

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Azwa Collection

Azwa Collection merupakan salah satu usaha busana muslimah yang berada di Desa Ngemplak Kidul Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati. Desa ini bersebelahan dengan Desa Kajen, Desa Sidomukti, Desa Soneyan dan Desa Sekarjalak. Desa Ngemplak Kidul merupakan salah satu lingkungan Islami (Kauman). Terdapat banyak makam Waliyullah dan instansi pendidikan seperti madrasah dan pondok pesantren, dari tingkat taman kanak-kanak, sekolah dasar, sekolah menengah pertama, hingga sekolah menengah atas.

Azwa Collection di gagas oleh Ibu Ulin Nushha sejak tahun 2016. Sebelum memiliki usaha ini, Ibu Ulin bekerja sebagai perawat pada salah satu perusahaan besar di Pati. Usaha jualan gamis bermula dari Ibunya dengan sistem cicil (mending). Jadi, secara tidak langsung, Ibu Ulin meneruskan usaha yang sudah dirintis oleh Ibunya. Penjualan produk Azwa Collection berawal dengan menyewa ruko di seberang jalan raya. Tidak jauh dari tempat tinggalnya, tepatnya di ruko depan SMK Cordova Margoyoso. Karena dirasa biaya sewa ruko mahal, akhirnya usaha ini pindah ke rumah dengan membuat toko di rumah (tepatnya menempati garasi rumah).¹

Melihat zaman sekarang banyak orang menggunakan busana muslimah, secara tidak langsung memberikan peluang bisnis pada usaha Azwa Collection. Terlebih lagi, lingkungan bisnis yang berada di lingkungan Islami juga menjadi pengaruh baik. Azwa Collection menawarkan berbagai jenis gamis yang santun, trendi dan elegan. Pada tahun 2016 Azwa Collection masih mengambil produk dari supplier. Setelah berjalan satu tahun, tepatnya pada tahun 2017 baru bekerja sama dengan konveksi langsung. Azwa Collection menjual dan memasarkan produknya dengan dua cara, secara *online* dan *offline*. Konsumen tidak hanya berasal dari daerah Ngemplak Kidul

¹ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

saja, namun juga merambah sampai ke luar Pulau Jawa seperti Aceh, Kalimantan dan Papua.²

Azwa Collection telah menyediakan berbagai macam gamis untuk para wanita muslimah yang menggemari busana muslim. Terlebih lagi wanita muslim yang mengikuti *trend* busana muslim. Setiap produk yang dijual selalu mengutamakan kualitas baik dari segi bahan, model maupun kerapihan jahitan. Sehingga akan selalu mendapat kepercayaan konsumen.

2. Visi Misi Azwa Collection

Visi

Menjadikan busana muslim sebagai *trend* berpakaian yang sopan dan bernilai bagi wanita muslim dan menjadikan wanita muslim berpenampilan lebih santun namun tetap elegan.

Misi

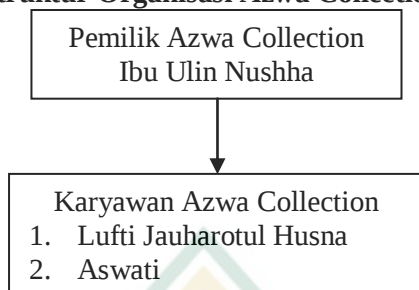
- a. Memudahkan wanita muslim mendapatkan busana muslim
- b. Memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam pengadaan kebutuhan *fashion* wanita muslim yang menyangkut *trend* cara berpakaian sesuai syariat

3. Struktur Organisasi Azwa Collection

Azwa Collection dikelola oleh Ibu Ulin Nushha (pemilik), yang bertindak sebagai pengambil keputusan utama dan pembuat kebijakan yang harus dilaksanakan oleh karyawan. Selain itu Ibu Ulin juga sebagai *designer* di dalam usaha Azwa Collection. Ada dua karyawan yang ada pada Azwa Collection diantaranya Ibu Lutfi dan Ibu As. Ibu Lutfi bertugas sebagai model setiap ada sesi foto produk dan melayani konsumen baik *online* maupun *offline* sesuai dengan kebijakan pemilik. Sedangkan Ibu Aswati bertugas melayani konsumen baik *online* maupun *offline*.

² Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

GAMBAR 4.1
Struktur Organisasi Azwa Collection³



4. Produk dan Pelayanan

Azwa Collection menjual berbagai macam gamis dengan berbagai macam bahan dan model. Mulai dari gamis untuk anak-anak, remaja, dewasa hingga usia lanjut. Selain itu, juga menyediakan daster untuk remaja dan dewasa. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa yang menjadi keunggulan produk Azwa Collection dibandingkan dengan produk sejenis lainnya yaitu desain gamis di desain sendiri. Motif maupun model yang dihasilkan tidak pasaran, sehingga memberikan kesan sopan namun tetap modis dan mengikuti *trend* yang ada di pasaran. Azwa Collection melayani pelayanan via *online* maupun *offline*. Untuk via *online* bisa melalui aplikasi *whatsapp*, *instagram*, *facebook*, dan *shopee*. Sedangkan untuk pelayan via *offline*, konsumen bisa datang ke toko dan melihat produknya secara langsung.

B. Pembahasan Data

1. Penerapan Strategi Pemasaran Syariah Azwa Collection dalam Meningkatkan Volume Penjualan

Setiap perusahaan mempunyai strategi untuk menjalankan usahanya. Hat tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pembeli dan masyarakat (konsumen) agar mendapatkan keuntungan atau sebagai perbandingan antara pendapatan dan biaya yang telah dikeluarkan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dapat dipahami bahwa Azwa Collection menggunakan strategi segmentasi pasar, target pasar, positioning, bauran pemasaran, etika bisnis Islam serta karakteristik pemasaran syariah.

³ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

Strategi pemasaran yang menyangkut segmentasi pasar, target pasar dan *positioning* yaitu:

a. Segmentasi pasar

Segmentasi pasar merupakan proses membagi pasar ke dalam beberapa kelompok yang berbeda berdasarkan kebutuhan, karakteristik dan merupakan dasar untuk mengetahui beberapa segmen yang berbeda di setiap pasar.⁴ Azwa Collection melakukan segmentasi pasar yang ditujukan kepada wanita muslimah baik anak-anak hingga dewasa. Karena bisnis ini menyediakan busana muslim untuk kaum wanita. Adapun segmentasi pasar Azwa Collection sebagai berikut:

1) Segmentasi geografis

Segmentasi pasar geografis merupakan pembagian pasar menurut beberapa unit geografis yang berbeda, misalnya wilayah, negara, propinsi, kota, kepulauan dan berdasarkan musim. Pembagian segmentasi pasar Azwa Collection memfokuskan wilayah Pati, Solo, Jepara dan sebagainya sekitar Semarang.

*“Karena kami melakukan pelayanan pembelian secara online, produk kami tersebar luas ke berbagai wilayah. Tidak hanya di wilayah Pati saja, tapi juga Solo, Jepara dan sekitar Semarang. Apabila produk kami tersebar luas maka dapat menambah segmen pasar kami. Sehingga konsumen luar kota Pati mengetahui produk Azwa yang berkualitas baik.....”*⁵

2) Segmentasi demografis

Merupakan segmentasi yang membagi pasar menjadi kelompok berdasarkan pada variabel seperti jenis kelamin, umur, pendapatan, ukuran keluarga,, pendapatan, pekerjaan, agama, ras, pendidikan, dan kebangsaan. Azwa Collection mempunyai sasaran untuk wanita muslimah dengan konsep yang dapat dijangkau oleh semua kalangan wanita yang beragama Islam. Mulai anak-anak hingga dewasa.

⁴ Basu Swasta dan Irawan, *Manajemen Pemasaran*, 91.

⁵ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

“.....Kami menawarkan produk oleh semua kalangan, mulai anak-anak sampai dewasa dengan jenis kelamin wanita dan beragama Islam.....”⁶

3) Segmentasi psikografis

Merupakan segmentasi pasar yang membagi pasar berdasarkan gaya hidup dan kepribadian. Segmentasi ini membagi pembeli pada kelompok yang berbeda berdasarkan kelas sosial, gaya hidup, atau kepribadian. Azwa Collection dalam segmen ini membidik semua kalangan baik kalangan menengah keatas maupun kalangan menengah kebawah. Karena Azwa Collection menyediakan produk dengan kualitas terbaik dan harga yang terjangkau.

“.....Mulai dari kalangan menengah sampai ke atas..... Kualitas dan harga yang bersaing kami tawarkan agar dapat memberikan kepuasan konsumen dalam penggunaan produk kami.”⁷

4) Segmentasi perilaku

Merupakan segmentasi pasar berdasarkan sikap, penggunaan dan respons. Azwa Collection menyediakan produk yang digemari masyarakat yang sangat cocok digunakan oleh orang-orang bergaya hidup santai, dapat digunakan pada acara formal dan non formal. Karena Azwa Collection selalu mengutamakan kualitas dan kenyamanan produk.

