

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALIS**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah berdirinya Toko Ikhlas Komputer**

Berdirinya sebuah bisnis pasti tidak luput dengan sejarah awal dan proses yang dikembangkan oleh Pemilik bisnis atau yang biasa kita kenal dengan sebutan *owner*. Begitu juga dengan sejarah berdirinya Toko Ikhlas Komputer ini.

*Owner* Toko Ikhlas Komputer adalah lulusan dari jurusan Komputer disalah satu Sekolah Menengah Kejuruan di Amuntai, yang juga menjadi tempat kelahirannya. Setelah lulus dibangku SMK, ia kemudian merantau untuk melanjutkan pendidikannya keperguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin (sekarang telah berubah nama menjadi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin) pada tahun 2014. Dikarenakan berasal dari keluarga menengah kebawah, disamping berkuliah ia juga berusaha untuk bekerja demi membiayai hidup sehari-hari mulai dari menjual buku-buku sampai menjual pulsa elektrik kepada teman kuliah, organisasi, dan teman sosial medianya. Bisnis tersebut masih belum bisa mencukupi kebutuhan sehari-harinya apalagi untuk biaya kuliah pada saat itu.

Pada awal tahun 2015, tepatnya ketika masuk Asrama Kampus *Ma'had al-Jami'ah*, ada salah satu teman sekamarnya yang meminta bantuan untuk instalasi *Windows*, berbekal flashdisk dan ilmu yang pernah dipelajari di SMK nya dulu, ia pun membantunya dan berhasil. Dari mulut ke mulut keahliannya mulai diketahui banyak orang, sehingga seiring berjalannya waktu beberapa orang seringkali meminta bantuan kepadanya, tak hanya instalasi *windows* saja tetapi meminta bantuan untuk memperbaiki Laptop. Kesempatan ini tidak disia-siakan olehnya, dari pembicaraan teman ke teman, bisnis ini semakin berkembang dan dia telah meninggalkan bisnis buku dan pulsa, dan mulai memfokuskan diri untuk mengembangkan bisnis jasa teknisi perbaikan laptop ini. Upaya yang dilakukannya dalam mengembangkan dan mempromosikan jasa ini, yaitu dengan mencetak kartu nama dan brosur 'terima jasa perbaikan laptop' yang sudah tertulis nomor yang bisa dihubungi, yang kemudian dibagikan dan ditempel ke seluruh mading kampus. Diluar dugaan ternyata bisnis ini makin ramai setiap harinya, ada banyak orang yang menghubunginya lewat pesan SMS atau lainnya untuk meminta jasa perbaikan Laptop. Biasanya ia akan menjemput ke tempat pelanggan atau bertemu langsung dengan terlebih dahulu mengadakan janji, seperti bertemu di perpustakaan atau disamping Mesjid misalnya.

Pada awal tahun 2016, ia bekerjasama dengan salah satu Toko Fotocopy dan menjadi karyawan disana. Selain antar jemput di kampus, sebagian pelanggan juga ada yang langsung mengantar laptopnya ke toko

fotocopy tempat ia bekerja. Seiring waktu ia memiliki modal lima juta rupiah dan bertekad untuk memulai usahanya sendiri. Dengan modal tersebutlah ia mencoba membuka usahanya sendiri. Tepatnya pada bulan September tahun 2018, ia mencoba menyewa toko kecil berukuran 3×2 m<sup>2</sup> selama empat bulan seharga dua juta rupiah, dan tiga juta rupiah untuk membeli komputer juga etalasi. Pada saat itu ia mengerjakannya sendiri tanpa memiliki karyawan. Dan ia menamai tokonya “Ikhlas Komputer”. Akhirnya pada tahun 2020 ia memperbesar toko dan menyediakan penjualan komputer yang lengkap, *sparepart* komputer, aksesoris komputer serta alat pendukung agar kebutuhan konsumen terpenuhi dengan baik, Ikhlas Komputer menyediakan dalam jumlah besar dan bergaransi demi kepuasan konsumen. Sampai sekarang, Ikhlas Komputer semakin berkembang dan semakin melayani konsumen dengan baik. Hingga saat ini ikhlas komputer juga menyediakan pelayanan *restock* untuk toko-toko yang sedang berkembang dengan pengambilan dalam jumlah tertentu.

