

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

Hapeworld adalah toko *retail* yang bergerak di bidang *handphone*, *laptop*, *tablet* dan produk lainnya. Hapeworld berlokasi di jalan A.Yani km.2 No.1-4 Banjarmasin Kalimantan Selatan. Adapun beberapa yang menjadi ketertarikan konsumen seperti yang terdapat diuraian kasus yaitu:

1. Informan I

a. Identitas Informan

Nama	: Reni Susanti
Alamat	: Gambut
Umur	: 22 Tahun
Pendidikan terakhir	: SMK
Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga

b. Uraian Informan

Awal mula ibu Reni Susanti (informan) mengetahui lokasi Hapeworld dari seorang teman yang pernah berkunjung dan membeli di tempat ini, kemudian mulailah mencoba berkunjung ke Hapeworld. Hingga pada saat di wawancara, ia sudah beberapa kali datang ke Hapeworld. Adapun kelebihan Hapeworld dikarenakan pelayan yang baik, harga yang murah, banyak promo, dan kualitas yang baik. Namun, yang paling membuat tertarik mengunjungi tempat ini yaitu karena harga yang murah,

handphone yang dibeli di Hapeworld yaitu Samsung Galaxy J2, harga *handphone* ini Rp 1.650.000.

Menurut informan harga *handphone* yang ada di Hapeworld lebih murah dibandingkan tempat yang lain yaitu selisih harga sekitar Rp 45.000 dan pelayanan dari karyawan/karyawati sangat ramah dalam menyambut konsumen, bicara sopan-santun serta lemah lembut kepada pengunjung. Setiap pembelian *handphone* para karyawan/karyawati menawarkan untuk diisikan Aplikasi-aplikasi yang diinginkan pembeli lalu mengajarkan cara-cara menggunakan *handphone smartphone* tersebut, adapun Aplikasi-aplikasi yang diisikan seperti Google, You Tobe, Musik, Gmail dan lain sebagainya, mereka juga membuatkan akun-akun yang diinginkan oleh pembeli seperti akun BlackBerry Mesanger (BBM), Facebook, Gmail. Untuk jenis *handphone* yang ada di Hapeworld menurut informan ini sudah lengkap karena sudah tersedia jenis *handphone* seperti Samsung, Advan, Asus, Mitto, Oppo, Evercross, Apple, Nokia, Acer, Xiomi, Polytron, BlackBerry, dan Toshiba, begitu pula fasilitasnya yang sangat memadai, seperti tempat duduk untuk para pembeli yang nyaman dikarenakan terbuat dari sofa yang sangat empuk, ruangan yang ber AC, dan tersedia pula kafe dengan masakan korea.¹

2. Informan II

a. Identitas Informan

Nama : M. Zacky. R

¹Reni Susanti, Ibu Rumah Tangga, *Wawancara*, Banjarmasin, 17 Januari 2016

Alamat : Jl. Dharma Praja II
Umur : 27 Tahun
Pendidikan terakhir : S1
Pekerjaan : Karyawan Swasta

b. Uraian Informan

Awal mula bapak M. Zacky, R (informan) mengetahui tempat Hapeworld dari salah seorang teman yang menceritakan tempat tersebut, kemudian mulai berkunjung ke tempat Hapeworld, dan sekarang sudah beberapa kali datang ke Hapeworld. Adapun kelebihan Hapeworld dikarenakan harga yang murah, pelayanan yang baik, banyak promo, dan kualitas yang baik, namun yang paling membuat informan tertarik mengunjungi tempat ini dikarenakan pelayanan yang baik, seperti karyawan/karyawati ramah tamah, murah senyum, suara yang lemah lembut, *handphone* yang dibeli di tempat ini yaitu merek Samsung Galaxy S4, harga *handphone* ini Rp 2.700.000.

Menurut informan harga *handphone* di Hapeworld lebih murah dibandingkan tempat lain adapun selisih harga tersebut sekitar Rp50.000. pelayanan karyawan/karyawati disini sangat cepat dalam melayani pembeli, mereka juga selalu menjelaskan kelebihan *handphone* yang dibeli serta cara-cara penggunaan Aplikasinya. Misalnya aplikasi BlackBerry Messenger (BBM), facebook, dan lain sebagainya. Untuk jenis-jenis *handphone* yang ada di Hapeworld yang masih belum lengkap seperti *handpone* BlackBerry dan *I-phone*, namun untuk fasilitas yang ada di tempat ini sudah nyaman,

karena tempat stand-stand *handphone* mudah dicari dan sudah disediakan tempat duduk dari sofa untuk para pengunjung yang menunggu.²

3. Informan III

a. Identitas Informan

Nama : Mariah Rakhmah
Alamat : Jl. Putri Junjung Buih II No.18 RT.29
Umur : 36 Tahun
Pendidikan terakhir : S1 pendidikan Biologi
Pekerjaan : swasta

b. Uraian informan

Awal mula ibu Mariah Rakhmah mengetahui tempat Hapeworld dari media sosial seperti Google yang memuat berita tentang berbagai promo seperti promo akhir tahun dan menjelaskan keadaan Hapeworld tersebut, ia baru beberapa kali datang ke tempat Hapeworld. Adapun kelebihan Hapeworld seperti kualitas yang baik, pelayanan yang baik, harga yang murah, dan banyak promo. Namun, yang paling membuat tertarik mengunjungi tempat ini yaitu karena kualitas yang baik, *handphone* yang dibeli ke tempat ini yaitu merek Samsung Galaxy J5, harga *handphone* ini Rp 2.500.000.

