

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Deskripsi Sampel Toko Telepon Seluler di Jalan Veteran

1. Gambaran umum toko Anastakin/Alyatakin Ponsel

Anastakin ponsel adalah nama toko telepon seluler yang diambil dari nama adik dari pemilik toko dan sekarang diganti menjadi Alyatakin yaitu nama dari anak pemilik toko. Toko Anastakin/Alyatakin dibuka dari tahun 2007 dan sekarang memiliki satu cabang yang bersebelahan dengan toko tersebut, tepatnya di jalan Veteran no. 42 seberang pasar batuah.

Semua jenis dan merek telepon seluler dijual di toko ini, yang paling mendominasi adalah merek telepon seluler dari Cina. Toko ini mulai buka pukul 10.00-22.00 WITA, dan juga buka pada hari libur. Anastakin/Alyatakin ponsel merupakan salah satu toko yang ramai dikunjungi masyarakat karena memiliki pelayanan yang cukup baik seperti keramahan para pegawainya dan memiliki tempat toko yang cukup luas serta tempat parkir yang gratis. Dahulu, toko ini mampu menjual 50-100 buah ponsel perhari tetapi sekarang mengalami penurunan penjualan sampai 50%.

Anastakin/Alyatakin ponsel memiliki enam orang pegawai, dua orang perempuan dan empat orang laki-laki dan semua pegawai memiliki ikatan keluarga dengan pemilik toko tersebut.

2. Gambaran umum toko E Dody Ponsel

E Dody Ponsel berada di jalan Veteran (dsamping mesjid al-Ikhwan) Banjarmasin. Nama toko ini diambil dari nama anak dari pemilik toko yaitu Dody. Pak Tagan nama dari pemilik toko tersebut merintis usahanya dari tahun 2009 dan sekarang sudah memiliki lima cabang usahanya yang berada di daerah jalan Veteran juga. Semua merek telepon seluler dijual di toko ini, baik bekas maupun yang baru. Berbeda dengan toko Anastakin/Alyatakin, toko E Dody ponsel juga melayani servis telepon seluler disetiap toko dan cabangnya. Toko E Dody ponsel memiliki 15 pegawai yang bergantian jaga siang dan malam.

E Dodi Ponsel buka dari pukul 10.00-22.00 WITA, itupun hanya 5-20 buah telepon seluler yang terjual perhari. Berbeda dengan dahulu, sebelum tahun 2014 toko ini dapat menjual telepon seluler 50-100 buah telepon seluler perhari.

3. Gambaran umum toko Fauzan Ponsel

Fauzan ponsel adalah usaha yang dirintis oleh dua orang sahabat, yang satu sebagai pengelola usaha serta pemilik modal, yang satu nya lagi hanya sebagai pemilik modal dan tidak ikut campur dalam pengelolaan usaha tersebut. Fauzan ponsel berada di jalan Veteran tepatnya di seberang gang baru. Semua merek telepon seluler juga dijual di toko ini, selain itu toko juga menjual laptop baru dan bekas serta aksesoris telepon seluler. Dahulu sebelum rupiah melemah dan daya beli masyarakat berkurang, toko ini dapat menjual 10-50 telepon seluler baru dan bekas perhari, penjualan

laptop baru dan bekas pun sangat ramai apalagi memasuki tahun ajaran baru banyak calon mahasiswa yang membeli laptop di toko ini. Tetapi sekarang, penjualan telepon seluler dan laptop menurun sangat drastis yaitu mencapai 50 persen dari penjualan terdahulu.

4. Gambaran umum toko Aisyah Ponsel

Aisyah ponsel berada di jalan Veteran (depan Gang Dwikara), selain telepon seluler di toko ini juga menjual aksesoris dan aplikasi telepon serta menjual pulsa. Toko ini berdiri dari tahun 2011 dan dikelola sendiri oleh pemilik. Sama dengan toko lainnya, Aisyah ponsel juga buka dari pukul 10.00-22.00 WITA.

Pada awal berdirinya, toko ini dapat meraup keuntungan hingga ratusan juta per bulan. Bisnis ini sangat menguntungkan bagi pemilik toko karena memberikan laba yang banyak dan modal yang tidak terlalu besar, tetapi dari awal tahun 2015 hingga akhir tahun toko ini mengalami penurunan penjualan mencapai 50 persen, sama seperti toko-toko yang lainnya. Ini lah yang membuat pemilik toko cemas dan takut kalau hal ini terjadi terus menerus maka toko ini akan mengalami kerugian.

5. Gambaran umum toko Purnama Ponsel

Muhammad Alif adalah pemilik toko Purnama Ponsel, sudah lima tahun ia menyewa ruko yang beralamat di jalan Veteran no. 77 kecamatan Banjarmasin Timur. Nama toko diambil dari filosofi yaitu purnama yang menggambarkan bulan purnama yang terang benderang memancarkan cahayanya. Sama seperti yang di harapkan oleh pemilik toko, penjualan

telepon seluler dan jasa lainnya seperti servis dan pengisian perangkat lunak pada awal berdirinya toko ini memberikan cahaya bagi pendapatan Bapak Muhammad Alif. Hampir tiap bulan toko ini memberikan laba jutaan rupiah kepada Bapak Alif, namun sekarang mendapatkan satu juta rupiah tiap bulan sangat sulit karena berkurangnya minat pembeli ditoko nya ini.

6. Gambaran umum toko Sinar Ponsel

Sinar Ponsel adalah nama toko telepon seluler milik bapak Surya yang ber alamat di jalan Veteran juga. Toko ini dibuka dari 7 tahun yang lalu. Sama seperti toko telepon seluler lainnya, toko ini juga buka dari pukul 10.00-22.00 WITA. Sinar Ponsel melayani jual-beli telepon seluler baru dan bekas. Penjualan telepon seluler baru dan bekas ini sangat menguntungkan bagi Bapak Surya karena laba yang ia peroleh dari hasil penjualan telepon seluler baru dan bekas ini dapat mencapai Rp10.000.000,00 perbulannya. Dari keuntungan yang Bapak Surya dapat sebagiannya ia tabung untuk hari tua, namun sekarang penjualan makin menurun dan labapun ikut berkurang.

