikan dan sangat mudah untuk jalankan ternyata juga masih memiliki banyak kendala atau permasalahan yang cukup kompleks. Hal ini memang lumrah dan sering dialami oleh pengusaha baru ataupun yang sudah lama menggeluti bidang tertentu, terutama yang belajar otodidak dan minim pengalaman. Namun kendala-kendala tersebut bukan berarti tidak bisa ditemukan jalan keluarnya, malahan dapat dijadikan pelajaran bagi pengusaha agar semakin berkembang kedepannya.

Begitu juga dengan Vape Store Ngaringan dalam menjalankan bisnis *vapor* di *marketplace* Shopee, banyak tantangan yang dihadapi baik tantangan secara internal dan secara eksternal. Berbagai kendala teknis yang dihadapi seperti penyediaan stok barang, permodalan, manajemen SDM terutama karyawan dan teknis pengemasan orderan yang menjadi bagian dari tulang punggung bisnis online.¹⁰³ Berikut kendala yang dihadapi Vape Store Ngaringan hasil penelitian:

a. Pembatasan produk hasil tembakau

Dari keterangan pemilik usaha "*Untuk produk vapor dan liquid ini masuk dalam kategori hasil tembakau sehingga banyak batasan ketika akan di posting pada etalase toko*"¹⁰⁴. Mulai dari judul produk banyak kata kunci produk yang sudah diblokir secara otomatis, jadi ketika kita memasukan sebuah kata yang masuk dalam kategori maka akan secara otomatis produk tidak akan dipublikasi oleh sistem Shopee.

Pembatasan foto produk *liquid* dan *vapor* yang di upload di etalase shopee secara otomatis oleh sistem dan manual. Selain pembahasan kata kunci judul produk juga ada pembatasan foto produk yang terindikasi mengandung unsur gambar produk vapor. Cara mengetahui foto tersebut sudah masuk daftar atau terdeteksi secara otomatis akan diketahui ketika baru di upload pertama kali akan muncul keterangan produk diperiksa, karena sistem mendeteksi ada konten yang tidak sesuai dengan kategori produk.

¹⁰³ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

¹⁰⁴ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

Untuk mengatasi ini bisa melakukan beberapa langkah salah satunya dengan menghapus postingan tersebut tanpa menunggu proses pemeriksaan selesai. Biasanya jika dibiarkan sampai pemeriksaan selesai postingan tersebut tidak akan lolos pada tahap publikasi. Jadi penghapusan postingan lebih awal ketika diperiksa menjadi solusi yang di anggap tepat oleh pemilik usaha.¹⁰⁵

Kemudian cara lain untuk meloloskan postingan produk pada tahap publikasi dengan menempatkan keterangan produk pada foto produk yang diberi dekorasi tulisan. Berikut adalah contoh tampilan produk di etalase toko shopee.¹⁰⁶



Gambar 4.3: Tampilan foto produk Vape Store Ngaringan di etalase Shopee

Pembatasan kategori produk dalam proses pengisian data produk di kolom kategori sangat penting, untuk produk *vapor* dan *liquid* ini tidak dimasukkan sesuai kategori yang tersedia, produk akan dimasukkan dalam kategori lain dikarenakan jika dimasukkan kategori *vapor* dan *liquid* maka tidak akan pernah

¹⁰⁵ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

¹⁰⁶ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

dipublikasi oleh sistem dalam aplikasi android sehingga produk yang diposting dalam etalase tidak dapat dilihat oleh mayoritas pengguna Shopee.¹⁰⁷

Sedangkan untuk pembatasan produk *vapor* dan *liquid* berkala secara manual juga dilakukan dalam periode tertentu. Yang dialami oleh Vape Store Ngaringan pembatasan produk secara manual sering terjadi setelah event promo shopee setiap bulan seperti “*shopee 77, shopee 88*”, pada event tersebut biasanya terjadi lonjakan yang sangat signifikan bisa sampai 100% dibanding dengan hari biasa akan tetapi setelah beberapa hari dari event tersebut beberapa produk akan terkena pemblokiran secara manual sehingga produk di etalase tidak akan muncul di aplikasi pembeli dan tidak dapat dibuka meskipun mereka memiliki link produk dari riwayat transaksi sebelumnya.¹⁰⁸