Karyawan yang bekerja di toko Ikhlas komputer mendapatkan gaji tetap perbulan dan mendapatkan bonus setiap minggu apabila ada pekerjaan lebih.

Usaha yang didirikan oleh Ahmad Busyairi sejak 2018 ini berkembang dan meningkat hingga sekarang. Toko Ikhlas Komputer memiliki beberapa pelayanan yaitu Penjualan Laptop Baru dan Bekas, Penjualan *Accessories*, *Sparepart* dan *Service* Laptop, Printer dan

Komputer. Setiap harinya pelayanan jasa *service* pada toko Ikhlas komputer selalu mendapatkan orderan dari berbagai konsumen yang berbeda-beda. Baik itu perbaikan mengenai *system software* (perangkat lunak) dan juga *hardware* (perangkat keras).

Dalam perkembangannya, Toko Ikhlas Komputer sekarang masih berlokasi di tempat yang sama namun toko berukuran lebih besar sekitar  $8 \times 7$  m<sup>2</sup> dan memiliki beberapa karyawan dalam bidangnya masing-masing juga menyediakan produk yang lebih lengkap dari sebelumnya.

Mengenai jadwal pelayanan setiap hari dari jam 08:30-22:00 dan setiap adzan tutup 15 menit, terkecuali hari besar Islam dan nasional seperti hari raya idul fitri, hari raya idul adha dan juga tahun baru masehi.

## 2. Visi dan Misi Toko Ikhlas Komputer Banjarmasin

### a. Visi Toko Ikhlas Komputer

Visi Toko Ikhlas Komputer menjadi yang unggul dalam jasa perbaikan komputer dan memberikan kepuasan untuk pelanggan melalui pelayanan dan produk yang berkualitas dengan harga yang terjangkau.

### b. Misi Toko Ikhlas Komputer sebagai berikut:

- 1) Mendukung terciptanya peluang bisnis dan llowongan pekerjaan untuk masyarakat
- 2) Membantu pelanggan dalam mengatasi permasalahan laptop dengan menyediakan jasa perbaikan.

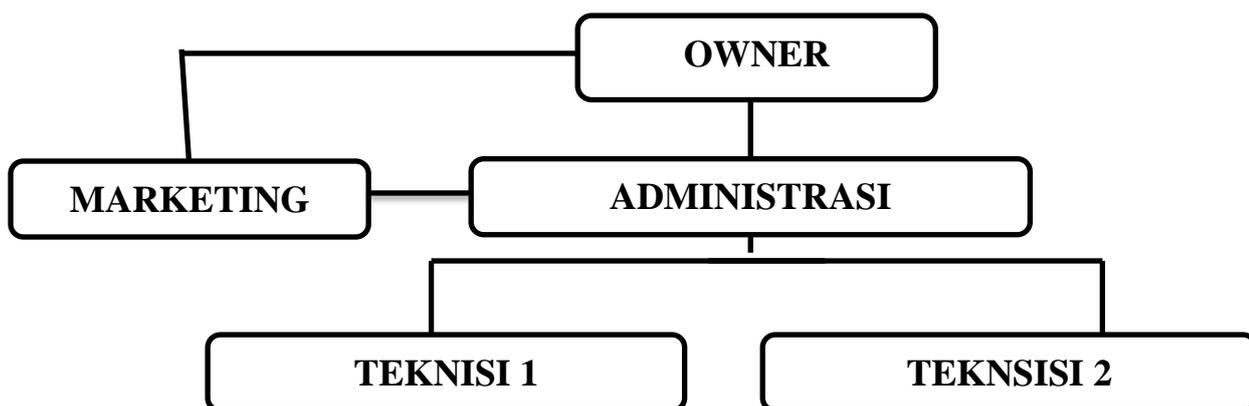
- 3) Memberikan konsultasi gratis kepada pelanggan untuk mempermudah perbaikan secara mandiri.
- 4) Memberikan informasi dalam permasalahan umum komputer dan laptop