Menurut informan harga *handphone* yang ada di tempat ini lebih mahal sebagian sekitar Rp 50.000 dibandingkan tempat yang lain. namun dalam pelayanan karyawan di Hapeworld sangat ramah kepada setiap

² M. Zacky. R, Karyawan Swasta, *Wawancara*, Banjarmasin, 17 Januari 2016

pembeli, sopan santun dalam berbicara, dan selalu bersedia menjelaskan fungsi-fungsi *handphone* kepada pembel. Di Hapeworld setiap pemasangan anti gores dapat garansi 2 kali. Begitu pula dengan jenis-jenis *handphone* yang sudah lengkap, serta fasilitas yang ada di tempat ini sangat nyaman karena telah tersedia tempat duduk yang disediakan saat melakukan pembayaran dan tempat duduk untuk menunggu saat karwan/karyawati mengisikan Aplikasi di *handphone*.³

4. Informan IV

a. Identitas Informan

Nama	: Yuni Indriani
Alamat	: Komp. Beruntung Jaya
Umur	: 33 Tahun
Pendidikan terakhir	: S1
Pekerjaan	: swasta

b. Uraian informan

Ibu Yuni Indriani mengetahui tempat Hapeworld berawal dari keinginan membeli *handphone*, lalu dia bertanya-tanya kepada teman untuk mengetahui tempat penjualan *handphone* yang banyak memberikan promo, kemudian seorang temannya merekomendasikan ke Hapeworld. ketika wawancara dengan saya, ibu ini baru pertama kali datang ke Hapeworld. Adapun kelebihan Hapeworld adalah pelayanan yang baik, harga yang

³Mariah Rakhmah, Swasta, *Wawancara*, Banjarmasin, 17 Januari 2016

murah, kualitas yang baik, dan banyak promo. Namun, yang paling membuat tertarik mengunjungi tempat ini yaitu karena harga yang murah, *handphone* yang dibeli yaitu merek Asus Zenfone 2, harganya Rp.1.835.000.

Menurut informan harga *handphone* yang ada di tempat ini terjangkau sesuai dengan kemampuan, *handphone* yang diinginkan sesuai dengan harapan serta pelayanan yang diberikan oleh karyawan/karyawati Hapeworld ramah tamah, murah senyum, dan lemah lembut kepada pengunjung. Adapun jenis-jenis *handphone* di tempat ini sudah lengkap, karena telah tersedia berbagai merek seperti Samsung, Advan, Asus, Mitto, Oppo, Evercross, Apple, Nokia, Acer, Xiami, Polytron, Blackbary, dan Toshiba. Begitu pula fasilitas di tempat ini sangat nyaman dengan ada tempat duduk dari sofa yang empuk, adanya AC, dan kafe dengan menu makanan khas korea.⁴

5. Informan V

a. Identitas Informan

Nama	: Jenny Oktivia
Alamat	: Jl. Pekapuran. A RT. 11 No. 10
Umur	: 15 Tahun
Pendidikan terakhir	: SMP
Pekerjaan	: Siswa/Pelajar

⁴Yuni Indriani, Swasta, *Wawancara*, Banjarmasin, 17 Januari 2016

b. Uraian Informan

Jenny Oktivia awal mula mengetahui tempat Hapeworld dari salah satu keluarga yang pernah datang ke Hapeworld. Sehingga informan ini pun tertarik mengunjungi tempat ini, bahkan sekarang sering berkunjung ke Hapeworld, hal utama yang membuat tertarik karena pelayanan yang baik, sehingga dia pun membeli *handphone* yang bermerek Evercross A7N, harga *handphone* ini Rp 560.000.

Menurut informan ini harga *handphone* di Hapeworld lebih murah dibandingkan dengan tempat yang lain selisih harga yaitu sekitar Rp 35.000. Untuk pelayanan di Hapeworld karyawan/karyawati sangat ramah tamah, murah senyum dan lemah lembut berbicara, pembelian *handphone* dapat langsung diisikan aplikasi-aplikasi serta diajarkan bagaimana menggunakan *handphone smartphone* tersebut. Aplikasi-aplikasi yang diisikan oleh karyawan/karyawati yaitu Play Store, BlackBerry Messenger (BBM), Facebook, camera360, Google dan lain sebagainya. Adapun jenis-jenis *handphone* yang ada di tempat ini sudah lengkap, seperti adanya Evercross, Samsung, Asus, Acer, Ienovo, Mitto, Oppo, Vivo, Nokia dan lain sebagainya. Begitu pula fasilitas di tempat ini nyaman dikarenakan tempat duduk yang terbuat dari sofa yang empuk, tempat yang berAC, dan ruangan yang wangi dan bersih.⁵