Untuk mengatasi produk yang mengalami pemblokiran seperti itu biasanya ada instruksi yang bisa diikuti seperti mengubah kategori yang direkomendasikan, ketika kategori dirubah sesuai yang direkomendasikan akan diperiksa oleh pihak Shopee, jika lolos produk akan di publish lagi di etalase toko dan dapat di akses oleh calon pembeli dan dapat di order kembali. Akan tetapi tidak semua produk yang di blokir secara manual dapat dikembalikan lagi menggunakan cara tersebut ada juga produk yang terblokir secara permanen dikarenakan terindikasi melakukan pelanggaran berat. Jika sudah seperti itu tidak ada yang dapat dilakukan selain pasrah dan mengikhlaskan serta memulai dari awal dengan mengganti produk yang diblokir secara permanen dengan postingan baru.¹⁰⁹

Kerugian yang dialami jika produk terblokir secara permanen adalah hilangnya sebuah aset yang menyumbang omset toko dan kepercayaan pembeli pada sebuah produk yang terpasang di etalase karena sudah memiliki algoritma pengunjung yang banyak dan ulasan serta rating bintang yang bagus.¹¹⁰ Meskipun bisa diganti dengan postingan produk serupa di etalase akan tetapi belum tentu produk yang diposting ulang

¹⁰⁷ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

¹⁰⁸ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

¹⁰⁹ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

¹¹⁰ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

mendapatkan omset seperti sebelumnya karena algoritma pengunjung yang belum terbentuk dan belum ada ulasan produk karena baru terpampang di etalase dan belum pernah ada riwayat transaksi.

b. Kesalahan teknis

Konsumen yang belanja online terkadang mengeluhkan karena kesalahan teknis seperti keterlambatan pengiriman, kesalahan packing produk, barang rusak dan sebagainya. Kesalahan teknis tersebut merupakan sesuatu yang tidak dapat terhindarkan apabila jumlah pesanan mulai banyak pasti ada saja kejadian seperti itu, akan tetapi bisa diminimalisir dengan peningkatan SDM karyawan untuk lebih teliti dan dibuatkan SOP dalam memproses orderan yang masuk mulai dari konfirmasi orderan, pengambilan barang, sortir barang dan pengemasan barang sesuai resi yang dicetak.¹¹¹

Keterlambatan pengiriman biasanya disebabkan beberapa hal seperti adanya stok yang kosong, respon pembeli yang lama saat melakukan konfirmasi pesanan, keterlambatan pengiriman juga sering disebabkan oleh ekspedisi pengiriman yang salah sortir paket yang mengakibatkan paket yang dikirim tertahan di alamat yang keliru dan harus dikembalikan ke alamat tujuan sesuai resi yang tercantum di paket.¹¹²

Selain keterlambatan pengiriman, terkadang juga terjadi hilangnya barang yang dikirim. Untuk barang hilang, kejadiannya seperti kemasan paket dan isinya hilang semua, ada juga yang hilang isinya saja dan ada pula isi paket yang ditukar oleh oknum dari pihak ekspedisi.¹¹³ Ini merupakan bagian dari resiko yang dihadapi oleh penjual online ada sebagian yang bisa dilakukan klaim ada juga yang tidak bisa dilakukan klaim. Untuk kejadian yang bisa diklaim apabila barang yang hilang tercatat dalam riwayat pengiriman, secara otomatis akan mendapat ganti rugi dari pihak *marketplace*. Sedangkan yang tidak dapat di klaim seperti barang yang ditukar isinya dan barang hilang di perjalanan namun tidak tercatat sebagai barang hilang.

Selanjutnya terjadi *retur* barang yang telah dikirim dikarenakan beberapa faktor, seperti pembeli tidak mau membayar, alamat yang tidak jelas sehingga barang tidak bisa

¹¹¹ Umul, karyawan Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara 2, transkrip, 27 juli 2023

¹¹² Umul, karyawan Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara 2, transkrip, 27 juli 2023

¹¹³ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

dikirim ke alamat tujuan. Jika terjadi demikian otomatis paket akan dikembalikan ke alamat penjual. Pengembalian barang ini rawan rusak karena lamanya proses diperjalanan dan penyortiran yang berulang-ulang.¹¹⁴