### 3. Struktur Organisasi Toko Ikhlas Komputer

Usaha Toko Ikhlas Komputer ini merupakan usaha perorangan/pribadi yang pemiliknya adalah Ahmad Busyairi,. Karyawan yang bekerja di toko Ikhlas Komputer ini berjumlah 3 orang.

#### **STRUKTUR ORGANISASI**

#### **IKHLAS KOMPUTER BANJARMASIN**



#### 4. Deskripsi Tugas

##### a. Owner

Owner sebagai pendiri bertugas mengawasi semua bawahan dalam melaksanakan dan mencapai sasaran rencana kerja yang telah ditetapkan.

##### b. Marketing

Ada pun tugas marketing sebagai berikut:

- 1) Memenuhi kebutuhan konsumen
- 2) Merencanakan produk
- 3) Menetapkan Harga
- 4) Merencanakan promosi
- 5) Mengatur kerjasama dengan sales

##### c. Administrasi

Ada pun tugas administrasi sebagai berikut:

- 6) Check data penjualan laptop dan aksesoris
- 7) Check hasil input
- 8) Laporan harian dan bulan
- 9) Menjawab telephon dan whatsapp
- 10) Rekap keuangan setiap hari

##### d. Teknisi

Ada pun tugas teknisi sebagai berikut:

- 1) Memecahkan permasalahan kerusakan laptop atau komputer
- 2) Melakukan perbaikan sesuai SOP
- 3) Melakukan pengecekan laptop dan meinformasikan ke pelanggan.
- 4) Memasang dan melakukan pengujian laptop yang sudah selesai dikerjakan.

5. Fasilitas dan keunggulan yang diberikan Toko Ikhlas Komputer

Fasilitas dan keunggulan adalah sebagai berikut:

- a. Konsultasi gratis lewat online seperti whatsapp dan secara langsung datang ke tempat.
- b. Pengantaran gratis untuk daerah Banjarmasin dan sekitarnya.
- c. Pembersihan mesin secara gratis setelah proses perbaikan laptop.
- d. Pemasangan *sparepart* laptop gratis, cukup membayar harga *sparepart* nya saja.
- e. Bergaransi panjang dari 3 bulan sampai 1 tahun

6. Jenis Produk dan Jasa Yang Ditawarkan toko Ikhlas Komputer

Jenis jasa dan produk yang di jual adalah :

- a. Penjualan laptop bekas dan baru
- b. Penjualan printer baru
- c. Penjualan *accessories* laptop dan komputer
- d. Penjualan *sparepart* laptop dan komputer
- e. Penjualan perlengkapan kuliah dan kantor

- f. Jasa print dan fotocopy
- g. Jasa perbaikan laptop komputer dan printer

Bentuk jasa yang ditawarkan toko Ikhlas Komputer :

- a. Perbaikan laptop lelet
- b. Perbaikan laptop mati
- c. Perbaikan laptop *overhead*
- d. Laptop tidak bisa di charger
- e. Perbaikan Lcd laptop blank
- f. Perbaikan lampu lcd mati
- g. Perbaikan pada keyboard laptop
- h. Perbaikan engsel laptop patah
- i. Penggantian *sparepart* pada lcd laptop
- j. Penggantian *sparepart* pada hardisk laptop
- k. Penggantian *sparepart* pada baterai laptop
- l. Penggantian *sparepart* pada keyboard laptop
- m. Penambahan RAM laptop
- n. Penambahan SSD laptop
- o. Instalasi windows dan aplikasi kuliah
- p. Pemasangan infus printer