“.....Produk kami sangat cocok digunakan oleh orang-orang yang memiliki gaya hidup santai. Karena kami selalu mengutamakan kualitas dan kenyamanan produk. Produk kami bisa digunakan untuk acara formal maupun non formal.....”⁸

⁶ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

⁷ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

⁸ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

b. Target pasar

Target pasar merupakan pemilihan besar atau luasnya segmen sesuai dengan kemampuan perusahaan untuk memasuki segmen tersebut. Selain itu, target pasar digunakan untuk memfokuskan bidikan pada segmen pasar tertentu, pemasar harus terlebih dahulu mengetahui pasar potensial, apa yang menjadi kelemahan dan kekuatan pesaing, setelah itu menghubungkannya dengan kemampuan internal perusahaan sehingga target pasar dapat tercapai sesuai yang diharapkan. Target pasar Azwa Collection yaitu wanita muslimah mulai anak-anak hingga dewasa. Baik ibu rumah tangga, karyawan swasta, pelajar dan sebagainya. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection:

“Target utama kami adalah wanita muslim yang memiliki kesenangan dalam berbusana yang mengikuti trend. Mulai dari anak-anak hingga dewasa baik gamis maupun daster.”⁹

c. Positioning

Tujuan perusahaan akan tercapai apabila perusahaan menciptakan posisi pasar dan dapat mengambil peluang besar yang lebih luas. Azwa Collection memposisikan usahanya berbeda dengan yang lain. Karena pemilik Azwa Collection mendesain model dan motif produknya sendiri. Sehingga memiliki keunikan atau perbedaan dengan usaha sejenis di lingkungan bisnisnya. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection:

“.....Mengingat banyaknya pesaing bisnis yang ada, kami (Azwa) merupakan sebuah toko yang menyediakan busana muslim dengan motif dan model yang berbeda karena kami memiliki desain sendiri, tetap mengikuti trend dibandingkan dengan para pesaing bisnis yang sejenis.”¹⁰

⁹ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

Strategi bauran pemasaran juga diterapkan dalam pemasaran syariah Azwa Collection untuk meningkatkan volume penjualan diantaranya:

1) Produk (*Product*)

Islam mengajarkan untuk memperhatikan kualitas dan keberadaan produk. Produk yang dijual harus terang dan jelas kualitasnya. Sehingga pembeli mudah memberikan penilaian tentang produk. Tidak ada unsur penipuan dengan cara memperlihatkan yang baik dibagian luar serta menyembunyikan yang buruk atau cacat pada bagian dalam.¹¹ Jika penjual atau pembeli menyembunyikan sesuatu yang seharusnya diketahui oleh kedua belah pihak, maka bisnis tersebut dianggap menyimpang dari syariat Islam. Oleh karena itu, perusahaan harus dengan jujur dan etis dalam memberikan produk dengan kualitas terbaik. Hal ini berkaitan dengan pemenuhan harapan konsumen yang harus disesuaikan dengan aturan syariat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pemilik dan karyawan, Azwa Collection berusaha memberikan produk berupa gamis dan daster dengan kualitas yang baik kepada konsumennya, menggunakan bahan dengan kualitas terbaik serta menyampaikan produk dengan detail. Tidak ada suatu hal yang ditutupi dari konsumen. Azwa Collection selalu menyampaikan dengan jujur dan amanah. Sebagaimana penuturan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection:

“Produk kami yaitu berbagai macam gamis dan daster yang bisa digunakan oleh anak-anak hingga dewasa. Untuk model dan motif kami desain sendiri dengan kualitas yang baik, menggunakan bahan dengan kualitas terbaik serta mengikuti trend yang ada pada masyarakat..... Selain itu, kami selalu memberikan informasi produk kami dengan jujur. Sesuai dengan barang yang ada.....”¹²

¹¹ Muhammad Abdul Aziz Hakim, *Dasar dan Strategi Pemasaran Syariah*, (Jakarta: Renaisan, 2005), 23.