Untuk meminimalisir beberapa kesalahan teknis di atas, pemilik usaha mengevaluasi secara berkala secara langsung seperti mencatat barang yang di retur agar ketika barang tidak segera datang kembali bisa dilakukan komplain ke customer service *marketplace*. Melakukan komplain barang yang salah alamat dalam riwayat pengiriman agar segera diinvestigasi. Kemudian meminta customer melakukan perekaman saat membuka paket yang diterima untuk menjadi syarat pengembalian barang guna menghindari pembeli yang nakal.¹¹⁵

c. Banyak orderan yang keteteran

Biasanya ketika usaha sudah mencapai level tertentu maka tidak menutup kemungkinan orderan yang masuk jumlahnya sangat banyak melebihi ekspektasi. Dampaknya akan membuat pekerjaan menjadi semrawut atau berantakan jika tidak dikelola dengan baik. Seperti konfirmasi orderan dengan catatan khusus harus dipisahkan atau harus ditulis tangan jika catatan khususnya melalui chatting, bila tidak pisahkan dari orderan yang tanpa catatan kemungkinan besar akan terjadi salah pengemasan karena yang tercatat di resi berbeda dengan kesepakatan yang terjadi melalui chatting pelanggan.¹¹⁶

Selanjutnya pengambilan barang sesuai resi dan pengemasan produk dilakukan oleh karyawan yang sudah cukup memahami jenis atau varian produk yang di order. Jika karyawan baru dan belum memahami jenis varian produk yang di order beresiko membuat kesalahan pengambilan produk.¹¹⁷

Pentingnya manajemen kerja yang efektif dan efisien dalam sistem kerja membantu meminimalisir kerugian waktu dan kerugian material yang harus ditanggung oleh pemilik usaha. Jika sebuah pekerjaan dikerjakan secara asal-asalan tanpa SOP yang jelas akan menimbulkan kesalahan dan kesemrawutan yang memiliki efek domino pada saat bekerja. Tentu hal tersebut akan

¹¹⁴ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

¹¹⁵ Umul, karyawan Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara 2, transkrip, 27 juli 2023

¹¹⁶ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

¹¹⁷ Umul, karyawan Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara 2, transkrip, 27 juli 2023

menimbulkan kerugian bagi pemilik usaha karena terbuangnya waktu dan tenaga untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi.

Dengan banyaknya orderan yang masuk karyawan yang terbiasa mengambil produk sesuai dengan orderan yang tercatat dalam resi melakukan kesalahan. Untuk mengantisipasi kesalahan ini perlu dilakukan pengecekan ulang oleh karyawan lain sebagai penyortiran untuk memastikan produk yang akan dikemas dan dikirim kepada konsumen sudah benar sesuai orderan yang diinginkan. Berikut dokumentasi proses packing orderan yang akan dikirim;¹¹⁸



Gambar 4.4: Proses packing orderan Vape Store Ngaringan

Di atas adalah dokumentasi proses packing orderan pada saat pesanan yang masuk lebih banyak dari hari biasa sehingga admin ikut membantu proses pengemasan yang akan segera dikirim di sore hari. Salah satu karyawan berkata *“kalau ada promo di shopee orderan banyak packingnya sampai tangan pegel”*¹¹⁹. Dalam waktu 24 jam orderan yang masuk akan dikumpulkan dan diproses semua di pagi hari sampai sore kemudian kurir ekspedisi akan mengambil barang yang telah selesai di kemas.

¹¹⁸ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

¹¹⁹ Nifa, karyawan Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara 3, transkrip, 29 juli 2023

Bisnis ini termasuk dalam kategori toko online maka secara otomatis pembayarannya *via transfer* atau secara digital. Dengan banyaknya orderan, otomatis banyak mutasi transaksi pembayaran yang masuk dari hasil pesanan yang sudah terselesaikan. Ada kalanya transaksi yang sudah terselesaikan tidak secara otomatis mendapatkan pembayaran, ini perlu adanya pengawasan dan pencatatan agar ketika ada dana yang belum masuk bisa ditindaklanjuti ke bagian customer service.¹²⁰

d. Ketatnya persaingan

Setiap usaha dalam bentuk apapun persaingan adalah sesuatu yang tidak mungkin terhindarkan termasuk berjualan produk *vapor* di *marketplace* Shopee. Ada banyak penjual produk serupa di *marketplace* ini, dengan harga yang lebih murah dan ulasan produk yang lebih banyak. Mereka berani mengambil margin profit yang lebih kecil dengan kuantitas penjualan yang lebih besar. Untuk penjual dengan modal yang besar mungkin masih bisa melakukan strategi perang harga akan tetapi tidak bisa dilakukan oleh pedagang dengan modal kecil.¹²¹