## 7. Segmentasi Pasar

Pangsa pasar yang di tuju oleh toko Ikhlas Komputer adalah hampir semua kalangan, tua maupun muda, laki-laki maupun perempuan, anak sekolah maupun mahasiswa dan pegawai kantoran pun menjadi target konsumen dari toko Ikhlas komputer

#### 8. Identitas Informan

- a. Nama : Muhammad Abraar, S.Pd  
TTL : Amuntai, 23 Februari 1996  
Alamat : Jln. Laksana Intan No.13  
Sebagai : Marketing
- b. Nama : Mirna  
TTL : Sungai lulut, 22 Januari 2002  
Alamat : Jln. Martapura lama KM.8  
Sebagai : Admin
- c. Nama : Abdur Rahman  
TTL : Amuntai, 5 Januari 2000  
Alamat : Jln. Mahligai Km.7 Komplek Damai  
Sebagai : Teknisi
- d. Nama : Muhammad Agus Sulaiman  
TTL : Barabai. 20 Agustus 1997  
Alamat : Komp.Aspol bina brata Manunggal II  
Sebagai : Teknisi

#### **B. Penyajian Data**

Setelah data yang diperlukan terkumpul dengan teknik wawancara dan dokumentasi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data sebagaimana pertanyaan-pertanyaan yang telah penulis sebutkan pada pedoman wawancara dalam Bab III.

Keterangan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap informan tentang strategi pengembangan usaha dan menjaga loyalitas konsumen pada toko Ikhlas Komputer dan kendala-kendala yang dihadapi dalam mengembangkan toko Ikhlas Komputer, maka diperoleh data yang diuraikan sebagai berikut:

1. Nama : Muhammad Abraar
  - TTL : Amuntai, 23 Februari 1996
  - Alamat : Jln. Laksana Intan No.13 Rt.15 Kelayan Selatan
  - Sebagai : Marketing
  - a. Strategi Pengembangan usaha dan menjaga loyalitas konsumen pada toko Ikhlas Komputer
- Toko Ikhlas Komputer memiliki perbedaan dengan toko komputer lain, menawarkan harga produk dan jasa yang relatif murah tetapi tetap mengutamakan kualitas barang dan jasa serta bergaransi panjang, sehingga toko komputer ini paling terkenal di kalangan mahasiswa dengan harga yang terjangkau. Setiap konsumen yang pernah ketoko akan mendapatkan *member card*, *member card* bertujuan untuk menjaga loyalitas konsumen yang nantinya di gunakan saat ketoko lagi dan mendapatkan potongan harga.

Marketing toko Ikhlas Komputer adalah seorang mahasiswa, jadi secara langsung bisa bertemu dengan pelanggan dan mempromosikannya, apalagi dia seorang mahasiswa yang banyak mempunyai organisasi di dalam dan diluar kampus, jadi jangkauan untuk pengembangan promosi toko sangat menjanjikan. Jika melalui media sosial akan lebih sulit melobinya dibandingkan bicara langsung, maka dari itu pendekatan secara langsung dalam keadaan demikian menjadi prioritas. Terjun langsung kelapangan pula dirasa akan lebih bisa mendapatkan potensial yang dapat menjadi pelanggan yang berkelanjutan.

Terjun langsung kelapangan juga akan berdampak pada menciptakan hubungan baik kepada pelanggan berupa pendekatan langsung yang dapat memperlihatkan pelayanan prima yang optimal, akhirnya ini dapat berdampak pada promosi secara tidak langsung, yaitu promosi melalui pelanggan yang terpuaskan akan pelayanan yang diberikan. Sehingga dari mulut ke mulut, promosi berlangsung dengan cepat dan tepat.