⁵Jenny Oktivia, Siswa/Pelajar, *Wawancara*, Banjarmasin, 17 Januari 2016

6. Informan VI

a. Identitas Informan

Nama : Fadilah
Alamat : Jl. Gralia. Komp. Grahatama No.71
Umur : 35 Tahun
Pendidikan terakhir : SMA
Pekerjaan : Swasta

b. Uraian Informan

Awal mula bapak Fadilah mengetahui tempat Hapeworld dari salah seorang teman yang menceritakan kepada bapak ini tempat penjualan *handphone* yang ada di Jalan Ahmad Yani km 2 Banjarmasin. Ia mencoba datang untuk pertama kali ke tempat Hapeworld. Adapun kelebihan Hapeworld pelayanan yang baik, kualitas yang baik, harga yang murah, kualitas yang baik, yang paling membuat informan tertarik mengunjungi tempat ini yaitu karena pelayanan yang baik, seperti ramah tamah, murah senyum, adapun *handphone* yang dibeli ke tempat ini yaitu merek Samsung Grand prime, harga *handphone* ini Rp 2.050.000.

Menurut informan harga *handphone* di tempat ini sama saja dengan tempat lain. Akan tetapi pelayanan disini lebih memuaskan pembeli, seperti karyawan/karyawati yang ramah tamah, sopan-santun, dan murah senyum. Karyawan/karyawati langsung melayani pembelian dan langsung mengisikan aplikasi-aplikasi *handphone smatrphone* tersebut. Aplikasi-aplikasi selalu diisikan karyawan/karyawati sesuai yang diinginkan pembeli,

seperti aplikasi Play Store, Instagram, Line, Google Maps, dan lain sebagainya. Adapun jenis merek *handphone* yang ada di tempat ini sudah lengkap seperti merek Samsung, Oppo, Asus, Evercross, Acer, Ienovo, Blackberry, Sony dan lain-lain serta fasilitas di tempat ini nyaman seperti tempat duduk dari sofa yang empuk, ruangan yang adem dan ada Cafe di tempat tersebut.⁶

7. Informan VII

a. Identitas Informan

Nama	: Faisal
Alamat	: Banjar Indah
Umur	: 34 Tahun
Pendidikan Terakhir	: S2
Pekerjaan	: Wiraswasta

b. Uraian Informan

Awal mula bapak Faisal mengetahui tempat Hapeworld dari salah seorang teman yang pernah membeli di tempat ini, bapak Faisal sudah beberapa kali datang ke Hapeworld. Adapun kelebihan Hapeworld seperti kualitas yang baik, harga yang murah, banyak terdapat promo, dan pelayanan yang baik. Namun, yang paling membuat informan tertarik untuk mengunjungi tempat ini karena banyak promo, seperti promo akhir tahun, promo HUT Hapeworld dan masih banyak lagi promo yang lain, *handphone*

⁶Fadilah, Swasta, *Wawancara*, Banjarmasin, 17 Januari 2016

yang dibeli di tempat ini yaitu merek Samsung Galaxy J2, harga *handphone* ini Rp 1,650.000.

Menurut informan harga *handphone-handphone* yang ada lebih murah dibandingkan tempat yang lain yaitu selisih harga sekitar Rp 50.000, dan pelayanan dari karyawan/karyawati yang ramah tamah, supan santun, dan bicara yang lemah lembut ketika melayani pembeli, mereka selalu mengajari pembeli tentang kegunaan *handphone* tersebut. Akan tetapi jenis tipe *handphone* di tempat ini masih belum lengkap seperti jenis BlackBerry dan *i-phone*. selanjutnya fasilitas di tempat ini nyaman seperti ruangan yang ber-AC dan tempat duduk di sofa yang empuk telah disediakan.⁷

8. Informan VIII

a. Identitas Informan

Nama	: Lukman
Alamat	: Jl. Belakang Mesjid Jami
Umur	: 25 Tahun
Pendidikan terakhir	: S1 Ekonomi
Pekerjaan	: Marketing IFL

b. Uraian Informan

Awal mula bapak Lukman mengetahui tempat Hapeworld dari salah satu teman yang memberi tahu tempat ini, Bapak Lukman baru pertama kali datang ke Hapeworld. Adapun kelebihan Hapeworld seperti pelayanan yang

⁷ Faisal, Wiraswasta, *Wawancara*, Banjarmasin, 17 Januari 2016

baik, kualitas yang baik, banyak promo, yang paling membuat an tertarik mengunjungi tempat ini yaitu karena kualitas yang baik seperti produk-produk yang sudah dikenal di masyarakat, mutu produk tersebut baik, adapun *handphone* yang dibeli di tempat ini yaitu merek Samsung Galaxy J7, harga *handphone* ini Rp 3.500.000.

Menurut informan harga *handphone* yang ada di Hapeworld lebih murah dibandingkan tempat lain adapun selisih harga yang diketahui oleh informan ini sekitar Rp 50.000 dan pelayanan dari karyawan sangat ramah tamah dalam melayani pembeli, suara yang lemah lembut, dan sopan santun kepada pembeli. Adapun jenis merek *handphone* sudah lengkap termasuk *handphone* Samsung, Asus, Oppo, Evercross, Ienovo. Aces, Sony, Mitto, Nokia, Blackbarry dan fasilitas di tempat ini sangat nyaman seperti ruangan yang bersih dan wangi, full AC, dan tempat dudu di sofa yang empuk.⁸