¹² Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

Begitu juga penuturan dari Ibu Aswati karyawan Azwa Collection:

“.....Foto yang kami bagikan ke media sosial benar-benar real pict (bukan rekayasa). Produk yang kami promosikan berkualitas baik. Sebisa mungkin foto yang kami bagikan diberi keterangan secara jelas bagaimana detail produk tersebut.....”¹³

Serta penuturan dari Ibu Lutfi Jauharotul Husna, karyawan Azwa Collection:

“.....Kami melayani konsumen sebisa mungkin, melayani dengan nyaman. Dalam artian memberi pelayanan yang amanah, terutama foto benar-benar real pict (bukan rekayasa). Sebisa mungkin foto yang kami bagikan diberi keterangan secara jelas bagaimana detail produk tersebut.....”¹⁴

2) Harga (Price)

Menurut perspektif Islam, penentuan harga ditentukan oleh mekanisme pasar yakni bergantung pada kekuatan permintaan dan penawaran. Pertemuan antara permintaan dan penawaran harus berlangsung secara sukarela. Praktik yang dilarang dalam Islam yaitu *ikhhtikar*, yaitu mengambil keuntungan di atas keuntungan normal dengan cara menjual sedikit barang untuk harga yang lebih tinggi, atau dalam istilah ekonomi disebut dengan *monopoly's rent-seeking*.¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh peneliti, Azwa Collection tidak mengambil keuntungan yang berlebihan dari kegiatan operasional bisnisnya. Keuntungan yang diambil masih dalam batas wajar. Azwa Collection memberikan harga terbaik yang mampu dijangkau oleh konsumennya.

¹³ Wawancara dengan Ibu Aswati selaku karyawan Azwa Collection, Pada 21 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 13.12 WIB.

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Lutfi Jauharotul Husna selaku karyawan Azwa Collection, Pada 21 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 10.09 WIB.

¹⁵ Muhammad Abdul Aziz Hakim, *Dasar dan Strategi Pemasaran Syariah*, 25.

Penetapan harga yang dilakukan disesuaikan dengan keadaan pasar. Hal ini dilakukan dengan tujuan dapat dijangkau oleh semua kalangan. Selain itu, Azwa Collection juga menyadari bahwa pengambilan keuntungan yang berlebihan tidak dianjurkan dalam syariat Islam. Karena dapat merugikan salah satu pihak. Sebagaimana penuturan Ibu Ulin Nushha pemilik Azwa Collection:

“Untuk harga produk mulai dari Rp. 130.000-Rp. 165.000. Biasanya kami memberikan potongan harga tersebut kepada reseller atau siapa saja yang membeli dalam jumlah banyak. Selain itu, di setiap hari-hari tertentu seperti hari ulang tahun salah satu anggota keluarga atau pada tanggal dan bulan yang sama. Intinya kami selain berusaha juga berbagi berkah kepada pembeli”¹⁶

Serta penuturan dari Ibu Jilalin Nashichah, konsumen Azwa Collection:

“Senang bisa kenal produk Azwa. Harganya terjangkau, modelnya trendi dan kualitasnya bagus”¹⁷

Harga yang ditawarkan oleh Azwa Collection mulai dari Rp. 130.000-Rp. 165.000. Harga yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pembelian bahan baku dan biaya-biaya lainnya. Pemberian potongan harga diberikan kepada *reseller*, orang-orang yang membeli dengan jumlah banyak dan pada hari-hari tertentu.

3) Tempat atau distribusi (*Place*)

Distribusi adalah semua kegiatan yang dilakukan perusahaan dengan tujuan membuat produk yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen yang dapat diperoleh dengan mudah pada waktu dan tempat yang tepat. Penentuan lokasi dan saluran yang

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Jilalin Nashichah selaku konsumen Azwa Collection, Pada 24 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 10.55 WIB.

digunakan untuk menyampaikan produk ke tangan konsumen termasuk dalam cakupan distribusi.¹⁸ Azwa Collection merupakan sebuah toko yang berlokasi di Desa Ngemplak Kidul Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati. Strategi distribusinya melalui *reseller* dan *dropship* yang berada di berbagai wilayah, baik di Pulau Jawa maupun luar Pulau Jawa. Saat ini, Azwa Collection belum mempunyai agen, sub agen dan sebagainya. Pemesanan dalam jumlah banyak bisa melalui telepon kemudian diantar sampai ke tujuan. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya pelayanan terhadap konsumen dengan baik dan amanah.