Untuk memenangkan persaingan atau setidaknya mengimbangi pesaing ada beberapa tindakan yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk yang kita jual. Ulasan dan rating yang diberikan oleh pelanggan juga menjadi faktor penting untuk menjaring calon pembeli yang baru, karena calon pembeli di *marketplace* cenderung membeli di lapak online yang memiliki ulasan dan rating yang bagus baik dari kuantitas, kualitas ulasan dan rating serta varian produk yang disediakan oleh seller. Semakin ratingnya bagus semakin mudah untuk mendapatkan calon pelanggan baru.

Selain cara diatas untuk menghadapi persaingan yaitu dengan cara memasang iklan berbayar pada produk terlaris untuk meningkatkan algoritma pencarian produk. Semakin produk memiliki pengunjung atau traffic kunjungan yang tinggi, akan semakin direkomendasikan untuk dipromosikan melalui iklan berbayar, hal ini lebih efektif daripada mengiklankan produk yang masih memiliki algoritma pengunjung yang rendah.

Jika produk telah memiliki trafik pengunjung yang tinggi itu tandanya sistem telah membaca bahwa produk tersebut

¹²⁰ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

¹²¹ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

memiliki potensi penjualan yang tinggi jika di lihat oleh calon pembeli dibanding produk yang memiliki algoritma rendah. Selain itu semakin tingginya trafik pengunjung sebuah produk dapat menarik produk lain di etalase toko yang sama, dikarenakan sebagian pembeli yang tertarik pada sebuah produk akan mengunjungi etalase toko tersebut dan melihat produk yang lain.¹²²

e. Barang hilang dalam proses pengiriman dan pengembalian

Dalam proses pengiriman dan pengembalian barang merupakan proses yang rawan terjadinya kesalahan yang tidak disengaja seperti salah penyortiran atau kesalahan yang disengaja seperti oknum pegawai jasa ekspedisi yang menukar isi paket yang dikirim, sebagaimana yang dikatakan salah satu karyawan “seringnya barang hilang pas waktu diretur”¹²³ Untuk kesalahan penyortiran biasanya akan mengakibatkan waktu pengiriman yang melebihi estimasi pengiriman. Sedangkan untuk barang yang di tukar atau hilang oleh oknum pegawai ekspedisi akan menimbulkan kerugian bagi pihak penjual dan pembeli.¹²⁴

Barang hilang yang tercatat dalam riwayat pengiriman akan secara otomatis mendapat kompensasi penuh dari pihak ekspedisi atau asuransi. Dalam fitur yang disediakan *marketplace*, pihak penjual dan pembeli dapat melihat riwayat pengiriman paket yang diangkut oleh ekspedisi dan di update setiap hari. Apabila ada kesalahan penyortiran baik pembeli maupun penjual bisa melakukan komplain kepada customer service untuk melakukan investigasi.¹²⁵

Berdasarkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian dari rasional adalah pemikiran dan pertimbangan yang logis, menurut pikiran yang sehat, cocok atau sejalan dengan akal sehat. Pemikiran yang rasional ini dapat diperoleh oleh seseorang dengan mempelajari atau memahami kecakapan dalam berpikir dengan menggunakan logika. Pasalnya, rasional ini harus selalu sejalan dengan penalaran atau logika manusia normal pada umumnya.