Sedangkan strategi dalam menjaga loyalitas konsumen adalah dengan menawarkan member card Ikhlas Komputer kepada setiap konsumen yang ingin mendapatkannya. Keuntungan dari member card, yaitu para pelanggan akan mendapatkan penawaran khusus seperti potongan harga atau

diskon. Semua nya itu bertujuan untuk menjaga loyalitas konsumen Ikhlas Komputer, (Abraar, 2021).

b. Kendala-Kendala Yang Dihadapi dalam Melakukan Pengembangan Usaha di Ikhlas Komputer

Keterbatasan tenaga marketing merupakan sebuah kendala yang sering kali dialami toko Ikhlas Komputer, sehingga untuk kegiatan promosi dan pengembangan toko masih berjalan agak lambat. Hal tersebut juga berdampak kurang banyaknya pelanggan yang mengetahui perkembangan toko.

2. Nama : Mirna

TTL : Sungai lulut, 22 Januari 2002

Alamat : Jln. Martapura lama KM.8

Sebagai : Admin

a. Strategi Pengembangan usaha dan menjaga loyalitas konsumen pada toko Ikhlas Komputer

Salahs satu strategi pengembangan usaha yang dilakukan toko Ikhlas Komputer strategi pada sosial media seperti Whatsapp, Instagram, Facebook dan OLX yaitu dilakukan setiap hari oleh owner dan karyawan dengan membuat konten konten yang berpontesi menarik pelangggan dan melakukan testimoni dari konsumen Ikhlas komputer.

Selain melalui media sosial, toko Ikhlas komputer juga melakukan pemasaran langsung kelapangan untuk mendekati konsumen, seperti membagikan kartu nama, *panflet* dan menempelkan brosur di setiap mading kampus.

Untuk pelayanan dan konfirmasi mengenai permasalahan dan harga pun menggunakan media online whatsapp agar mempermudah dalam menginformasikan mengenai kemungkinan lain ketika dalam proses perbaikan.

Strategi dalam menjaga loyalitas konsumen karyawan dituntut meminta data media sosial konsumen seperti nomor whatsapp dan id instagram, agar memudahkan karyawan untuk promosi secara online, (Hasil Wawancara, 2021).

b. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Karyawan dalam Melakukan Pengembangan Usaha di Ikhlas Komputer

Kendala yang dihadapi karyawan salah satunya adalah persaingan bisnis yang tidak bisa dihindari akan selalu ada bisnis baru yang serupa. Oleh karena itu Toko Ikhlas Komputer selalu menjaga loyalitas konsumen, yaitu menggunakan cara menyesuaikan kebutuhan konsumen dan melakukan potongan harga bagi konsumen yang pernah ketoko. Setiap konsumen yang pernah ketoko di data seperti nomor whatsapp dan id Instagram yang nantinya memudahkan para karyawan mempromosikan secara

online agar konsumen tetap selalu ingat dengan Toko Ikhlas Komputer.

3. Nama : Abdur Rahman

TTL : Amuntai, 5 Januari 2000

Alamat : Jln. Mahligai Km.7 Komplek Damai

Sebagai : Teknisi

a. Strategi Pengembangan usaha dan menjaga loyalitas konsumen pada toko Ikhlas Komputer.

Strategi yang dilakukan karyawan dan owner Ikhlas komputer yakni melakukan potongan harga bagi konsumen mahasiswa yaitu dengan syarat menunjukkan kartu mahasiswa, adapun untuk konsumen umum yaitu dengan memiliki *member card* Ikhlas komputer. Setiap konsumen yang melakukan penggantian *sparepart* laptop akan mendapatkan salah satu bonus seperti mouse, stiker keyboard arabic, instalasi windows, dan bonus lainnya. Dan setiap konsumen melakukan pembelian laptop akan mendapatkan tas, mouse dan flasdisk.