Menurut Ibu Ulin Nushha pemilik Azwa Collection diperoleh keterangan sebagai berikut:

*“Pendistribusian produk Azwa adalah sesuai dengan permintaan konsumen atau sesuai dengan pemesanan, yaitu dengan menyesuaikan wilayah pemesanan. Untuk kota-kota luar Pulau Jawa yang menjadi tempat pendistribusian kami sekarang diantaranya Kalimantan, Aceh dan Papua. Azwa selalu mempunyai persediaan produk, karena kami buka toko. Sehingga jika ada konsumen yang ingin melihat langsung produk kami bisa langsung datang. Selain itu, kami juga sering mengadakan PO (Pre Order) untuk produk-produk tertentu. Apabila dalam suatu pengiriman produk ditemukan barang cacat maupun rusak, pihak Azwa akan mengganti barang tersebut dengan yang baru. Kami sebisa mungkin menjalin hubungan yang baik dengan konsumen. Karena hal tersebut merupakan salah satu upaya usaha kami dapat berjalan samapai saat ini”*¹⁹

Berdasarkan keterangan tersebut, Azwa Collection selalu memperhatikan kepuasan pelanggan

¹⁸ Muhammad Abdul Aziz Hakim, *Dasar dan Strategi Pemasaran Syariah*, 26.

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

dengan tetap menjalin hubungan baik dengan konsumen. Pihak Azwa Collection juga bersedia mengganti barang yang cacat maupun rusak, meskipun barang tersebut sudah sampai ke tangan konsumen. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh salah satu karyawan Azwa Collection yaitu Ibu Lutfi Jauharotul Husna:

“Karena kami tidak hanya melayani 1 atau 2 pembeli saja.....Apabila ada barang rusak dikembalikan dan diganti barang.”²⁰

Penuturan dari Ibu Jilalin Nashichah, salah satu konsumen Azwa Collection diperoleh keterangan bahwa:

“Pelayanan memuaskan, karyawannya baik, apalagi pemiliknya. Sering mengajak komunikasi agar mengakrabkan antara pihak Azwa dan pembeli. Tiap ada diskon pada hari-hari tertentu, tidak mebeda-bedakan antara pelanggan lama dengan pelanggan baru.”²¹

Penuturan dari Ibu Lailia Rohmah, salah satu konsumen Azwa Collection diperoleh keterangan bahwa:

“Pelayanannnya memuaskan, karyawannya baik, pemiliknya ramah. Malah dianggap seperti keluarga sendiri.”²²

Keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa pihak Azwa Collection berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Baik konsumen lama maupun baru. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar tidak ada pembeda antara pihak Azwa Collection dengan konsumen.

²⁰ Wawancara dengan Ibu Lutfi Jauharotul Husna selaku karyawan Azwa Collection, Pada 21 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 10.09 WIB.

²¹ Wawancara dengan Ibu Jilalin Nashichah selaku konsumen Azwa Collection, Pada 24 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 10.55 WIB.

²² Wawancara dengan Ibu Lailia Rohmah selaku konsumen Azwa Collection, Pada 26 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.25 WIB.

4) Promosi (*Promotion*)

Kegiatan promosi dalam Islam diperbolehkan, tetapi harus mengedepankan faktor kejujuran dan menghindari penipuan. Selain itu, cara yang dipakai tidak bertentangan dengan syariat Islam.²³

Media yang digunakan Azwa Collection dalam mempromosikan produknya yaitu melalui media sosial (*online*) seperti *whatsapp*, *instagram* dan *facebook*. Selain itu, juga melalui marketplace *shopee*. Kegiatan promosi melalui media sosial dirasa lebih efektif dan efisien. Apalagi di zaman yang serba digital ini. Hal tersebut akan memudahkan konsumen melihat produk Azwa Collection meskipun tidak datang langsung di toko. Azwa Collection dalam mempromosikan produknya menggunakan kata-kata yang menarik dan mudah dipahami oleh konsumen. Melayani pembelian secara *offline*, yaitu dengan konsumen datang langsung ke toko dan melihat langsung produk Azwa Collection. Azwa Collection melakukan pelayanan yang ramah dengan slogan 3S, yaitu senyum, sapa dan salam. Penyampaian produk dilakukan dengan jujur, sesuai dengan keadaan produk. Serta tidak melebihi-lebihkan produknya.