¹²² Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

¹²³ Umul, karyawan Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara 2, transkrip, 27 juli 2023

¹²⁴ Umul, karyawan Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara 2, transkrip, 27 juli 2023

¹²⁵ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

Dengan konsep pemikiran yang rasional, seseorang akan mengambil keputusan terhadap berbagai macam pilihan yang dimiliki dengan menggunakan standar nilai yang logis. Hal ini tentu saja dilakukan untuk mencapai tujuan akhir yang terbaik. Berikut cara yang digunakan dalam menghadapi permasalahan secara rasional :

a. Membuat banyak akun Shopee

Cara ini yang paling banyak digunakan oleh penjual online di *marketplace* Shopee. Satu orang atau identitas bisa digunakan untuk membuat beberapa akun maksimal 6 akun. Ketika memiliki banyak akun penjual akan bisa mengantisipasi ketika akun yang lain terkena pembatasan atau pemblokiran seperti yang dikatakan pemilik usaha *“Bikin akun yang banyak antisipasi ketika ada yang terkena pemblokiran masih ada akun yang lain”*.¹²⁶

b. Meningkatkan kemampuan SDM.

Peningkatan SDM. Berupa arahan dalam mengelola akun sesuai peraturan terbaru dari pihak *marketplace*, serta formula khusus agar tetap *survive* menjual produk di Shopee. Salah satu karyawan senior mengatakan *“Menjual vapor saat ini tidak mudah, banyak lapak-lapak besar yang telah berguguran seiring bertambah ketatnya pembatasan produk vapor”*.¹²⁷ Kemampuan karyawan menjadi ujung tombak eksistensi dari usaha penjualan *vapor* di Shopee.

c. Mengirim siaran informasi kepada pelanggan lama.

Dalam fitur pesan di Shopee ada layanan siaran yang bisa mengirimkan pesan banyak dalam waktu bersamaan. Ketika lapak terkena pembatasan fitur siaran masih dapat digunakan untuk memberikan informasi dan link akun yang baru jika ingin melakukan pembelian kembali. Atau bisa juga mengirim pesan satu per satu dari riwayat pesanan yang terdahulu.¹²⁸

Sedangkan kata spiritual mempunyai hubungan yang bersifat kejiwaan (rohani, batin). Secara umum, pengertian spiritual sendiri adalah segala hal yang berkaitan dengan hal-hal gaib atau tidak kasat mata. Hal inilah yang membuat spiritual dimaknai

¹²⁶ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

¹²⁷ Umul, karyawan Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara 2, transkrip, 27 juli 2023

¹²⁸ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

sebagai upaya untuk melihat ke dalam batin. Memang pada dasarnya, spiritual ini berhubungan dengan segala sesuatu yang tidak dapat dijangkau oleh panca indra namun memiliki pengaruh yang besar pada kehidupan manusia di dunia nyata.

Sebagai orang islam dan beriman tentu disamping melakukan berbagai macam ikhtiar tentu harus selalu melibatkan Allah dalam setiap langkah hidup termasuk dalam menjalankan usaha. Meskipun tidak dapat melakukan ketaatan secara sempurna, tetaplah menjadi sebuah kewajiban dan bentuk ketaatan untuk menjalankan sebuah usaha yang tidak menjadikan sebab kelalaian karena kesibukan dan mengejar keuntungan dunia semata. Berikut beberapa cara yang digunakan untuk menghadapi permasalahan secara spiritual:¹²⁹

a. Berdoa.

Berdoa ketika memulai usaha, terutama saat menghadapi kesulitan. Terkadang ada waktu yang dimana beberapa toko online yang dikelola terkena pembatasan dan pemblokiran secara bebarengan, disitulah biasanya doa yang dipanjatkan lebih khusuk dari biasanya. Mungkin itu manusiawi teguran atau pengingat dari Allah supaya tidak lalai dan tidak merasa sombong.

b. Bersedekah dan mengeluarkan zakat dari barang dagangan.

Bersedekah dari apa yang telah didapat dari hasil usaha dan mengeluarkan zakat barang dagangan karena telah mencapai nisob. Bentuk sedekah yang dilakukan paling sering dilakukan dengan mentraktir teman, sodara kemudian kepada karyawan. Beliau juga mengatakan “*Dari pada duit hilang sia-sia mending dibelanjakan atau disedekahkan*”.¹³⁰

c. Memberi hadiah kepada orang tua.