Laba yang diperoleh sekarang ini hanya dapat menutupi kebutuhan sehari-hari Bapak Surya dan keluarga. Inilah yang Bapak Surya cemaskan apabila penjualan terus menurun maka apa yang akan ia berikan untuk keperluan sehari-hari keluarganya.

7. Gambaran umum toko Hikmah Ponsel

Muhammad Zainudin adalah adik dari pemilik toko Hikmah Ponsel, ia menjadi karyawan di toko kakaknya sendiri selama enam tahun. Hikmah ponsel melayani jual-beli telepon seluler baru dan bekas dan juga servis telepon seluler. Sama seperti toko-toko telepon seluler di jalan Veteran lainnya, toko ini juga mengalami penurunan omset penjualan yang cukup drastis yaitu mencapai 50 persen dari penjualan awal. Kalau hal ini terjadi secara terus menerus maka bukan tidak mungkin toko ini akan gulung tikar sama seperti toko-toko lainnya.

8. Gambaran umum toko Biru Ponsel

Biru Ponsel memiliki 4 karyawan yang bergantian jaga siang-malam. Nama dari pemilik toko Biru ponsel adalah Ibu Yanti. Selain jual beli telepon seluler baru dan bekas, toko ini juga membuka jasa servis telepon seluler yang rusak. Pada awal dibukanya toko ini peluang bisnisnya sangat menguntungkan. Karyawan di toko ini pun merasa puas dengan gaji yang mereka terima karena penjualan selalu meningkat, namun dari awal tahun hingga akhir tahun 2015 ini penjualan mulai menurun dan terus menurun setiap bulannya.

Omset penjualan yang dulunya mencapai ratusan juta per bulan kini untuk mendapatkan sepuluh juta per bulan pun sangat sulit. Para karyawan merasa resah, apabila hal ini terjadi terus menerus maka pemilik toko akan mengurangi karyawannya karena tidak mampu menggaji karyawannya lagi.

9. Gambaran umum Toko dina Ponsel

Dina Ponsel adalah nama toko telepon seluler di jalan Veteran Banjarmasin, nama toko tersebut diambil dari nama pemilik toko yaitu Dina. Hampir semua merk telepon seluler dijual di toko ini. Sama seperti toko-toko telepon seluler yang lain, toko ini juga buka mulai pukul 10.00-22.00 WITA. Pada awal berdirinya toko ini yaitu tahun 2011 penjualan telepon cukup menjajikan bagi Ibu Dina, hampir tiap hari toko ini dapat menjual 10-50 telepon seluler. Keuntungan atau laba yang didapat cukup besar yaitu mencapai Rp300.000,00- Rp500.000,00 per hari. Berkurangnya minat pembeli di toko Ibu Dina pada awal tahun 2015 membuat omset penjualan Ibu Dina menurun, dalam satu hari toko ini hanya mampu menjual 1-5 buah telepon seluler saja.

10. Gambaran umum Toko Khubaz Ponsel

Khubaz ponsel dijaga oleh satu orang karyawan yang bernama Akhmad Dany. Di toko ini selain menjual telepon seluler baru dan bekas juga menerima servis telepon seluler dan pengisian aplikasi telepon seluler. Seperti toko telepon seluler lainnya, toko ini juga buka dari pukul 09.00-21.00 WITA. Sudah lima tahun toko ini dibuka tetapi baru ditahun 2015 toko ini mengalami penurunan penjualan yang cukup besar yaitu mencapai 50 persen dari tahun-tahun sebelumnya. Selain penurunan penjualan telepon seluler, penurunan telepon seluler yang diservis, pengisian perangkat lunak juga menyumbang menurunnya omset toko Khubaz Ponsel ini.

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap para responden tentang penurunan penjualan telepon seluler di daerah jalan Veteran Banjarmasin, maka diperoleh data yang diuraikan sebagai berikut:

1. Identitas Responden Pertama

Nama : Ahmad Safari Muttakin
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Pemilik toko Anastakin/Alyatakin Ponsel

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Safari Muttakin sebagai pemilik toko Anastakin/Alyatakin ponsel di Jalan Veteran Banjarmasin mengenai melemahnya rupiah apakah berdampak pada penjualan telepon seluler di tokonya ia mengatakan sangat berdampak karena setelah dolar terus menguat toko nya mengalami sepi pembeli. Sepinya pembeli ini dikarenakan harga telepon seluler yang mengalami sedikit kenaikan dan daya beli masyarakat berkurang.

Ada beberapa merek telepon seluler yang mengalami kenaikan tetapi kenaikan tersebut tidak akan bertahan lama karena barang elektronik tidak pernah mengalami kenaikan secara terus menerus dikarenakan banyak persaingan yang lebih baik dan terbaru.¹

Menurutnya faktor yang menyebabkan menurunnya penjualan ini dikarenakan tingkat kesejahteraan masyarakat menurun dan daya beli terhadap barang elektronik berkurang.

¹Ahmad Safari Muttakin, Pemilik Toko Anastakin/Alyatakin Ponsel, *Wawancara Pribadi*, Veteran, 29 Pebruari 2016 .

Penyebab menurunnya tingkat kesejahteraan masyarakat di Banjarmasin ini adalah di tutupnya tambang batu bara yang menjadi pencipta lapangan pekerjaan bagi masyarakat. Selain perusahaan batu bara, banyak pula perusahaan-perusahaan lain yang mengurangi karyawannya karena hasil yang didapat tidak dapat menutupi modal yang mereka gunakan. Selain dari dua faktor di atas, faktor persaingan saat ini yang semakin ketat juga menjadi penyebab menurunnya penjualan. Toko-toko kecil bersaing dengan toko-toko besar yang berani banting harga telepon seluler sebagai daya tarik konsumennya. Untuk mensiasati persaingan tersebut Bapak Safari lebih giat lagi memberikan perhatian khusus kepada calon pembeli yaitu dengan doktrin pembeli adalah raja.

