

**ANALISIS PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN GUNA
MENINGKATKAN OMZET PENJUALAN MASKER ORGANIK PADA
ONLINE SHOP RUW.AYMASK BATI- BATI**

Maulid Yunita¹, Dwi Wahyu Artiningsih², Teguh Wicaksono³

Fakultas Ekonomi

Program Studi Manajemen

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

E-mail : maulidyunita115@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) promosi yang dilakukan oleh online shop Ruw.aymask selama ini untuk dapat meningkatkan omzet penjualan. (2) promosi yang seharusnya dilakukan oleh online shop Ruw.aymask untuk meningkatkan omzet penjualan. Dan (3) kualitas pelayanan terhadap konsumen online shop Ruw.aymask dalam rangka meningkatkan omzet penjualan.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode wawancara dan obsevasi pengamatan data yang ada pada online shop Ruw.aymask. Selanjutnya menganalisis data kualitatif dan menarik kesimpulan dengan melihat hasil penyajian data dan rumusan masalah.

Hasil penelitian ini menunjukkan :(1) online shop Ruw.aymask melakukan strategi promosi dengan menggunakan media sosial Instagram dan whatsApp. (2) kualitas pelayanan yang diberikan online shop Ruw.aymask memiliki pengaruh terhadap meningkatnya omzet penjualan. (3) Sebaiknya online shop Ruw.aymask memberikan pelayanan yang baik, merespon dengan cepat dan tepat, mengirim

barang selalu tepat waktu, memberikan informasi yang jelas dan bersedia memberikan solusi terhadap setiap keluhan konsumen.

Kata kunci : Promosi, Kualitas Pelayanan, Omzet Penjualan.

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the promotions carried out by the online shop Ruw.aymask so far to increase sales turnover. (2) promotions that should be carried out by online shop Ruw.aymask to increase sales turnover. And (3) the quality of service to consumers online shop Ruw.aymask in order to increase sales turnover.

This study uses a qualitative descriptive research design using interviews and observational data observations in the online shop Ruw.aymask. Furthermore, analyzing qualitative data and drawing conclusions by looking at the results of data presentation and problem formulation.

The results of this study show: (1) the online shop Ruw.aymask carries out a promotional strategy by using social media Instagram and WhatsApp. (2) the quality of service provided by the online shop Ruw.aymask has an effect on increasing sales turnover. (3) It is better if the online shop Ruw.aymask provides good service, responds quickly and accurately, sends goods always on time, provides clear information and is willing to provide solutions to any consumer complaints.

Keywords: Promotion, Quality Of Service, Sales Turnover

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi persaingan bisnis online yang semakin ketat hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan omzet penjualan yaitu strategi pemasaran yang

dilakukan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh strategi promosi dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan omzet penjualan. Promosi merupakan salah satu komponen dari bauran pemasaran (*Marketing mix*) yang berperan penting bagi perusahaan untuk dapat menarik konsumen atau pelanggan sebanyak mungkin dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Kegiatan promosi hasilnya tidak dapat diperoleh secara langsung atau dengan kata lain efeknya tidak langsung kelihatan, tetapi dibutuhkan waktu sebelum terjadi penjualan. Kualitas pelayanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service* maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service* maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten

Omzet penjualan merupakan keseluruhan jumlah pendapatan yang didapat dari hasil penjualan barang atau jasa dalam kurun waktu tertentu (Nisa dan Retno, 2013. 4- 6). Online shop merupakan sarana atau toko untuk menawarkan barang dan jasa lewat internet sehingga pengunjung online shop dapat melihat barang- barang di toko online (Loekamto, 2012).

Masker organik merupakan hal yang penting untuk merawat wajah karena terbuat dari bahan alami yang mengandung berbagai vitamin yang mampu merawat kulit

wajah seperti menghilangkan jerawat, mencerahkan kulit wajah, mencegah penuaan dini, dan mengangkat sel- sel kulit mati.