9. Informan IX

a. Identitas Informan

Nama	: Sinta Mutiara
Alamat	: Anjir Mambulau Barat Km 1,5
Umur	: 22 Tahun
Pendidikan Terakhir	: MA Nahdlatussalam
Pekerjaan	: Mahasiswa

⁸Lukman, Marketing IFL, *Wawancara*, Banjarmasin, 18 Januari 2016

b. Uraian Informan

Awal mula Sinta Mutiara mengetahui tempat Hapeworld dari cerita teman yang membeli *handphone* di tempat ini. Sinta Mutiara beberapa kali datang ke tempat Hapeworld. Adapun kelebihan Hapeworld seperti banyak terdapat promo, pelayanan yang baik, harga yang murah, kualitas yang baik, yang paling membuat tertarik mengunjungi tempat ini yaitu karena banyak promo, seperti promo *Anniversay* Hapeworld, dan setiap pembelian *handphone* Evercross *smartphone* mendapatkan promo *handphone* Evercross biasa, adapun *handphone* yang dibeli di tempat ini yaitu merek Ever Cross A7N, harga *handphone* ini Rp 1.250.000.

Menurut informan harga *handphone* yang ada di Hapeworld lebih murah dibandingkan dengan tempat yang lain selisih harga hanya sekitar Rp 75.000. begitu pula dengan pelayanan dari karyawan yang ramah tamah serta tidak membedakan pembeli yang datang, setiap pembelian langsung diisikan aplikasi-aplikasi yang diinginkan dan diajarkan cara menggunakannya. Aplikasi yang diisikan seperti You Tobe, Istagram, BBm, Facebook, Line, Camera360, Gime dan masih banyak lainnya. Adapun jenis-jenis *handphone* yang ada di tempat ini lengkap seperti *handphone* Samsung, Oppo, Mito, Asus, Acer, I-phone, Blackberry, Nokia, Ienovo dan lain-lain, begitu pula fasilitas yang ada di tempat ini yang memiliki tempat

duduk yang nyaman seperti sofa yang empuk dan terdapat kafe sehingga pembeli dapat menunggu sambil menikmati makanan.⁹

10. Informan X

a. Identitas Informan

Nama : Doni Setiawan
 Alamat : Jl. Sungai Andai Komp. Herlina. No. 38. RT. 42
 Umur : 37 Tahun
 Pendidikan Terakhir : SMA
 Pekerjaan : Swasta

b. Uraian Informan

Awal mula bapak Doni Setiawan mengetahui tempat Hapeworld dari salah satu keluarga yang memberi tahu, bapak Doni Setiawan baru beberapa kali datang ke Hapeworld. Adapun kelebihan dari Hapeworld seperti kualitas yang baik, pelayanan yang baik, harga yang murah, dan banyak promo, yang paling membuat tertarik berkunjung ke tempat ini yaitu karena harga yang murah, *handphone* yang dibeli ke Hapeworld yaitu merek Samsung Galaxy Grend prime, harga *handphone* ini Rp 2.050.000.

Menurut informan harga *handphone* yang ada di Hapeworld lebih murah dibandingkan tempat yang lain selisih harga sekitar Rp50.000 dan pelayanan dari karyawan/karyawati sangat ramah kepada pembeli, mudah senyum kata-kata yang lemah lembut kepada pengunjung, setiap pembelian *handphone* karyawan/karyawati menjelaskan fungsi-fungsi *handphone*

⁹Sinta Mutiara, Mahasiswa, *Wawancara*, Banjarmasin, 18 Januari 2016

tersebut dan mengisikan aplikasi-aplikasi yang diinginkan seperti Instagram, Line, camera B612, Google, play Store, Musik, You Tobe, dan lain sebagainya. Adapun jenis-jenis *handphone* yang ada sudah lengkap berbagai macam merek dan tipe *handhpone* seperti merek Samsung Galaxy dan fasilitas di tempat ini nyaman seperti disediakan tempat duduk sofa yang empuk dimuka kasir saat melakukan pembayaran dan tempat duduk di sofa yang empuk diruangan saat karyawan/karyawati mengisikan aplikasi-aplikasi tersebut.¹⁰

11. Informan XI

a. Identitas Informan

Nama	: Muhammad Noor Fajrin
Alamat	: Jl. Prona 3 Lokasi 2 No.10 RT.26 RW.02
Umur	: 26 Tahun
Pendidikan Terakhir	: SMA
Pekerjaan	: Swasta

b. Uraian Informan

Bapak Muhammad Noor Fajrin awal mula mengetahui tempat Hapeworld dari salah satu teman, bapak ini baru beberapa kali datang ke tempat Hapeworld. Adapun kelebihan Hapeworld seperti kualitas yang baik, harga yang murah, banyak promo, pelayanan yang baik, sehingga yang paling membuat tertarik mengunjungi ke tempat ini yaitu karena harga yang

¹⁰Doni Setiawan, Swasta, *Wawancara*, Banjarmasin, 18 Januari 2016

murah, *handphone* yang dibeli di tempat ini yaitu merek Ever Cross A54, harga *handphone* ini Rp 560.000.