*“Promosi yang kami lakukan melalui media sosial seperti whatsapp, instagram dan facebook serta marketplace shopee. Promosi face to face juga kami lakukan.”*²⁴

“.....Tahap awal kami mencoba memasarkan via online dengan cara foto produk seadanya kemudian di bagikan ke sosial media. Lambat laun konsumen datang dengan sendirinya. Kami melayani konsumen sebisa mungkin, melayani dengan nyaman. Selain promosi lewat sosial media, kami juga melayani pembelian melalui aplikasi Shopee untuk mendukung bisnis kami. Bukan hanya via online, kami juga

²³ Muhammad Abdul Aziz Hakim, *Dasar dan Strategi Pemasaran Syariah*, 27

²⁴ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

melayani secara offline. Dalam artian konsumen bisa datang langsung dan bisa melihat serta memilih produk secara langsung..... Dalam pelayanan kami ada 3S, yaitu senyum, sapa dan salam (slogan Azwa).’’²⁵

Begitu juga penuturan dari Ibu Aswati, karyawan Azwa Collection:

“Dalam hal pelayanan kami mempunyai slogan 3S, yaitu senyum, sapa dan salam’’²⁶

Azwa Collection mencerminkan karakter seorang pemasar yang baik sebagai upaya meningkatkan volume penjualan. Karakteristik pemasaran syariah yang dilakukan pada Azwa Collection:

1) Teistis (*Rabbaniyah*)

Nilai *rabbaniyah* merupakan suatu keyakinan yang bulat bahwa semua gerak-gerik manusia selalu dalam pengawasan Allah SWT. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Azwa Collection, meskipun kegiatan tidak diawasi dengan kamera CCTV namun Ibu Ulin selalu mengatakan kepada karyawannya bahwa setiap kegiatan usahanya selalu diawasi oleh Allah SWT. Berdasarkan keterangan tersebut dapat dijadikan bukti bahwa Azwa Collection menerapkan karakteristik *rabbaniyah*.

“.....Setiap kegiatan yang kami lakukan selalu berlandaskan keimanan karena secara tidak langsung kita mendapat pengawasan langsung dari Allah.’’²⁷

2) Etis (*Akhlaqiyyah*)

Etika merupakan perilaku yang berjalan diatas norma etika yang berlaku umum. Hal tersebut menjadi pedoman pemasar syariah untuk tetap menjaga setiap tutur kata, tingkah laku berbisnis

²⁵ Wawancara dengan Ibu Lutfi Jauharotul Husna selaku karyawan Azwa Collection, Pada 21 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 10.09 WIB.

²⁶ Wawancara dengan Ibu Aswati selaku karyawan Azwa Collection, Pada 21 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 13.12 WIB.

²⁷ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

dengan siapapun, baik konsumen, penyalur, toko, pemasok ataupun pesaingnya.²⁸

Pelaksanaan yang dilakukan Azwa Collection dalam karakteristik ini ditunjukkan dalam pengelolaan karyawan. Karyawan Azwa Collection senantiasa bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan pemiliknya. Mereka bekerja dengan giat, mampu menjalin hubungan baik dengan konsumen maupun pihak konveksi. Karena kerja sama yang baik akan memberikan manfaat dalam jangka panjang. Para karyawan menjalankan pekerjaannya sebagai nilai ibadah, sehingga pekerjaan menjadi berkah dan mendatangkan rezeki yang halal.

3) Realistis (*Al-Waqiiyah*)

Realistis atau sesuai dengan kenyataan, tidak mengada-ada atau menjurus kepada kebohongan. Segala bentuk transaksi dilakukan berlandaskan pada kenyataan yang ada. Kegiatan operasional Azwa Collection selalu mengedepankan kejujuran produk yang sesuai dengan produk yang ada. Apa pun yang dipromosikan sesuai dengan kualitas yang ada, tidak berlebihan. Azwa Collection senantiasa menghindari unsur penipuan yang bertentangan dengan syariat Islam. Sebagaimana penuturan dari Ibu Aswati, karyawan Azwa Collection:

*“.....Foto yang kami bagikan ke media sosial benar-benar real pict (bukan rekayasa). Produk yang kami promosikan berkualitas baik. Sebisa mungkin foto yang kami bagikan diberi keterangan secara jelas bagaimana detail produk tersebut.....”*²⁹

²⁸ Buchari Alma, *Manajemen Bisnis Syariah: Menanamkan Nilai dan Praktik Syariah Bisnis Kontemporer*, 350.

²⁹ Wawancara dengan Ibu Aswati selaku karyawan Azwa Collection, Pada 21 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 13.12 WIB.