Jadi dapat disimpulkan bahwa promosi merupakan bagian penting dalam suatu bisnis online shop, kualitas yang baik juga membantu dalam meningkatkan omzet penjualan pada bisnis online. Jadi penulis mengambil judul “ANALISIS PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN GUNA MENINGKATKAN OMZET PENJUALAN MASKER ORGANIK PADA ONLINE SHOP RUW.AYMASK BATI- BATI” untuk mengetahui bagaimana promosi dan kualitas pelayanan yang ada pada online shop Ruw.aymask.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan rancangan deskriptif kualitatif yang bersumber dari wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan dengan pengamatan langsung dilokasi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara langsung yang di lakukan dengan pemilik online shop Ruw.aymask merupakan salah satu bisnis online yang bergerak dibidang penjualan masker organik yang tidak lepas dari persaingan sesama pebisnis online lainnya. Pada skripsi ini difokuskan pada promosi dan kualitas pelayanan yang ada pada online shop Ruw.aymask guna meningkatkan omzet penjualan. Berikut ini strategi promosi dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh online shop Ruw.aymask dalam menjalankannya usahanya:

1. Promosi yang dilakukan online shop Ruw.aymask

1) Periklanan (*Advertising*)

Iklan merupakan salah satu bentuk promosi yang paling banyak digunakan perusahaan dalam mempromosikan produknya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik online shop Ruw.aymask kegiatan promosi yang dilakukan oleh online shop Ruw.aymask yaitu dengan menggunakan media sosial Instagram dan WhatsApp. Karena Instagram dan WhatsApp memiliki fitur yang bisa di manfaatkan untuk mengupload instastory mengenai produk dan membagikan berbagai kegiatan penjualan yang dilakukan oleh pemilik online shop Ruw.aymask. Dengan memanfaatkan sosial media Instagram dan WhatsApp sebagai media promosi dengan cara memajang gambar produk dan memberi keterangan manfaat apa saja yang ada pada masker organik disetiap produknya dengan jelas.

2) Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)

Promosi penjualan merupakan salah satu kegiatan dalam pemasaran untuk meningkatkan omzet penjualan, dengan cara mempengaruhi konsumen secara langsung. Kegiatan promosi yang dilakukan oleh online shop Ruw.aymask dengan melakukan Promosi potongan harga kepada setiap pembeli dengan minimal pembelian Rp.50.000, online shop Ruw.aymask juga sering memberikan hadiah kepada pelanggan seperti kuas masker dan ikat rambut, serta pemberian sampel produk baru yang diberikan secara gratis kepada konsumen untuk menjangkau pasar sasaran sehingga menarik

konsumen baru untuk mencoba produk yang kita jual sehingga dapat meningkatkan omzet penjualan.

3) Hubungan Masyarakat (*Public Relation*)

Seperti halnya periklanan dan promosi penjualan, hubungan masyarakat merupakan bagian yang penting dalam kegiatan pemasaran. Perusahaan harus berhubungan dengan masyarakat yang besar, karena masyarakat dapat mendukung atau menghalangi kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuan.

4) Pemasaran Langsung

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik online shop Ruw.aymask strategi promosi yang dilakukan dalam bentuk pemasaran langsung dengan menggunakan internet atau media sosial untuk berkomunikasi dan berhubungan secara langsung dengan meminta respon atau tanggapan dan melakukan dialog dari pelanggan dengan tujuan meningkatkan omzet penjualan.

2. Kualitas pelayanan yang diberikan online shop Ruw.aymask

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh online shop Ruw.aymask terhadap konsumen yaitu dengan memperlakukan konsumen dengan baik seperti :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan merupakan pelayanan yang dilakukan oleh online shop Ruw.aymask dengan menyelesaikan produk pesanan yang diminta oleh konsumen dalam waktu yang sudah ditentukan dengan cepat sehingga konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh online shop Ruw.aymask.

- 2) Akurasi pelayanan yang diberikan oleh online shop Ruw.aymask yaitu dengan meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi terhadap pelanggan.
- 3) Sopan santun dan keramahan dalam pelayanan yang diberikan oleh online shop Ruw.aymask yaitu dengan selalu ramah kepada semua konsumen dalam melakukan pelayanan.
- 4) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yaitu konsumen lebih mudah mencari produk yang ada dengan tersedianya media sosial yang dimiliki oleh online shop Ruw.aymask.
- 5) Kenyamanan konsumen yang diberikan online shop Ruw.aymask kepada konsumen yaitu tersedianya informasi mengenai produk yang dijual dengan jelas.