Menurut informan harga *handphone* yang ada di tempat ini murah dibandingkan tempat yang lain adapun selisih harga sekitar Rp35.000 dan pelayanan dari karyawan/karyawati sangat ramah kepada pengunjung yang datang, murah senyum, kata-kata yang lemah lembut, disetiap pembelian *handphone* pembeli dipersilahkan memilih aplikasi-aplikasi yang diinginkan seperti aplikasi musik, Google, Gmail, You tube, Gime, Instagram, Line, BBm, dan lain sebagainya. Akan tetapi jenis-jenis *handphone* yang ada di tempat ini masih kurang lengkap seperti BlackBrrey, I-*phone*, dan Advan. Fasilitas di tempat ini nyaman seperti tempat duduk di sofayang empuk, ruangan yang bersih, wangi, dan ruangan yang full AC yang sejuk .¹¹

12. Informan XII

a. Identitas Informan

Nama	: Candra
Alamat	: Landasan Ulin
Umur	: 26 Tahun
Pendidikan Terakhir	: D3
Pekerjaan	: PNS

¹¹Muhammad Noor Fajrin, Swasta, *Wawancara*, Banjarmasin, 18 Januari 2016

b. Uraian Informan

Awal mula bapak Candra mengetahui tempat Hapeworld melalui spanduk promo yang dipajang didepan Hapeworld, bapak candra beberapa kali datang ke tempat Hapeworld. Adapun kelebihan dari Hapeworld seperti harga yang murah, pelayanan yang baik, banyak promo, dan kualitas baik, sehingga yang paling membuat tertarik mengunjungi tempat Hapeworld yaitu karena harga yang murah, *handphone* yang dibeli di tempat ini yaitu merek Samsung Galaxy J5, harga *handphone* ini 2.500.000.

Menurut informan harga *handphone* yang ada di Hapeworld sebagian lebih murah, tergantung dengan merek dan tipe *handphone* yang dibeli oleh informan, untuk pelayanan di Hapeworld memiliki kualitas pelayanan yang baik dikarenakan karyawan/karyawati yang ramah dan selalu menjelaskan kegunaan *handphone* yang belum dipahami oleh pembeli. Adapun jenis *handphone* yang ada di Hapeworld sudah lengkap, disana sudah tersedia berbagai macam merek diantaranya merek Samsung, Mitto, Asus, Evercross, Oppo, Nokia dan lain-lain, begitu pula dengan fasilitas di tempat ini yang sudah memadai dengan tersedianya tempat duduk untuk para pembeli ataupun pengunjung serta fasilitas penunjang lain-lainnya.¹²

13. Informan XIII

a. Identitas Informan

Nama : Mahdalena

¹²Candra, PNS, *Wawancara*, Banjarmasin, 18 Januari 2016

Alamat : Jl. Sebrang Mesjid RT.03 No.06
Umur : 36 Tahun
Pendidikan Terakhir : S1
Pekerjaan : Swasta

b. Uraian Informan

Awal mula ibu Mahdalena mengetahui tempat Hapeworld dari seorang teman yang memberi tahu tempat ini, ibu Mahdalena beberapa kali datang ke Hapeworld. Adapun kelebihan Hapeworld seperti pelayanan yang baik, banyak promo, harga yang murah, dan kualitas yang baik, sehingga yang paling membuat tertarik mengunjungi tempat ini yaitu karena kualitas yang baik, *handphone* yang dibeli di tempat ini yaitu merek Samsung Galaxy J2, harga *handphone* ini Rp 1.600.000.

Menurut informan ini harga *handphone* yang ada di Hapeworld dapat dijangkau oleh berbagai kalangan masyarakat, baik dari kalangan muda sampai tua, ataupun kalangan yang berpendapatan tinggi maupun rendah. Di Hapeworld memiliki pelayanan yang ramah dari karyawan/karyawati, bersedia mengajarkan serta mengisikan aplikasi-aplikasi yang diinginkan oleh pembeli. Akan tetapi jenis *handphone* disana belum lengkap, misalnya saja *handphone* merek *apple* yang tidak semua tipe ada di sana. Namun untuk fasilitas yang ada sudah memadai seperti fasilitas tempat duduk yang nyaman seperti sofa yang empuk, ruangan full AC, dan kafe yang ada di Hapeworld.¹³

¹³Mahdalena, Swasta, *Wawancara*, Banjarmasin, 18 Januari 2016

14. Informan XIV

a. Identitas Informan

Nama : Muhammad Said

Alamat : Kandangan

Umur : 26 Tahun

Pendidikan Terakhirnya : S1

Pekerjaan : Guru Honor

b. Uraian Informan

Awal mula bapak Muhammad Said mengetahui tempat Hapeworld dari salah satu teman yang memberi tahu tempat penjualan *handphone* yang ada di jalan Ahmad Yani km 2. Bapak Muhammad Said baru beberapa kali datang ke tempat Hapeworld. Adapun kelebihan Hapeworld seperti harga yang murah pelayanan yang baik, kualitas yang baik, dan banyak promo, sehingga yang paling membuat tertarik mengunjungi tempat ini yaitu karena pelayanan yang baik, *handphone* yang dibeli di tempat ini yaitu merek Asus Zonfone 2, harga *handphone* ini Rp 1.835.000.