Sudah banyak hadiah yang pemilik usaha berikan sebagai hadiah untuk orang tua salah satunya beliau bilang “*Saya mengajak Ibu ke toko emas, saya persilahkan memilih apa saja yang disukai (dibelikan yg akan dipilih)*”. Orang tua adalah pintu kesuksesan bagi seorang anak, memberi hadiah orang tua adalah merupakan salah satu cara mendapatkan kemudahan-kemudahan setiap menghadapi masalah. Ketika bisa menyenangkan orang tua ada saja pertolongan dan

¹²⁹ Hasil Observasi di Vape Store Ngaringan, Kecamatan Ngaringan, Kabupaten Grobogan, 27 juli 2023

¹³⁰ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

kemudahan ketika ada masalah, seolah-olah yang awalnya tampak sulit bisa menjadi mudah.¹³¹

Secara umum sebuah keberhasilan dalam menjalankan usaha dibutuhkan ketekunan, keuletan dan kerja keras. Karena sebuah keberhasilan menjalankan usaha tidak dapat dicapai dalam waktu yang singkat, disinilah pentingnya ketekunan dari seorang *owner*. Pasang surutnya sebuah usaha merupakan sesuatu yang tidak mungkin terhindarkan, hal tersebut menjadi sebuah tantangan yang harus dihadapi dan dilewati dengan konsisten penuh optimis.

C. Analisis Data Penelitian

Berdasarkan data yang telah ditemukan selama proses penelitian, penulis akan melakukan analisis berbagai faktor dan kendala yang terjadi Vape Store Ngaringan. Data yang diperoleh akan direduksi menjadi lebih sederhana dan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Dimana data yang telah diperoleh akan dikelompokkan berdasarkan kategori dan informasi yang penting sebagai fokus pembahasan.

1. Analisis faktor yang mempengaruhi penjualan Vape Store Ngaringan di *e-commerce* Shopee

Pemasaran online merupakan sebuah proses pemasaran yang menggunakan internet atau media Online dimana calon konsumen dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi mengenai produk yang ditawarkan. Melakukan transaksi dari produk yang ditawarkan, memberikan review terhadap produk yang dibeli. Terdapat beberapa model bisnis dalam pemasaran Online, yaitu *Connectivity*, *Context*, *Content*, *Communication*, *Community*¹³². Berikut analisis dari data yang diperoleh berdasarkan model pemasaran online tersebut:

b. *Connectivity*, bisnis yang berbasis pada internet.

Bisnis ini sangat bergantung pada kelancaran internet, jadi akses internet menjadi bagian vital dalam menjalankan operasional, tanpa adanya internet secara otomatis akan lumpuh.

c. *Context*, memberikan layanan dengan informasi dan hiburan

Layanan dan informasi difasilitasi oleh pihak ketiga yaitu *market place* Shopee. Dimana sebagai penjual

¹³¹ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

¹³²Ivonne Ayesha, dkk., *Digital Marketing (Tinjauan Konseptual)*, (Padang : PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 26

mendapatkan kemudahan-kemudahan yang disediakan, disediakan panduan dalam memanfaatkan fitur yang disediakan.

- d. *Content*, layanan yang berupa teks atau gambar.

Konten yang disediakan berupa teks yang menjelaskan deskripsi produk secara lengkap dan mudah dimengerti oleh calon pembeli. Disertai gambar produk yang sebenarnya untuk meyakinkan calon pembeli. gambar juga menjadi komponen sangat penting karena mayoritas calon pembeli tertarik pada sebuah produk dimulai dari tampilan foto produk yang di post oleh penjual.

- e. *Communication*, menggunakan media interaktif.

Untuk komunikasi disediakan fitur chatting sendiri yang memudahkan calon pembeli mendapatkan informasi lebih banyak berkaitan barang yang dijual. Banyak dari calon pembeli menanyakan berkaitan dengan produk yang berada di etalase melalui fitur chat yang disediakan oleh Shopee.

- f. *Community*, membangun komunitas digital dengan media seperti chat, web mail dan sebagainya.

Untuk komunitas digital berada diluar *market place* Shopee. Biasanya komunitas yang dibangun berbasis wilayah atau lokasi tertentu untuk mempermudah penjualan secara offline, jadi komunitasnya dimanfaatkan sebagai wadah promosi produk vapor.