Startegi dalam menjaga loyalitas konsumen yaitu setiap pengerjaan laptop, karyawan melakukan konfirmasi harga terlebih dahulu sebelum melakukan perbaikan, dijelaskan secara rinci apa

saja yang perlu diganti dan berapa lama waktu perbaikan, agar konsumen lebih mengerti (Rahman, Hasil wawancara, 2021).

b. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Karyawan dalam Melakukan Pengembangan Usaha di Ikhlas Komputer

Permasalahan yang dihadapi karyawan dalam melakukan pengembangan usaha adalah kesulitan pengerjaan laptop jadul dikarenakan stok barang *sparepart* laptop jadul sulit dicari. Oleh karena itu ketika karyawan mendapatkan konsumen yang memiliki laptop jadul yang rusak maka karyawan teknisi harus memesan di luar kota bahkan harus memesan beberapa hari sehingga pengerjaan laptop nya menjadi lama

Kemudian permasalahan yang sedang dihadapi Toko Ikhlas Komputer adalah dalam bidang Sumbar Daya Manusia (SDM), untuk karyawan teknisi yang berjumlah dua orang saja sehingga kewalahan setiap hari harus lembur. Owner mengakui bahwa mengalami keesulitan mencari karywan yang mempunyai skill ahli dibidang komputer.

4. Nama : Muhammad Agus Sulaiman  
 TTL : Barabai. 20 Agustus 1997  
 Alamat : Komp.Aspol bina brata Manunggal II  
 Sebagai : Teknisi

- a. Strategi Pengembangan usaha karyawan dalam menjaga loyalitas konsumen pada toko Ikhlas Komputer.

Seiring mengikuti zaman teknologi semakin hari semakin canggih rata rata semua orang memerlukan laptop atau komputer untuk sekolah, kuliah maupun bekerja. Maka toko komputer di Banjarmasin semakin banyak bermunculan, tetapi toko Ikhlas komputer tetap memiliki banyak pelanggan walau saingan ada dimana mana.

Pada jasa, maka yang paling diminati adalah jasa servis laptop yang menawarkan harga sangat terjangkau dari toko yang lain, seharga Rp. 35.000 sampai Rp.100.000. rata rata konsumen yang ke toko adalah mahasiswa dari berbagai kampus di Banjarmasin. Bahkan banyak yang sudah alumni tetap servis di Ikhlas komputer lewat pengiriman Travel atau JNT.

Strategi yang dilakukan karyawan dalam menjaga loyalitas konsumen yaitu dengan melakukan konfirmasi ulang bagaimana laptop yang sudah diservis sebulan lalu apakah ada kendala lagi, sehingga membuat konsumen merasa diperhatikan.

Selain itu, meminta testimoni setiap konsumen yang melakukan pembelian ataupun servis laptop, agar menarik konsumen yang lain, (Hasil Wawancara, 2021).

- b. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Karyawan dalam Melakukan Pengembangan Usaha di Ikhlas Komputer

Persaingan yang semakin kompetitif membuat toko Ikhlas komputer selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Salah satu upaya Toko Ikhlas Komputer dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat yaitu dengan antar jemput gratis, konsultasi gratis dan pengecekan kerusakan laptop gratis.

Adapun dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Ikhlas komputer yaitu berjumlah 3 orang karyawan, masing masing karyawan memiliki tugas nya. Owner juga berperan membantu marketing dan di bantu 1 Admin dan 2 tekhnisi.

Semua yang dilakukan diatas oleh karyawan dan owner tentu nya memudahkan dalam menjaga loyalitas konsumen, terutama konsumen yang sudah setia akan mempromosikan usaha secara gratis lewat mulut kemulut sehingga mendatangkan pelanggan yang lain berdatangan.

### **C. Analisis Data**

Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari toko Ikhlas komputer tentang strategi pengembangan usaha dalam menjaga loyalitas konsumen dan kendala saja yang di hadapi karyawan dan owner saat menjalankan usaha maka ditulis sebagai berikut:

1. Analisis Strategi Pengembangan Usaha dan menjaga Loyalitas konsumen Ikhlas Komputer

Toko Ikhla komputer buka setiap hari dari 08:30 sampai 22:00 malam, toko Ikhlas komputer yang memiliki perbedaan di bidang jasa servis dari toko komputer lain. Yaitu sering melakukan promosi ataupun potongan harga yang menarik setiap harinya, tetapi tetap meutamakan kualitas jasa terbaik dan bergaransi. Dengan begitu membuat masyarakat tertarik terhadap produk ataupun jasa yang ditawarkan terutama di kalangan mahasiswa karena ada khusus dari toko Ikhlas komputer.