3. Promosi dan Kualitas Pelayanan Yang Seharusnya Dilakukan Untuk Meningkatkan Omzet Penjualan

Promosi dan kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh online shop Ruw.aymask yaitu dengan melakukan flash sale, memberikan potongan harga kepada konsumen, dan Ruw.aymask juga seharusnya mengadakan give away untuk membantu dalam meningkatkan omzet penjualan, satu lagi promosi yang seharusnya dilakukan oleh online shop Ruw.aymask yaitu program loyalitas pelanggan untuk mempertahankan pelanggan lama, sambil menarik minat beli dan meningkatkan loyalitas pelanggan baru. Selain promosi yang diberikan online shop Ruw.aymask juga harus memberikan pelayanan yang terbaik seperti

memberikan informasi tentang produk yang jelas, mengirim produk dengan tepat waktu, gratis ongkir pengiriman serta memberi garansi apabila produk yang diterima oleh konsumen terdapat kerusakan.

Setelah dilakukan penelitian pada online shop Ruw.aymask. peneliti mendapatkan bahwa strategi promosi dan kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh online shop Ruw.aymask dapat membantu dalam meningkatkan omzet penjualan. Omzet penjualan masker organik pada online shop Ruw.aymask mulai dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 terus meningkat yaitu pada tahun 2018 sebesar Rp.2.500.000, tahun 2019 sebesar Rp.3.000.000, dan pada tahun 2020 sebesar Rp.10.000.000.

PENUTUP

1. Promosi yang dilakukan oleh online shop Ruw.aymask untuk meningkatkan omzet penjualan yaitu dengan menggunakan bauran promosi seperti periklanan dengan menggunakan media sosial Instagram dan WhatsApp. Promosi penjualan dengan melakukan promosi potongan harga kepada setiap pembeli dengan minimal pembelian, memberikan hadiah kepada pelanggan seperti kuas masker dan ikat rambut, serta pemberian sampel produk baru yang diberikan secara gratis kepada konsumen. hubungan masyarakat merupakan bagian yang penting dalam kegiatan pemasaran. Dan yang terakhir pemasaran langsung dengan menggunakan internet atau media sosial untuk berkomunikasi dan berhubungan secara langsung dengan meminta respon kepada konsumen.

2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh online shop Ruw.aymask terhadap konsumen yaitu dengan memperlakukan konsumen dengan baik seperti merespon dengan cepat dan tepat di media sosial, pengiriman barang selalu tepat waktu, dan informasi mengenai pembayaran atau pemesanan disampaikan dengan jelas.
3. Promosi dan kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh online shop Ruw.aymask dengan melakukan flash sale, memberikan potongan harga, give away, dan program loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan yaitu memberikan informasi tentang produk yang jelas, mengirim produk dengan tepat waktu, gratis ongkir pengiriman serta memberi garansi apabila produk yang diterima oleh konsumen terdapat kerusakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, G & Philip, K. 2012. Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Faradina, A. (2016). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Cantik Alamanda : *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Hadi, R. (2020). Analisis Kebijakan Promosi Dalam Upaya Meningkatkan Omzet Penjualan Asuransi Kendaraan Bermotor Studi Pada PT. Asuransi Intra Asia Banjarmasin.
- Handoko, A, T. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus Pada Bamboo Cafe Lumajang : *Journal of Undergraduate Thesis*
- Hedynata, L. M., & Radianto. W. E. D.(2016). Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan Luscious Chocolate Potato Snack.
- Juju, D and Maya, M. 2010. Cara Mudah Buka Toko Online dengan *Wordpress+WP E-Commerce*. Yogyakarta: Andi Offed

- Loekmanto, A. 2012. Implementasi Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Online Shopping. Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen Vol 1 No 3.
- Nisa, N dan Retno H, 2013. Analisis Perbedaan Omzet Penjualan Berdasarkan Jenis Hajatan dan Waktu (studi pada Catering Sonokembang Semarang). Jurnal Liquidity, Vol 1.
- Nurmaniyah. (2019). Analisis Kebijakan Promosi Untuk Meningkatkan Omzet Penjualan Pada CV. Surya Prima Batulicin.
- Rahmadi. (2020). Analisis Kebijakan Promosi Untuk Meningkatkan Omzet Penjualan Pada Annur Advertising Banjarmasin.
- Raihanah. (2020). Analisis Kebijakan Promosi Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan Kain Sasirangan Pada Irma Sasirangan Banjarmasin.
- Sumawardani. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Desain, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Peningkatan Penjualan Di Percetakan.
- Suryadi. (2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi dari GoFood Terhadap Omzet Penjualan Warung Makan di Kota Palangka Raya.
- Tejiptono, F. 2011. Service Manajemen mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Wardany, N. (2020), Analisis Kualitas Pelayanan Pekerja Terhadap Konsumen Dalam Rangka Meningkatkan Omzet Penjualan Pada UD. Sumber Mulya Rubber Bati- Bati.