Bapak Safari tidak dapat menurunkan harga karena memang harga pasarannya sudah seperti itu dan pengambilan keuntungan pun tidak terlalu banyak, untuk satu buah telepon seluler ia hanya mengambil 10-20 persen dari modal. Bapak Safari juga membuka blog tanya jawab untuk masyarakat yang ingin bertanya tentang telepon seluler di tokonya, alamat blognya adalah :

(<https://foursquare.com/v/anastakinponsel/4c4c39b39c8d2d7f90431b6c>)

Selain dua cara yang telah dilakukan tersebut, ada juga kiat-kiat yang dilakukan oleh Bapak Safari Mutakkin dalam memperbaiki omset nya apabila penjualan terus menurun yaitu:

a. Memaksimalkan kinerja

Omset menurun terus-menerus akan membuat bapak Safari Mutakkin berfikir lebih keras lagi bagaimana caranya agar bangkit kembali. Salah satu hal yang dilakukan Bapak Safari Mutakkin adalah memaksimalkan kinerja yaitu dengan memantau langsung keadaan dan situasi di toko dan tidak hanya mengandalkan karyawannya saja. Bapak Safari Mutakkin sesering mungkin turun langsung ke lapangan untuk memantau langsung atau berkomunikasi dengan pembeli telepon seluler di tokonya. Mungkin dengan hal tersebut akan mengetahui apa permasalahan utama yang ada dalam bisnis bapak Safari.

b. Menjual aset yang tidak terlalu dibutuhkan

Menjual aset yang tidak terlalu dibutuhkan menjadi salah satu jalan keluar untuk menambah modal yang mulai berkurang agar dapat bersaing dengan toko-toko besar. Seperti menjual salah satu mobil yang dimilikinya untuk dijadikan modal usaha atau menjual sebagian perhiasan yang dimiliki.

c. Mengutamakan pelayanan

Bapak Safari akan lebih mengutamakan pelayanan yang ada di tokonya untuk memberikan kepuasan kepada para calon pembeli yaitu dengan menyediakan tempat duduk, menyediakan makanan kecil seperti permen dan air mineral, proses pembelian cepat, dan memberikan informasi yang dibutuhkan calon pembeli agar tidak menyesal membeli telepon di toko mereka.

d. Menambah lagi sarana promosi

Salah satu kiat-kiat yang dilakukan oleh bapak Safari Mutakkin untuk memperbaiki omsetnya yaitu dengan menambah sarana promosi yang ada. Bapak Safari Muttakin akan mencoba menggunakan internet via online untuk mempermudah para pembeli.

Sarana promosi seperti ini diharapkan mampu memperbaiki omset penjualan karena zaman sekarang masyarakat lebih memilih berbelanja hanya dengan menggunakan internet. Bagi masyarakat yang mau membeli telepon seluler di toko Bapak Safari Mutakkin tinggal melakukan pemesanan sesuai apa yang diinginkan dan langsung diantar ke tempat pembeli.

2. Identitas Responden Kedua

Nama : Tagan
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Pemilik toko E Dodi Ponsel

Melemahnya nilai mata uang rupiah saat ini sangat terasa dampaknya terhadap penjualan telepon seluler di toko E Dodi Ponsel. Bapak Tagan selaku pemilik toko mengatakan bahwa nilai dolar yang terus menguat membuat banyak perusahaan menutup usahanya dan menyebabkan pengangguran²

Banyaknya pengangguran pasti menurunkan tingkat kesejahteraan masyarakat dan daya beli terhadap telepon seluler pun menurun, karena

²Tagan, Pemilik Toko E Dody Ponsel, *Wawancara Pribadi*, Veteran, 2 maret 2016.

daripada membeli telepon seluler lebih baik membeli barang-barang pokok yang menjadi kebutuhan utama masyarakat. Seperti yang Bapak Tagan Katakan: *Dari pada manukar hp lebih baik manukar baras gasan makan, jar.*³ Inilah yang membuat Bapak Tagan resah, disatu sisi membenarkan perkataan konsumennya dan disisi lain penjualan teleponnya akan terus menurun apabila masyarakat berfikiran seperti itu.

Untuk memperbaiki omset penjualan telepon seluler yang terus mengalami penurunan ini, Bapak Tagan dan karyawannya melakukan promosi melalui para konsumen yang memperbaiki telepon seluler di toko tersebut yaitu dengan menawarkan servis gratis apabila membeli telepon seluler di toko mereka. Bapak tagan juga telah melakukan promosi lewat internet dan surat kabar.

Adapun kiat-kiat yang yang akan dilakukan oleh Bapak Tagan apabila omset penjualan telepon seluler di toko nya terus menurun yaitu:

- a. Memperbanyak modal dengan mencari mitra bisnis untuk diajak bekerjasama dengan perjanjian tertentu dan tidak saling merugikan satu sama lain atau dengan cara mengajukan pembiayaan ke lembaga keuangan.
- b. Bapak tagan juga melakukan peningkatan promosi dari segala media baik itu media cetak maupun media internet. Bapak tagan akan mencoba mendekati masyarakat melalui media sosial seperti *facebook, twitter,*

³Dalam Bahasa Banjar yang artinya” *Dari pada membeli telepon seluler lebih baik membeli beras untuk makan, katanya*”. Hal ini dikarenakan banyak masyarakat yang tidak memiliki uang berlebih untuk membeli kebutuhan sekunder/tersier mereka dan lebih mementingkan kebutuhan primer.

Bbm dan lain-lain. Saat ini Bapak Tagan telah melakukan promosi melalui internet dan surat kabar.