Menurut informan harga *handphone* yang ada di Hapeworld lebih murah dibandingkan tempat yang lain, selisih harga berkisaran Rp 55.000. Adapun pelayanan karyawan/karyawati dalam melayani para pembeli dengan sangat ramah, murah senyum, dan sopan santu. Di Hapeworld sangat mudah mencari aksesoris, diantaranya aksesoris yang tersedia adalah pengaman layar kaca *handphone*, selikon, paket perdana. Adapun jenis *handphone* yang ada sudah lengkap seperti Samsung, Oppo, Vivo, Asus,

Evercross, Acer, Ienovo dan lain- sebagainya. Akan tetapi jenis` *handphone* disana belum lengkap, misalnya saja *handphone* merek apple dan *BlackBerry* yang tidak semua ada tipe-nya disana.¹⁴

15. Informan XV

a. Identitas Informan

Nama : Herlina Amalia
Alamat : Jl. Jend. Sudirman Batola
Umur : 30 Tahun
Pendidikan Terakhir : S1
Pekerjaan : Guru

b. Uraian Informan

Awal mula ibu Herlina Amalia mengetahui tempat Hapeworld dari seorang teman satu pekerjaan, ibu Herliana Amalia baru beberapa kali datang ke Hapeworld. Adapun kelebihan Hapeworld seperti banyak promo, pelayanan yang baik, harga yang murah, dan kualitas baik, sehingga yang paling membuat tertarik mengunjungi tempat ini yaitu karena kualitas yang baik, seperti menjual mutu yang bagus, adapun *handphone* yang dibeli yaitu merek Samsung Galaxy Grand prime, harga *handphone* ini Rp 2.050.000.

Menurut informan harga *handphone-handphone* yang ada di Hapeworld dapat dijangkau semua kalangan, baik kalangan menengah kebawah dan menengah keatas. Adapun pelayanan dari karyawan/karyawati

¹⁴Muhammad Said, Ibu Rumah Tangga, *Wawancara*, Banjarmasin, 18 Januari 2016

ramah tamah, murah senyum, setiap pembelian *handphone* diinstallkan aplikasi-aplikasi yang diinginkan tersebut seperti aplikasi Gmail, You Tobe, Musik, Camera360 dan lain-lain. Di tempat ini jenis *handphone* yang ada sudah lengkap berbagai macam merek dan tipe *handphone* seperti Samsung, Advan, Mitto, Evercross, I-phone, BlackBerry, Nokia, Vivo, Oppo, Polytron, Sunny, Asus, Acer, dan lain-lain. Adapun fasilitas di tempat ini nyaman seperti disediakan tempat duduk dimuka kasir saat melakukan pembayaran dan tempat duduk diruangan saat karyawan/karyawati mengisikan aplikasi-aplikasi tersebut.¹⁵

¹⁵Herlina Amalia, Guru, *Wawancara*, Banjarmasin, 18 Januari 2016

Matriks 1

No	Nama	Alamat	Umur	Pekerjaan
1	Reni Susanti	Gambut	22	Ibu Rumah Tangga
2	M. Zacky. R	Jl. Drama Praja II	27	Karyawan
3	Mariah Rakmah	Jl. Putri Junjung Buih II No 18 RT 29	36	Swasta
4	Yuni Indriani	Komp. Beruntung jaya	33	Swasta
5	Jenny Oktivia	Jl. Pekapuran.A RT.11. No 10	15	Pelajar
6	Fadilah	Jl.Gralia Komp. Grahatama No 71	35	Swasta
7	Faisal	Banjar Indah	52	Wiraswasta
8	Lukman	Jl. Belakang Mesjid Jami	25	Marketing IFL
9	Sinta Mutiara	Anjir Mambulau Barat Km 1,5	22	Mahasiswa
10	Doni Setiawan	Jl. Sungai Andai Komp. Heruna. P. No 38 RT. 42	37	Swasta
11	M. Noor Fajrin	Jl. Prona 3 Lokasi 2 RT.26 No 10	26	Swasta
12	Candra	Landasab Ulin	26	PNS
13	Mahdalena	Jl. Seb. Mesjid RT. 3 No. 6	36	Swasta
14	Muhammad Said	Kandangan	26	Guru Honor
15	Herlina Amalia	Jl. Jend. Sudirman Batola	30	Guru

Matriks 2

Minat konsumen					
No	Nama	Barang yang di Beli	Pendidikan	Pekerjaan	Keterangan Timbulnya Minat
1	Reni Susanti	Samsung <i>Smartphone</i>	SMK	Ibu Rumah Tangga	karena harga murah
2	M. Zacky. R	Samsung <i>Smartphone</i>	S1	Karyawan Swasta	Karena Pelayanan Baik
3	Mariah Rakhmah	Samsung <i>Smartphone</i>	S1	Swasta	Karena Kualitas Baik
4	Yuni Indriani	Asus <i>Smartphone</i>	S1	Swasta	karena harga murah
5	Jenny Oktivia	Ever Cross <i>Smartphone</i>	SMP	Siswa/Pelajar	Karena Pelayanan Baik
6	Fadilah	Samsung <i>Smartphone</i>	SMA	Swasta	Karena Pelayanan Baik
7	Faisal	Samsung <i>Smartphone</i>	S2	Wiraswasta	karena Banyak Promo
8	Lukman	Samsung <i>Smartphone</i>	S1	Marketing IFL	Karena Kualitas Baik
9	Sinta Mutiara	Ever Cross <i>Smartphone</i>	MA	Mahasiswa	karena Banyak Promo
10	Doni Setiawan	Samsung <i>Smartphone</i>	SMA	Swasta	karena harga murah
11	Muhammad Noor Fajrin	Ever Cross <i>Smartphone</i>	SMA	Swasta	karena harga murah
12	Candra	Samsung <i>Smartphone</i>	D3	PNS	karena harga murah
13	Mahdalena	Samsung <i>Smartphone</i>	S1	Swasta	Karena Kualitas Baik
14	Muhammad Said	Asus <i>Smartphone</i>	S1	Guru Honor	Karena Pelayanan Baik
15	Herlina Amalia	Samsung <i>Smartphone</i>	S1	Guru	Karena Kualitas Baik