Serta penuturan dari Ibu Jilalin Nashichah, konsumen Azwa Collection:

“.....Menerapkan nilai-nilai keIslaman dalam berbisnis seperti amanah, tidak melebihi-lebihkan produknya, jujur.....”³⁰

4) Humanistis (Al-Insaniyyah)

Humanistis berarti berperikemanusiaan., saling menghormati antar sesama. Keistimewaan pemasaran syariah yang lain yaitu humanistis, dengan sifat humanistis seorang pemasar akan terkontrol dan seimbang. Tidak menjadi manusia yang serakah dan menghalalkan segala cara untuk mendapatkan keuntungan.

“.....kami juga memberikan pelayann yang semaksimal mungkin bagi pelanggan. Sehingga tidak ada pemisah antara pihak Azwa dengan pelanggan. tidak menghalalkan segala cara dalam memperoleh apa yang diinginkan. Karena rezeki sudah ada yang mengatur sendiri.”³¹

“.....Sering mengajak komunikasi agar mengakrabkan antara pihak Azwa dan pembeli. Tiap ada diskon pada hari-hari tertentu, tidak mebeda-bedakan antara pelanggan lama dengan pelanggan baru.”³²

Berdasarkan data penelitian, Azwa Collection menerapkan sifat humanistis yaitu prinsip persaudaraan antarmanusia (*ukhuwwah insaniyyah*). Azwa Collection tidak membeda-bedakan status sosial konsumen. Azwa Collection juga menambahkan bahwa mereka bekerja semata-mata tidak mencari keuntungan materi melainkan juga keberkahan dalam menjalankan bisnis. Hal ini dibuktikan dengan terciptanya lingkungan kerja yang tenang, rukun dan saling menyayangi. Antara pemilik dengan karyawan

³⁰ Wawancara dengan Ibu Jilalin Nashichah selaku konsumen Azwa Collection, Pada 24 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 10.55 WIB.

³¹ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

³² Wawancara dengan Ibu Jilalin Nashichah selaku konsumen Azwa Collection, Pada 24 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 10.55 WIB.

taat beribadah dan berakhlakul karimah serta berbagi nikmat kepada sesama, seperti memberikan diskon untuk konsumen pada waktu tertentu yaitu pada waktu hari ulang tahun pemilik Azwa Collection.

Islam agama yang sempurna. Islam mengatur semua aturan kehidupan secara rinci. Ekonomi Islam yang disertai dengan keikhlasan semata-mata hanya untuk mencari ridla Allah SWT, maka segala bentuk kegiatannya bernilai ibadah. Rasulullah sebagai Rasul memiliki sifat wajib yaitu, *shiddiq*, *amanah*, *fathanah*, dan *tabligh* yang selayaknya dijadikan teladan umatnya dalam menjalankan setiap kegiatan. Tujuan ekonomi Islam mendapatkan keberkahan di dunia dan akhirat. Etika penjualan Azwa Collection dalam perspektif Islam berpedoman pada empat sifat Rasul sebagai berikut:

1) *Shiddiq*

Sikap jujur berarti selalu melandaskan ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Tidak ada kontradiksi dan pertentangan yang disengaja antara ucapan dengan perbuatan. Oleh karena itu, Allah memerintahkan orang-orang yang beriman untuk senantiasa memiliki sifat *shiddiq* dan juga dianjurkan untuk menciptakan lingkungan yang *shiddiq*.

Sifat *shiddiq* diwujudkan Azwa Collection dalam bentuk mempromosikan dan menawarkan produk dengan jujur sesuai dengan keterangan yang ada pada produk. Tidak melebih-lebihkan detail produk. Serta selalu memberikan produk dengan kualitas terbaik.

“.....sifat *shiddiq* yaitu selalu bersikap jujur. Dalam artian pihak Azwa meninggalkan sikap-sikap yang tidak disukai oleh konsumen. Baik dari penyampaian produk sampai pelayanan kami utamakan. Sesuai dengan barang yang ada.....”³³

2) *Amanah*

Amanah yaitu mengembalikan hak kepada pemiliknya, baik sedikit maupun banyak, tidak

³³ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

mengambil lebih dari yang ia miliki, dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa hasil penjualan, *fee*, jasa atau upah buruh. Amanah juga berarti melaksanakan tugas dan kewajiban dengan tanggung jawab penuh. Amanah dapat diwujudkan dalam sikap keterbukaan, kejujuran dan pelayanan yang optimal kepada pelanggan.³⁴