- c. Memberikan pelayanan yang lebih ekstra lagi yaitu dengan memberikan servis gratis, pengisian perangkat lunak untuk telepon seluler secara gratis, dan memberikan satu bonus aksesoris telepon seluler.
- d. Selain cara-cara di atas, Bapak Tagan juga akan melakukan pemantauan/monitoring kegiatan usahanya. Setelah semua cara yang dilakukan untuk memperbaiki penurunan omset, Bapak Tagan akan membuat catatan harian untuk melihat apakah terjadi perubahan atau tidak setelah menerapkan cara yang telah dilakukan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.

3. Identitas Responden Ketiga

Nama : Iman
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Pemilik Fauzan Ponsel

Dari hasil wawancara dengan Bapak Iman selaku pemilik toko, terkait dengan penurunan penjualan telepon selulernya di tokonya saat ini dikarenakan banyaknya merek telepon seluler yang baru yang sangat mahal dan hanya orang-orang tertentu yang dapat membeli, membuat masyarakat yang berpenghasilan menengah menunda dan menunggu pembelian sampai harga turun dan tabungan mereka cukup untuk membeli telepon seluler yang mereka inginkan.

Kecanggihan telepon seluler yang lebih mahal di zaman yang serba praktis ini membuat masyarakat tidak berminat untuk membeli telepon seluler yang biasa ia jual. Bapak Fauzan tidak memiliki cukup modal untuk bersaing dengan pertokoan besar yang menyediakan telepon seluler keluaran terbaru secara terus menerus. Inilah yang menyebabkan penjualannya terus menurun dan omsetnya pun ikut berkurang.

Untuk memperbaiki penjualan yang terus menurun ini bapak Fauzan terlebih dahulu mencari penyebab utama permasalahan dalam bisnisnya ini, setelah mengetahui alasan mengapa omset menurun dengan bukti yang ada kemudian membuat solusi dan cara terbaik untuk memperbaiki penurunan omset ini.

Kekurangan modal merupakan faktor utama toko Fauzan Ponsel, karena tidak dapat bersaing dengan toko-toko yang lain. Bapak Iman akan mengambil kredit di Bank dengan perhitungan yang tepat untuk pembayaran kredit tiap bulannya dan juga dapat menjual barang-barang investasi seperti tanahnya untuk menambah modal yang ada.

Faktor yang kedua yaitu tokonya kurang menarik pembeli, maka Bapak Fauzan akan merenovasi lagi toko yang dulunya biasa saja menjadi luar biasa misalnya Bapak Fauzan menyediakan tempat duduk untuk para calon pembeli agar mereka dapat beristirahat sambil memilih-milih telepon seluler di tokonya dan juga menyediakan air mineral dan permen untuk para calon pembeli.

Promosi yang gencar juga akan menjadi salah satu kiat yang akan dilakukan Bapak Iman selaku pemilik toko.

4. Identitas Responden Ke Empat

Nama : Robby
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Pemilik Aisya Ponsel

Harga telepon seluler tidak terlalu berdampak terhadap melemahnya nilai mata uang rupiah. Harga tidak terlalu dipikirkan apabila seseorang memiliki uang. Inilah yang dikatakan oleh Bapak Robby selaku pemilik toko Aisya Ponsel. Memang benar teori yang mengatakan “apabila harga naik, permintaan berkurang dan sebaliknya apabila harga turun, permintaan bertambah”, tetapi teori ini tidak berlaku untuk barang elektronik yang harga pasarannya tidak pernah mengalami kenaikan secara terus menerus dan pasti mengalami penurunan dikarenakan banyaknya produk-produk elektronik yang lebih canggih dengan harga yang tidak jauh berbeda⁴.

Yang sangat terasa dampak dari melemahnya nilai mata uang rupiah adalah penurunan kesejahteraan masyarakat. Seperti yang telah dijelaskan oleh para pemilik toko di atas, tingkat kesejahteraan masyarakat yang semakin menurun membuat daya beli terhadap telepon seluler berkurang.

Untuk memperbaiki omsetnya yang terus menurun ini bapak Robby juga tidak dapat berbuat banyak karena menurutnya saat ini pemerintah lah

⁴Robby, Pemilik Toko Aisya Ponsel, *Wawancara Pribadi*, Veteran, 29 Pebruari 2016 .

yang seharusnya bertindak cepat untuk memperbaiki keadaan ekonomi masyarakat sekarang ini.

Adapun kiat-kiat yang dilakukan oleh Bapak Robby untuk memperbaiki omset penjualannya yang terus menurun saat ini yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan pembeli, baik dari segi tempat maupun keramah-tamahan terhadap calon pembeli, keramah-tamahan kepada calon pembeli yaitu dengan memberikan informasi yang jujur tentang apa saja menyangkut telepon seluler yang akan dibeli oleh pembeli. Selain itu Bapak Robby juga melakukan promosi-promosi melalui sosial media. Bapak Robby juga akan menambah modal dengan mencari teman yang dapat dibawa bekerjasama untuk membangun toko mereka.

5. Identitas Responden Ke lima

Nama : Muhammad Arif

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Pemilik Purnama Ponsel

Persaingan yang semakin ketat dengan para pemilik modal yang lebih besar adalah salah satu penyebab menurunnya penjualan di toko Purnama Ponsel. Menurut Muhammad Arif pemilik dari toko tersebut, penurunan penjualan lebih kepada persaingan saat ini. Mereka yang memiliki modal banyak menjual telepon seluler dengan harga yang sedikit murah dari pada

di tokonya. Memiliki modal yang besar berarti dapat membeli telepon seluler dengan harga yang lebih murah di agennya.⁵

Selain persaingan yang semakin ketat, kurangnya daya beli masyarakat terhadap barang elektronik juga sangat mempengaruhi omset penjualannya.

Untuk memperbaiki omset penjualannya yang terus menurun, bapak Muhammad Arif mengikuti organisasi komunitas yang bernama Internal Club Indonesia dan di sinilah bapak Arif mempromosikan telepon selulernya. Selain itu Bapak Arif juga berusaha mencari mitra usaha yang mau bergabung dengannya untuk bekerjasama dalam berbisnis. Saat ini, modal yang banyak sangat diperlukan untuk membangun lagi toko penjualan telepon selulernya agar mampu bersaing. Meningkatkan pelayanan yang ada juga menjadi cara yang akan dilakukan Bapak Arif.