Salah satu teoritis yang diungkapkan oleh (Hendro, 2011, hal. 515) dalam buku “Dasar-dasar Kewirausahaan”, terdapat berbagai strategi pengembangan usaha. Dari teori yang disampaikan tersebut, maka strategi yang diterapkan oleh Toko Ikhlas Komputer adalah mengembangkan usaha melalui pengembangan pasar. Pengembangan pasar pada Toko Ikhlas Komputer dapat dilihat dari dua sisi, yaitu pengembangan pasar dari sisi jasa dan sistem penjualan.

Melakukan pengembangan pasar dari sisi jasa adalah langkah pertama kali yang dilakukan pengenalan dan sudah tumbuh sehingga popularitas dan kualitas sudah diterima dipasar. Kemudian diikuti pula penjualan yang semakin meningkat setiap tahun. Pada sisi jasa Toko Ikhlas komputer telah menyediakan jasa sesuai kebutuhan pasar dengan sasaran konsumen mahasiswa.

Strategi pengembangan bisnis yang berkaitan dengan strategi pemasaran, dapat dikategorikan pada beberapa hal, yaitu:

- a. Strategi Produk

Strategi produk diterapkan dengan cara melakukan penjualan laptop dengan produk yang bervariasi dari laptop bekas dan laptop baru. Dalam hal ini laptop bekas lebih diminati oleh konsumen.

b. Strategi Harga

Strategi harga yang disediakan oleh Toko Ikhlas Komputer bermacam variasi, ada tingkatan harga yang disesuaikan dengan kualitas produk atau jasa menjadi daya tarik tersendiri yang dapat menjangkau dari kalangan menengah kebawah dan menengah keatas.

c. Strategi Promosi

Strategi promosi Toko Ikhlas Komputer melakukan berbagai cara dalam promosi yaitu melalui media *online* berbentuk sosial media seperti Whatsapp, Instagram, Facebook dan OLX, kemudian melalui media cetak seperti membagikan kartu nama, *panflet* dan menempelkan brosur di mading-mading kampus, juga mengajak konsumen menjadi member toko Ikhlas Komputer dengan keuntungan bisa mendapatkan potongan harga lebih besar daripada konsumen biasa, serta toko Ikhlas komputer juga melakukan promosi secara pendekatan langsung kelapangan menemui konsumen.

d. Strategi tempat

Toko Ikhlas Komputer berlokasi yang strategis di km 4.5 komplek Aspol Bina Brata, di daerah lingkungan kampus UIN Antasari Banjarmasin, perkantoran dan lingkungan perumahan polisi, sehingga konsumen yang datang dari banyak kalangan, mulai dari mahasiswa, dosen, sampai perkantoran yang ada disekitar toko.

Kemudian analisis startegi dalam menjaga loyalitas konsumen, karyawan dan owner memiliki cara seperti melakukan konfirmasi ulang kepada konsumen yang pernah ketoko lewat whatsapp, setiap konsumen mendapatkan *member card*, ada harga khusus pelanggan yang sudah setia, memiliki data media sosial konsumen, melakukan testimoni pada konsumen setiap pembelian dan melakukan konfirmasi harga terlebih dahulu sebelum melakukan pengerjaan laptop.

Analisis Kendala-Kendala Yang Dihadapi Karyawan dan Owner menjaga Loyalitas Konsumen Ikhlas Komputer Toko Dalam Pengembangan Usahanya. Sebagai berikut :

- a. Persaingan yang semakin kompetitif
- b. Kesulitan owner menambah karyawan yang mempunyai kemampuan ahli dibidang komputer
- c. Kesulitan karyawan saat mengerjakan laptop jadul karena *sparepart* nya susah dicari.
- d. Kekurangan karyawan dalam mempromosikan di sosial media untuk menjalankan nya.