Strategi penjualan yang digunakan Vape Store Ngaringan di Shopee menjadi faktor penting dalam kontribusi menaikkan omset penjualan. Dari data penelitian menunjukkan bagaimana pemilik usaha memanfaatkan fitur-fitur penting yang disediakan dan memang benar-benar fitur tersebut sangat berpengaruh dalam penjualan. Pemilik usaha bilang “*Setiap kali buka toko online baru di Shopee harus bakar uang (iklan berbayar) ratusan ribu bahkan kalau di total sampai beberapa juta*”. Banyak fitur yang disediakan pihak Shopee, akan tetapi pemilik usaha hanya berfokus pada fitur-fitur yang memiliki dampak besar terhadap penjualan.¹³³

Dari banyak fitur yang tersedia di Shopee, tidak semua digunakan akan tetapi mereka berfokus pada fitur-fitur yang penting dan memiliki pengaruh besar terhadap trafik pengunjung dan penjualan. Diantara fitur yang paling berpengaruh adalah iklan berbayar dan program gratis ongkir. Dari keterangan narasumber “*Untuk memulai berjualan di Shopee, memasang iklan berbayar*

¹³³ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, wawancara, transkrip, 27 juli 2023

merupakan hal yang wajib dilakukan, jika tidak memasang iklan berbayar produk yang ada di etalase tidak akan bisa naik karena banyaknya penjual atau seller yang berkompetisi mengisi slot pencarian teratas". Dengan memasang iklan berbayar produk di etalase akan secara otomatis *di push* atau dinaikkan oleh sistem agar terlihat dalam daftar pencarian pembeli dengan proporsi tertentu.¹³⁴

Disini terlihat bahwa iklan memiliki peran akselerasi dalam meningkatkan potensi penjualan jika mengerti cara menggunakannya, akan tetapi juga menjadi potensi sumber kerugian jika tidak bisa menggunakan atau memang produk yang diiklankan tidak memiliki banyak peminat pembeli serta kurang kompetitif dibanding produk kompetitor. Dengan pengalaman yang dimiliki tentu potensi kerugian saat beriklan dapat diminimalisir dan lebih selektif serta efektif dalam beriklan dibanding dengan yang belum berpengalaman.

Selanjutnya fitur gratis ongkir, tentu fitur ini sudah banyak digunakan di *market place* lain, namun setiap *marketplace* memiliki syarat dan ketentuan tersendiri untuk memperoleh fitur ini. Jika dibanding dengan *marketplace* lain, di shopee fitur ini termasuk paling banyak peminatnya dari segi jumlah potongan gratis ongkirnya.

2. Analisis respon pembeli terhadap fatwa halal dan haram vape

Dari keterangan yang diperoleh dari pengguna vapor yang mejadi pelanggan di Vape Store Ngaringan tentang respon terhadap fatwa hukum penggunaan *vapor* "*adanya fatwa hukum vapor, saya malah tidak tahu saya kira hanya seperti rokok tembakau biasa yang makruh, awalnya saya menggunakan rokok tembau kemudian penasarasan untuk mencoba rokok elektrik*".¹³⁵ Kurangnya sosialisasi fatwa yang dikeluarkan oleh berbagai organisasi Islam tentang hukum penggunaan vapor menjadi salah satu penyebab banyaknya pengguna vapor tidak mengetahui adanya fatwa tentang hukum penggunaan vapor.

Hasil wawancara kepada pemilik usaha mengenai respon pembeli terhadap fatwa halal dan haram penggunaan vapor oleh pembeli cenderung sangat jarang terjadi. "*Rata-rata dari para pengguna vapor menganggap barang ini sudah dianggap sama seperti rokok tembakau*".¹³⁶ Produk *vape* dianggap memiliki hukum

¹³⁴ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023.

¹³⁵ Rohmat, pengguna dan pembeli, wawancara oleh penulis, wawancara 4, transkrip, 7 agustus 2023

¹³⁶ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

yang sama yaitu makruh bagi mayoritas umat Islam di Indonesia yang mengkonsumsi rokok. Banyak dari pengguna *vapor* merupakan perokok tembakau yang ingin beralih ke rokok elektrik atau *vape*. Terkadang ada juga yang sekedar coba-coba karena penasaran dengan rasanya menggunakan *vapor*.