6. Identitas Responden Ke enam

Nama : Surya

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Pemilik Sinar Ponsel

Bapak surya pemilik dari toko Sinar Ponsel mengeluh dengan pendapatannya yang semakin hari semakin menurun. Ia khawatir apabila hal ini terus terjadi akan menimbulkan kerugian dan penutupan toko telepon seluler miliknya. Tidak seperti dulu lagi, daya beli masyarakat terhadap barang elektronik sekarang ini sangat berkurang ditambah lagi dengan

⁵Muhammad Arif, Pemilik Toko Purnama Ponsel, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 15 Januari 2016 Pukul 02.30 WITA.

adanya pertokoan besar yang memiliki modal banyak untuk bersaing membuat omset penjualan di tokonya menurun drastis⁶. Penurunan penjualan di tokonya ini merupakan yang terbanyak yaitu mencapai 50-70 persen dari penjualan awal.

Adapun kiat atau cara yang dilakukan Bapak Surya agar penurunan omset di tokonya ini tidak terus terjadi yaitu dengan gencar melakukan promosi. Promosi yang paling cepat menurut Bapak Surya adalah Promosi dari mulut kemulut jadi, Bapak Surya sendiri yang langsung berbicara dan mempromosikan telepon selulernya kepada para calon pembeli dengan memberikan aksesoris telepon seluler yang cantik apabila membeli telepon seluler di toko nya dan diharapkan cara ini dapat menyebar dimasyarakat.

Selain promosi yang gencar Bapak Surya juga mencari modal dengan cara mencari teman yang dapat diajak bekerjasama untuk membangkitkan usahanya lagi. Bapak Surya juga akan memasang iklan disurat kabar agar masyarakat lebih mengenal tokonya.

7. Identitas Responden Ke tujuh

Nama : Muhammad Zainudin

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Karyawan Hikmah Ponsel

Muhammad Zainudin mengatakan bahwa menguatnya dolar membuat mata pencarian masyarakat terganggu termasuk dirinya sendiri. Bagi masyarakat yang berstatus sebagai pedagang akan sangat merasakan

⁶ Surya, Pemilik Toko Sinar Ponsel, Wawancara Pribadi, Banjarmasin , 29 Pebruari 2016

dampak dari melemahnya rupiah ini. Penurunan daya beli masyarakat terhadap telepon seluler membuat Bapak Zainudin cemas karena ia hanya mengharap gaji dari hasil penjualan telepon seluler yang mampu ia jual walaupun toko ini milik kakaknya sendiri.

Apabila masalah penjualan ini tidak dapat diselesaikan dan semakin hari semakin berkurang maka tidak menutup kemungkinan mata pencahariannya ini akan gulung tikar. Penurunan penjualan di toko ini yaitu mencapai 50-80 persen, biasanya ia dapat menjual 10-50 buah telepon seluler per hari namun, pada awal tahun 2015 sampai akhir tahun penjualan makin menurun yaitu 1-10 buah telepon seluler saja yang dapat terjual per harinya.

Adapun cara yang dilakukan Bapak Zainudin selaku karyawan di toko kakanya ini yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik menurutnya adalah ramah terhadap pembeli, kenyamanan tempat dan selalu senyum dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari calon pembeli.

Promosi melalui keluarga dan teman-teman dengan memberikan aksesoris yang gratis dan garansi yang cukup lama untuk setiap pembelian telepon seluler di toko ini juga merupakan salah cara Bapak Zainudin agar omset penjualan dapat membaik.

8. Identitas Responden Ke delapan

Nama : Alimin
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : karyawan Biru Ponsel

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Alimin, karyawan di toko Biru ponsel di jalan Veteran Banjarmasin mengenai melemahnya rupiah apakah berdampak pada penjualan telepon seluler di toko yang ia jaga, Bapak Alimin juga menjawab sama seperti para pemilik toko lainnya yaitu sangat berdampak karena setelah dolar terus menguat di toko yang ia jaga mengalami sepi pembeli, ia mengatakan bahwa daya beli menurun setelah pemilihan presiden tanggal 9 Juli 2014 lalu.

Kesejahteraan masyarakat menurun, otomatis daya belinya juga menurun kata Bapak Alimin. Ia sangat berharap di bawah pemerintahan presiden yang baru ini dapat mengatasi permasalahan ekonomi ini secara cepat⁷. Kiat-kiat yang dilakukan oleh Ibu yanti selaku pemilik toko dan di bantu oleh Bapak Alimin dan karyawan lainnya untuk memperbaiki omset penjualan yang makin menurun di toko mereka yaitu:

a. Membuat promosi semakin menarik

Bapak Alimin dan karyawan akan memberikan bonus-bonus kepada pembeli apabila membeli telepon seluler di toko nya, bonus itu dapat berupa aksesoris telepon seluler yang menggiurkan untuk menarik konsumennya. Contohnya apabila membeli satu buah telepon seluler mendapatkan *powerbank* atau memori *card* telepon seluler.

b. Membuat toko nyaman mungkin

⁷Alimin Pemilik Toko Biru Ponsel, Wawancara Pribadi, Banjarmasin 30 Pebruari 2016.

Para karyawan toko Biru ponsel sebisa mungkin membuat toko yang mereka jaga menarik perhatian para konsumen agar konsumen tersebut merasa nyaman saat ingin membeli.

c. Meningkatkan kualitas pelayanan

Pelayanan merupakan pilihan pertama seorang konsumen untuk memilih sebuah produk. Inilah salah satu kiat-kiat yang dilakukan oleh toko Biru ponsel untuk memperbaiki omsetnya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Para karyawan selalu berusaha melayani para pembeli dengan sebaik mungkin. Keramahan, kesopanan dalam berbicara, selalu tersenyum dengan para pembeli merupakan salah satu yang dilakukan oleh para karyawan ditoko tersebut.