B. Laporan Penelitian

Setelah menyajikan uraian kasus sebagaimana pada Bab IV, kemudian penulis menganalisis data tersebut untuk menjawab rumusan masalah pada Bab I tentang Minat Konsumen Untuk Membeli *Handphone* di Hapeworld Banjarmasin.

Minat adalah sumber motivasi yang mendorong seseorang untuk melakukan apa yang ingin dilakukan ketika bebas memilih. Menurut Crow, dalam bukunya *Educational Pyschology*, minat atau *interst* bisa berhubungan dengan daya gerak yang mendorong kita cenderung atau merasa tertarik pada orang, benda atau kegiatan ataupun berupa pengalaman yang efektif yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri. Dengan kata lain minat dapat menjadi penyebab partisipasi dalam kegiatan.¹⁶

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ketertarikan konsumen yang membeli *handphone* di Hapeworld yaitu dikarenakan:

1. Harga yang murah.
2. Pelayanan yang baik.
3. Kualitas yang baik.
4. Banyak promo.

Dalam data matriks dapat dilihat dari 15 informan yang peneliti wawacarai terdapat 5 orang konsumen tertarik karena harga yang murah, 4 orang konsumen tertarik karena pelayanan yang baik, 4 orang konsumen

¹⁶Rachman Abror, *Psikologi pendidikan*, (Yogyakarta: Tiara Wacana, 1993), hlm. 112.

tertarik karena kualitas yang baik, dan 2 orang konsumen tertarik karena banyak promo.

Minat dalam pandangan islam adalah sesuatu yang abstrak. Suatu hal yang naif jika seseorang memiliki minat pada sesuatu, namun tidak meresponnya dengan tindakan nyata, dengan memiliki minat yang besar saja tidaklah cukup karena minat yang besar harus di imbangi dengan keinginan yang besar pula untuk mencapai minatnya.

Setidaknya dalam Al-Qur'an pembicaraan tentang hal ini terdapat pada surah pertama turun. Pada ayat pertama dan surah pertama turun perintahnya adalah membaca. Membaca yang dimaksud bukan hanya membaca buku atau dalam artian tekstual, akan tetapi juga semua aspek. Apakah itu tuntutan membaca cakrawala jagad yang merupakan tanda kebesaran-Nya, serta membaca potensi diri, sehingga dengannya kita dapat memahami apa yang sebenarnya hal menarik minat kita dalam kehidupan ini.

Hal ini juga dijelaskan dalam Q.S al-'Alaq/96:3-5

اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (۳) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (۴) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (۵)

“Bacalah, dan tuhanmulah yang maha pemurah. Yang mengajarkan (manusia) dengan perantara kalam. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak di ketahuinya.”¹⁷

Minat merupakan karunia terbesar yang dianugerahkan allah swt kepada manusia.¹⁸ Minat adalah keinginan seseorang untuk memperoleh

¹⁷Kementian Agama RI, *Ummul Mukminin Al-Qur'an dan terjemahan untuk wanita* (Bandung: Wali, 2012), hlm. 594.

kebahagiaan manusia dalam menjalani kehidupan. Manusia akan memperoleh kebahagiaan tersebut ketika seluruh kebutuhan dan keinginannya terpenuhi, baik dalam aspek material maupun spritual. Minat seorang konsumen terhadap suatu produk akan terwujud ketika seorang pelaku bisnis dalam menjalankan bisnisnya dengan perilaku yang baik, meliputi pelayanan yang baik dan produk yang diperjualbelikan oleh pelaku bisnis tersebut berkualitas. Selain itu juga, seorang pelaku bisnis harus memperhatikan keinginan dari para konsumennya dan selalu meningkatkan pelayanan dan mempertahankan kualitas produk yang mereka jual. Karena, dengan begitu akan menumbuhkan minat para konsumen dalam melakukan pembelian, dan bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan setia.

Dalam kamus *Oxford Advanced Learner's Dictionary Of Current English*, *Interest*: "The quality in something that somebody attention and makes them want to know more about it"¹⁹. Minat: kualitas dalam sesuatu yang menarik perhatian seseorang dan membuat mereka ingin tahu lebih banyak tentang hal itu Seperti:

a. Harga yang murah

Harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapat keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau

¹⁸Saleh Abdul Rahman dan Muhib Wahab, *op. cit.* hlm. 273.