Dari data tersebut, meskipun banyak pengguna yang belum mengetahui fatwa hukum penggunaan *vapor* mereka masih dalam koridor yang diperbolehkan berdasarkan pernyataan ketua Pengurus Besar Nahdlatul Ulama, KH Marsudi Syuhud memperbolehkan masyarakat Indonesia menggunakan rokok elektrik atau *vape*, hukum rokok elektrik ataupun rokok konvensional tidak sampai pada tingkatan haram, tapi hanya makruh saja. Yaitu jika meninggalkan dapat pahala dan mengerjakannya tidak mendapat dosa.¹³⁷

Fatwa halal dan haram penggunaan *vape* di Indonesia hanya berupa rekomendasi dari organisasi masyarakat keagamaan tanpa adanya tindak lanjut dari regulasi dari pemerintahan dan sanksi hukum membuat pengguna *vape* tidak terlalu menghiraukan dan merisaukan. Mereka malah merespon pada sulitnya mencari produk *vapor* melalui penjualan online dampak dari pembatasan oleh Google pada produk *vape* yang dijual di *market place* Shopee

3. Analisis kendala yang dihadapi dalam penjualan di online shop serta cara mengatasi permasalahan yang dihadapi secara rasional dan spiritual

Dari data hasil penelitian yang diperoleh, ditemukan kendala yang paling utama dihadapi adalah dari regulasi *marketplace* yaitu pembatasan produk tembakau yang setiap waktu semakin ketat. Awalnya hanya sekedar pembatasan kata kunci tertentu sampai meluas ke foto produk yang mempersempit peluang untuk mempromosikan produk *vapor*.

Seiring dengan semakin ketatnya pembatasan penjualan *vapor*, persaingan antar penjual menjadi tidak menjadi sebuah kendala akan tetapi bisa dijadikan referensi untuk mencari cara terbaru untuk lolos dari pembatasan. Pemilik usaha mengatakan “*Semisal sebuah foto vapor tidak bisa di upload dalam etalase toko kemudian setelah melihat seller lain masih bisa mengupload dengan dimodifikasi dengan cara disamarkan dengan foto objek lain*”.¹³⁸ Teknik ini bisa

¹³⁷ Hukum Rokok Elektrik, PBNU: Maksimal Makruh,” Sabtu , 27 Jan 2018, <https://khazanah.republika.co.id/berita/p37efv384/hukum-rokok-elektrik-pbnu-maksimal-makruh>

¹³⁸ Achmad Cholid, pemilik Vape Store Ngaringan, wawancara oleh penulis, , wawancara, transkrip, 27 juli 2023

diterapkan untuk Vape Store Ngaringan, begitu juga dengan hal teknis lainnya.

Secara rasional langkah-langkah yang dilakukan Vape Store Ngaringan seperti memperbanyak akun, meningkatkan kualitas SDM, dan memberikan informasi penawaran ke pelanggan lama sudah terbukti efektif untuk penjualan produk tetap bertahan sampai pada waktu penelitian dilakukan.

Untuk selanjutnya langkah-langkah spiritual seperti sedekah yang dilakukan pemilik usaha merupakan sebuah jalan mendapatkan solusi dari permasalahan yang dihadapi sesuai dengan firman Allah SWT. dalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 261 berikut :

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ سُنبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ وَاللَّهُ يُضَعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ

Artinya: Perumpamaan orang-orang yang menginfakkan hartanya di jalan Allah adalah seperti (orang-orang yang menabur) sebutir biji (benih) yang menumbuhkan tujuh tangkai, pada setiap tangkai ada seratus biji. Allah melipatgandakan (pahala) bagi siapa yang Dia kehendaki. Allah Maha Luas lagi Maha Mengetahui.¹³⁹

Dari kutipan ayat Al-Quran di atas, perumpamaan orang yang menginfakkan hartanya di jalan Allah dijanjikan akan memperoleh lebih banyak dari yang diinfakkan. Diumpamakan seperti orang yang menyemai benih dan akan memanen hasil semaian berkali lipat lebih banyak. Begitu juga yang telah dilakukan oleh pemilik usaha Vape Store Ngaringan dengan bersedekah mengeluarkan sebagian hasil keuntungan dari berjualan di Shopee menjadi sebuah cara menghadapi permasalahan secara spiritual sesuai tuntunan Agama Islam.

¹³⁹Al-quran, Al-Baqarah ayat 261, Qur'an terjemahan Kemenag, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=1&to=286>