9. Identits Responden Ke sembilan

Nama : Dina

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Pemilik Dina Ponsel

Toko telepon seluler milik Ibu Dina juga mengalami penurunan penjualan telepon seluler. Penurunan yang cukup signifikan dimulai dari akhir tahun 2015 sampai sekarang ini. Biasanya Ibu Dina dapat menjual telepon seluler 10-20 buah perhari tetapi sekarang penjualan menurun menjadi 4-5 buah saja per hari nya. Adapun kiat-kiat yang dilakukan Ibu Dina agar omset nya tidak terus menurun, yaitu:

a. Membangun usaha sampingan

Untuk memperbaiki omset yang menurun, Ibu Dina akan mencoba membuat usaha sampingan lain agar keuntungan yang di dapat memulihkan bisnis utama yaitu menjual telepon seluler. Usaha sampingan yang ingin di jalankan Ibu Dina ialah membuka warung makan yang berada tidak jauh dari toko Dina Ponsel.

b. Melakukan promosi yang gencar

Ibu dina akan melakukan promosi yang lebih ekstra lagi, baik melalui media cetak ataupun elektronik.

c. Memberikan kemudahan kepada para pembeli

Salah satu kemudahan yang diberikan oleh Ibu Dina ialah mengisi berbagai macam aplikasi yang diinginkan oleh para pembeli, sehingga saat pembeli mendapatkan telepon seluler tersebut sudah dilengkapi dengan aplikasi-aplikasi yang diinginkan.

10. Identitas Responden Ke sepuluh

Nama : Akhmad Dany

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Karyawan Khubaz Ponsel

Persaingan dengan toko-toko baru yang bermunculan serta menurunnya daya beli masyarakat menjadi penyebab dari menurunnya omset penjualan telepon seluler di toko Khubaz ponsel.

Adapun kiat-kiat yang dilakukan oleh Bapak Akhmad Dany terkait omset penjualan di tokonya terus menurun yaitu:

a. Memberikan Pelayanan yang Terbaik

Memperbaiki pelayanan dan *service* yang baik adalah cara yang dilakukan Bapak Ahmad Dany untuk membuat para pembeli merasa nyaman berbelanja di tokonya.

b. Mendekorasi tempat

Menyusun barang dagangan agar terlihat rapi dan tempat yang nyaman merupakan cara yang di pilih Bapak Akhmad sebagai daya tarik pembeli.

c. Membuat promosi semenarik mungkin.

Matriks

Dampak penjualan telepon seluler sebelum dan sesudah depresiasi dan kiat para penjual untuk memperbaiki omset penjualan

No	Nama toko	Tahun berdiri	Penjualan telepon seluler perhari		Kiat para penjual telepon seluler dalam memperbaiki omsetnya apabila penjualan terus menurun
			Sebelum depresiasi	Sesudah depresiasi	
1	Anastakin/alyatakin Phonsel	2007	50 – 100 buah	5 – 50 buah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memaksimalkan kinerja 2. Menjual aset yang tidak dibutuhkan 3. Mengutamakan pelayanan 4. Menambah sarana promosi
2	E Dody Phonsel	2007	50 – 100 buah	5 – 20 buah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencari mitra bisnis 2. Peningkatan promosi 3. Pelayanan yang ekstra 4. Pemantauan/monitoring usaha
3	Fauzan Phonsel	2011	20 – 50 buah	2- 10 buah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil kredit di bank untuk menambah modal 2. Membuat toko semenarik dan nyaman mungkin 3. Promosi yang gencar
4	Aisya Phonsel	2011	20 – 50 buah	2-10 buah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan 2. Menambah sarana promosi 3. Mencari mitra bisnis
5	Purnama Phonsel	2009	20-50 buah	1-5 buah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promosi melalui organisasi 2. Mencari modal 3. Meningkatkan pelayanan
6	Sinar Phonsel	2008	20 – 80 buah	2-10 buah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promosi yang gencar 2. Menambah modal dengan mencari teman untuk diajak bekerjasama
7	Hikmah Phonsel	2009	20 – 50 buah	2-8 buah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kualitas pelayanan 2. Promosi yang menarik
8	Biru Phonsel	2010	20 – 80 buah	5-10 buah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat promosi yang lebih menarik 2. Mendekorasi toko 3. Meningkatkan kualitas pelayanan
9	Dina Phonsel	2010	20 – 50 buah	2-8 buah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membangun usaha sampingan untuk menambah modal 2. Melakukan promosi yang gencar 3. Memberikan kemudahan
10	Khubaz Phonsel	2011	20 – 50 buah	1-5 buah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan yang terbaik 2. Mendekorasi toko 3. Membuat promosi lebih menarik

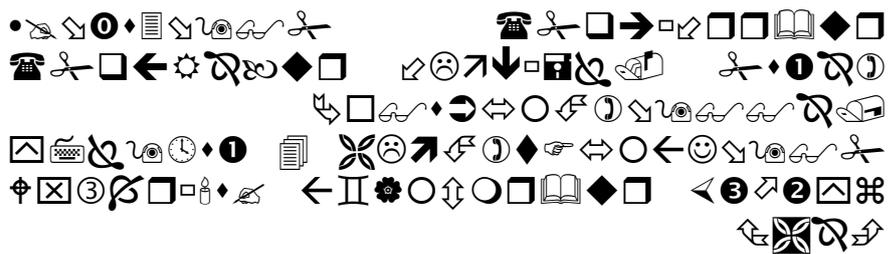
C. Laporan Penelitian

Setelah menyajikan beberapa data sebagaimana tertuang pada bab IV, kemudian penulis menganalisis data tersebut untuk menjawab rumusan masalah pada bab I mengenai bagaimana dampak penjualan telepon seluler apabila nilai mata uang rupiah terus melemah dan bagaimana kiat para penjual telepon seluler dalam memperbaiki omsetnya apabila penjualan terus menurun.