¹⁹A S Homby, *Oxford Advanced Learner's Dictionary Of Current English* (Oxford University Press, 1995), hlm. 622.

jasa.²⁰ Dalam prinsip etika bisnis Islam mengenai harga terdapat aturan yang berlaku, yaitu seorang pelaku bisnis dalam menetapkan suatu harga dengan jelas. Untuk itu menetapkan harga dengan terbuka dan wajar sangat dihormati dalam Islam agar tidak terjerumus dalam riba. Kendati dalam dunia bisnis kita tetap ingin memperoleh keuntungan, akan tetapi hak pembeli harus tetap dihormati. Dalam arti penjual harus bersikap toleran terhadap kepentingan pembeli, terlepas apakah ia sebagai konsumen tetap maupun bebas.²¹ Harga yang murah sekitar Rp 35.000 sampai dengan Rp 75.000 dibandingkan tempat yang lain merupakan penyebab utama yang mempengaruhi pilihan pembeli atau konsumen terhadap suatu barang yang dibeli ke tempat Hapeworld. Yang termasuk dalam hal ini yaitu harga yang murah yang di tawarkan kepada konsumen dibandingkan dengan tempat-tempat yang lain. Dari 15 orang informan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa 5 orang konsumen yang tertarik karena harga yang murah dibandingkan di tempat-tempat lain.

b. Pelayanan yang baik

pelayanan merupakan salah satu penyebab yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah pelayanan. Pelayanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.²² Keberhasilan perusahaan

²⁰Philip Kotler, *op. cit.*, hlm. 354.

²¹Muhammad Djakfar, *op. cit.*, hlm. 31.

²²Philip Kotler, Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta, Erlangga, 2008), hlm. 350.

dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya, pencapaian pansa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan.

Dalam etika bisnis Islam seorang penjual memang diharapkan bahkan di anjurkan untuk bersikap ramah dan murah hati kepada setiap pembeli, dengan sikap ini penjual akan mendapat berkah dalam penjualan dan akan diminati oleh pembeli. Senyum dari seorang penjual terhadap pembeli merupakan wujud dari sikap ramah yang menyejukan hati sehingga para pembeli akan merasa senang, dan bahkan bukan tidak mungkin pada akhirnya akan menjadi pelanggan setia yang akan menguntungkan pengembangan bisnis dikemudian hari. Pelayanan dari karyawan/karyawati di Hapeworld ini sesuai dengan etika bisnis islam, dalam melayani pembeli bersikap ramah tamah dan murah hati, di setiap pembelian *handphone* sipembeli akan mendapatkan pelayanan seperti di instalkan aplikasi-aplikasi, adapun aplikasi yang diisikan sesuai keinginan pembeli yaitu BBM, facebook, Gmail, Google, Gime, Musik, dan lain sebagainya.

Adapun ketertarikan konsumen datang ke Hapeworld karena pelayanan yang baik dari karyawan/karyawati kepada konsumen atau pelanggan setia. Dari 15 orang informan penelitian wawancara menyatakan bahwa 4 orang konsumen tertarik karena pelayanan yang baik, seperti karyawan/karyawati ramah kepada pengunjung, murah senyum, lemah lembut dalam berbicara, dan sopan santuh prilakunya.

c. Kualitas yang baik

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa 4 orang konsumen yang berminat datang ke Hapeworld karena kualitas baik seperti produk-produk yang ada di tempat Hapeworld. Produk adalah apa saja yang dapat ditawarkan pada pasar agar dapat dibeli, digunakan atau dikonsumsi, yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan mereka.²³ Hal ini sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam, yakni menjual barang yang baik mutunya. Salah satu cacat etis dalam bisnis adalah tidak transparan dalam hal mutu, yang berarti mengabaikan tanggungjawab moral dalam dunia bisnis. Menyembunyikan mutu sama halnya dengan berbuat curang dan bohong. Bukankah kebohongan itu akan menyebabkan ketidak tentaman, sebaliknya kejujuran akan melahirkan ketenangan.²⁴ Kualitas produk yang baik dan tidak ada terdapat cacat akan membuat konsumen merasa puas terhadap barang yang dibelinya seperti produk *handphone* Samsung *Smartphone*, Asus *Smartphone*, Ever Cross *Smartphone*.

d. Banyak promosi

promosi dipandang sebagai, arus informasi atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran.²⁵ promosi adalah komunikasi dari para pemasar yang menginformasikan, membujuk dan

²³M Taufik Amir, *Dinamika Pemasaran Jelajahi Dan Rasakan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 8

²⁴Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* (Malang: UIN-Malang Press, 2007), hlm. 23-25.

²⁵Basu Swastha, *Azas-Azas Marketing* (Yogyakarta: Liberty, 1999), hlm. 237

mengingatkan para calon pembeli dalam suatu rangka mempengaruhi pendapatan mereka atau memperoleh suatu respon.²⁶ Di tempat Hapeworld banyak terdapat promosi di setiap hari-hari tertentu seperti promo akhir tahun, promo bulan ramadan, promo beli 10 gratis 1, cicilan 0% bagi pengguna kartu kredit bank Mandiri, beli hape dapat tiket gratis makan di Bonchon Chiken dan untuk pembelian 2 all tipe hape dapat diskon aksesoris 25%. Dari 15 orang informan yang di wawancarai peneliti hasil dapat diketahui bahwa 3 orang konsumen yang tertarik karena banyak promo salah satunya promo diakhir tahun.

²⁶Lamb, Charler W, Joseph F Hair, *Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm.154