1. Analisis Dampak Penjualan Telepon Seluler Apabila Rupiah Terus Melemah.

Uang adalah benda-benda yang disetujui oleh masyarakat sebagai alat perantara untuk mengadakan tukar menukar/perdagangan.⁸ Tanpa uang perekonomian tidak dapat berjalan sebagai mana mestinya.

Penekanan Alquran mengenai uang adalah jaminan adanya keadilan dalam fungsinya sebagai alat tukar, alat ukur dan alat penyimpan daya beli. Seperti dalam Q.S. al-Israa’/ 17: 35.



“Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”⁹

⁸Sadono Sukirno, *op.cit.*, hlm. 267.

⁹Departemen Agama Republik Indonesia, *op. cit.*, hlm. 429.

Stabilitas mata uang merupakan salah satu tujuan dari hampir setiap negara guna menjaga tingkat kesejahteraan masyarakat maupun memberikan kepastian bagi dunia usaha. Bila nilai uang tidak stabil, atau mengalami fluktuasi maka sebagian besar kesejahteraan masyarakat akan mengalami penurunan terutama yang mempunyai pendapatan tetap dan para pedagang elektronik karena daya beli masyarakat berkurang.

Nilai mata uang rupiah pada tahun 2015 mengalami penurunan yang cukup signifikan terhadap dolar Amerika Serikat yaitu mencapai Rp14.000,00. Melemahnya perekonomian berdampak pula pada penjualan telepon seluler di jalan Veteran Banjarmasin yang mengalami penurunan penjualan secara drastis yaitu mencapai hingga 50-80 persen. Para pemilik toko telepon seluler di jalan Veteran merasakan imbas dari melemahnya ekonomi saat ini yaitu dengan berkurangnya omset penjualan telepon seluler di toko mereka. Apabila hal ini terjadi secara terus menerus maka bukan tidak mungkin para pemilik toko akan menutup usahanya dikarenakan bangkrut.

Dampak langsung dari melemahnya rupiah terhadap menurunnya penjualan adalah harga dari telepon seluler itu sendiri. Pada saat rupiah melemah, harga telepon seluler yang berasal dari luar negeri akan mengalami kenaikan dikarenakan produsen membeli telepon seluler tersebut menggunakan mata uang asing.

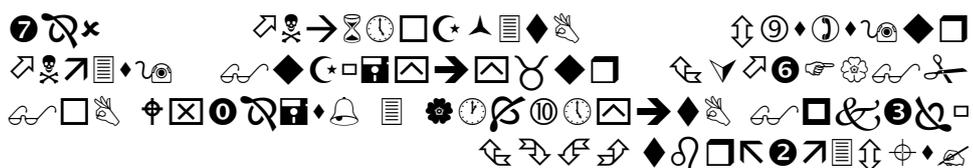
Harga telepon seluler di jalan Veteran Banjarmasin belum mengalami kenaikan secara keseluruhan karena para pedagang masih membeli telepon

seluler dengan harga yang sama dari para distributor. Tetapi tidak menutup kemungkinan apabila rupiah terus melemah maka harga telepon seluler akan mengalami kenaikan secara keseluruhan. Kenaikan harga ini membuat para pembeli melakukan penundaan pembelian terhadap telepon seluler sampai harga kembali turun.

Dampak tidak langsung dari melemahnya rupiah terhadap penjualan telepon seluler ini adalah apabila rupiah terus melemah maka dunia usaha akan kacau, banyak para investor akan menarik investasinya di perusahaan-perusahaan besar karena takut rugi. Perusahaan yang menggunakan produk impor sebagai bahan utama juga akan mengurangi karyawan karena bahan baku lebih mahal dan perusahaan tidak mampu membayar semua gaji karyawan maka terjadilah pemutusan hubungan kerja terhadap karyawannya. Penutupan sebuah perusahaan akan menimbulkan dampak negatif yaitu pengangguran dan dampak negatif dari pengangguran ini salah satunya akan menimbulkan menurunnya daya beli masyarakat terhadap telepon seluler, sehingga akan mengakibatkan kelesuan dalam berusaha.

Keharusan bekerja dan berusaha dalam Islam terdapat dalam Firman Allah swt dalam Q.S al'Araaf/ 7: 10, Q.S al Mulk/ 67: 15 dan Q.S. an Najm/ 53: 39.

Q.S al-A'raaf/ 7: 10

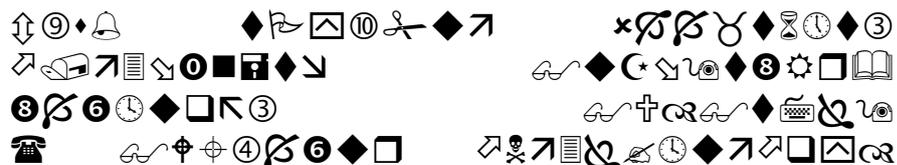


tergantung pada kinerja penawaran tersebut dibandingkan harapannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.¹³

Para pedagang telepon seluler di jalan Veteran Banjarmasin saat ini telah berupaya meningkatkan kualitas, pelayanan dan nilai yang akan dirasakan oleh pembeli untuk membangun kepuasan pelanggan. Hampir semua toko telepon seluler di jalan Veteran mengutamakan pelayanan untuk memperbaiki omset mereka, contohnya saja toko Anastakin/ Alyatakin ponsel yang beranggapan bahwa pelanggan adalah raja, dan raja harus dilayani dengan baik.

Kepuasan konsumen dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang/jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan kebersihan dan kerapian. Kebersihan didalam Islam memiliki dua pengertian yaitu kebersihan lahir dan bathin. Kebersihan lahir yang dimaksud di sini adalah kebersihan tempat, produk yang mereka tawarkan kepada pembeli.

Seperti dalam firman Allah swt dalam Q.S al-A'raaf/ 7: 26.



¹³Philip kotler, *op. cit.*, hlm. 50.



“Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutupi auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat”.¹⁴

Sedangkan kebersihan bathin yang dimaksud di sini adalah sifat

jujur dan amanah. Hal ini berdasarkan sabda nabi Muhammad saw:

“Muslim itu adalah saudara. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya”. (HR. Ahmad dan Thobrani)

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain. sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang dan jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan

Sifat amanah inilah yang nanti akan diterapkan bagi setiap para penjual telepon seluler di jalan Veteran untuk meningkatkan pelayanan agar pembeli tidak merasa tertipu membeli telepon seluler di toko mereka. Pelayanan yang diberikan oleh para penjual telepon seluler bermacam-macam, mulai dari pemberian informasi yang jujur tentang telepon seluler yang akan dibeli, menyediakan tempat parkir yang gratis, memberikan minuman dan permen untuk calon pembeli, mendekorasi

¹⁴Departemen Agama Republik Indonesia, *op. cit.*, hlm. 224.

tempat agar pelanggan merasa nyaman, serta keramahan terhadap pembeli.

b. Mengelola periklanan, promosi penjualan, dan hubungan masyarakat

1) Periklanan

Periklanan adalah segala bentuk penyajian non personal dan promosi ide, barang atau jasa oleh suatu sponsor tertentu yang memerlukan pembayaran. Tujuan (sasaran) periklanan adalah suatu tugas komunikasi spesifik dan level keberhasilan yang harus dicapai atas audiens spesifik pada periode waktu yang spesifik. Tujuan periklanan dapat digolongkan berdasarkan sasarannya yaitu apakah untuk menginformasikan, membujuk, atau mengingatkan.¹⁵

Salah satu kiat dari para penjual telepon seluler untuk memperbaiki omset mereka adalah dengan menggunakan iklan. Contoh toko telepon seluler daerah Vetran yang menggunakan iklan sebagai upaya agar omset mereka membaik adalah: Toko Anastakin/Alyatakin phonsel yaitu dengan memasang iklan di internet, toko E Dody phonsel dengan memasang iklan di internet dan surat kabar, dan toko Bapak Surya juga memasang iklan di surat kabar dan toko-toko lainnya yang akan mengikuti apabila cara ini berhasil untuk memperbaiki omset penjualan.

2) Promosi Penjualan

¹⁵Philip kotler, *Op. Cit.*, hlm. 235-236.

Promosi penjualan merupakan unsur kunci dalam kampanye pemasaran. Iklan menawarkan alasan untuk membeli, sedangkan promosi penjualan menawarkan insentif untuk membeli.¹⁶

Kiat para penjual telepon seluler yang paling banyak dilakukan adalah promosi. Semua toko melakukan promosi yang gencar agar omset penjualan mereka membaik dan tidak mengalami penurunan lagi. Adapun toko-toko telepon seluler yang melakukan promosi dengan cara mereka sendiri-sendiri yaitu:

- a) Toko Anastakin/Alyatakin Ponsel, promosi melalui internet dengan menggunakan jasa online.
- b) E Dody Ponsel, promosi langsung melalui masyarakat yang datang memperbaiki telepon seluler, dan melalui sosial media, internet dan surat kabar.
- c) Fauzan Ponsel, Membuat famplet untuk dibagikan kepada masyarakat.
- d) Aisyah Ponsel, promosi melalui sosial media dengan memasang iklan pemberian aksesoris gratis untuk setiap pembelian telepon seluler.
- e) Purnama Ponsel, mempromosikan dengan mengikuti club
- f) Sinar Ponsel, Promosi dari mulut ke mulut dengan memberikan aksesoris telepon seluler yang cantik apabila membeli telepon seluler di tokonya.

¹⁶*Ibid.*, hlm. 257.

- g) Hikmah Ponsel, Promosi melalui kelurga dan teman-teman dengan memberikan aksesoris gratis dan garansi yang cukup lama untuk setiap pembelian telepon seluler
- h) Biru Ponsel, Memberikan bonus-bonus kepada pembeli apabila membeli telepon seluler di toko nya, bonus itu dapat berupa aksesoris telepon seluler yang menggiurkan untuk menarik konsumennya.
- i) Dina Ponsel, Promosi yang lebih ekstra lagi, baik melalui media cetak ataupun elektronik.
- j) Khubaz Ponsel, membuat promosi semenarik mungkin.

3) Hubungan Masyarakat

Perusahaan tidak hanya harus berhubungan secara konstruktif dengan pelanggan, pemasok dan penyalur, tetapi ia juga harus berhubungan dengan kelompok kepentingan masyarakat yang besar.

Masyarakat (publik) adalah setiap kelompok yang memiliki kepentingan aktual dan potensial atau yang memiliki pengaruh terhadap kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Hubungan masyarakat (humas) melibatkan berbagai program yang dirancang untuk mempromosikan dan atau menjaga citra perusahaan atau tiap produknya.¹⁷

¹⁷*Ibid.*, hlm. 265.

Membangun hubungan masyarakat yang baik juga dilakukan oleh para penjual telepon seluler jalan Veteran Banjarmasin, melalui hubungan yang baik akan tercipta nilai yang baik juga dan nilai yang baik akan meningkatkan penjualan para pedagang. Contoh toko yang membangun hubungan baik kepada masyarakat adalah toko Purnama Phonsel yang mengikuti sebuah club dimana di dalam club tersebut memiliki banyak kegiatan yang dapat dimanfaatkan untuk mempromosikan telepon seluler.

Selain dari membangun kepuasan pelanggan melalui kualitas, pelayanan dan nilai, serta mengelola periklanan, promosi penjualan, dan hubungan masyarakat, para penjual telepon seluler juga melakukan kiat-kiat sebagai berikut:

- a) Memaksimalkan kinerja, dan membangun usaha sampingan.
- b) Pemantauan/monitoring kegiatan usaha.
- c) Menambah modal dengan mencari teman yang dapat dibawa bekerjasama, melakukan pembiayaan di bank dan menjual aset yang tidak terlalu dibutuhkan seperti mobil, tanah ataupun perhiasan yang tidak dipakai.