“.....*Amanah disini kami selalu menjaga kepercayaan konsumen. Baik konsumen baru maupun konsumen lama (konsumen yang telah loyal dengan kami). Selain itu, kami bertanggung jawab penuh atas produk yang telah kami pasarkan. Informasi produk yang telah kami sebarakan kepada konsumen sesuai dengan barang yang ada.....*”³⁵

Sifat *amanah* yang diwujudkan oleh Azwa Collection yaitu dengan kejujuran, keterbukaan, sikap tanggung jawab dan pelayanan yang ramah. Hal ini diwujudkan dengan tujuan membentuk loyalitas pelanggan. Apabila loyalitas pelanggan telah tercipta maka pelanggan akan mempercayai produk Azwa Collection dengan baik

3) *Tabligh*

Sifat *tabligh* memiliki arti komunikatif dan argumentatif. Orang yang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan dengan tutur kata yang tepat. Seorang pemimpin dalam dunia bisnis, ia harus mampu menjadi seorang yang mampu menkomunikasikan visi misinya dengan benar kepada karyawan dan *stakeholder* lainnya.³⁶ Sebagai seorang pemasar, harus dapat menyampaikan keunggulan produknya dengan jujur dan tidak menipu pelanggan, menjadi komunikator yang baik dan dapat berbicara dengan benar, bijaksana serta tepat sasaran kepada mitra bisnisnya.

³⁴ Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, 120-132.

³⁵ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

³⁶ Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, 120-132.

Data penelitian menunjukkan bahwa pada sikap *tabligh*, Azwa Collection selalu komunikatif dalam memasarkan serta menyampaikan produknya dengan detail. Baik dalam penyampaian lewat *online* maupun *offline*. Bahasa yang digunakan mudah dipahami oleh pelanggan serta dengan kalimat yang dapat menarik minat beli pelanggan. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan menghindari kesan harapan yang berlebihan terhadap produknya.

“.....Sifat *tabligh* disini berarti dalam penyampaian produk. Penyampaian produk yang kami lakukan dengan baik, mudah dipahami konsumen, serta terdapat informasi detail tentang produk. Hal tersebut kami lakukan agar tidak terjadi kekecewaan konsumen pada ekspektasi produk kami. Kami juga tidak melebih-lebihkan informasi tentang produk kami.....”³⁷

4) Fathanah

Salah satu ciri orang yang bertakwa ialah orang yang mampu mengoptimalkan potensi pikirannya. Orang yang senantiasa mengoptimalkan potensi pikirannya bisa disebut dengan *ulu al-albab* yaitu orang-orang yang iman dan ilmunya berinteraksi secara seimbang (*dynamic equilibrium*). Allah SWT bahkan memberikan peringatan keras kepada orang-orang yang tidak menggunakan akalunya.³⁸

Berdasarkan data penelitian, Azwa Collection dalam memasarkan produknya selalu berusaha mengoptimalkan potensi akalunya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Sifat ini akan menumbuhkan kreativitas dan kemampuan untuk melakukan inovasi produk. Selain itu, Azwa Collection juga mengutamakan ketepatan waktu saat ada pengiriman barang.

³⁷ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

³⁸ Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, 120-132.

“.....Kami selalu berusaha mengoptimalkan kemampuan yang ada untuk melakukan inovasi produk.....”³⁹

Berdasarkan strategi segmentasi pasar, target pasar dan posisi pasar yang diterapkan Azwa Collection bertujuan untuk memenangkan pasar sasaran atau *mind share* dan berusaha memastikan nama usaha dan produknya ada di benak konsumen. Dari segi bauran pemasaran 4P (*product, price, place, promotion*) yang diterapkan Azwa Collection bertujuan menembus pasar dan memenangkan *market share*. Selain itu penerapan karakteristik pemasaran syariah bertujuan untuk memenangkan keberhasilan hidup perusahaan.

2. Kelebihan dan Kekurangan Strategi Pemasaran Syariah Azwa Collection dalam Meningkatkan Volume Penjualan

Setiap perusahaan pastinya memiliki suatu kelebihan atau kekuatan strategi pemasaran yang bisa dijadikan sebagai tolak ukur berkembang atau tidaknya sebuah perusahaan. Adapun kelebihan strategi pemasaran yang dilakukan Azwa Collection adalah sebagai berikut:

TABEL 4.1

Kelebihan dan Kekurangan Pemasaran Syariah Azwa Collection

No.	Kelebihan	Kekurangan
1.	Lokasi tempat pemasaran yang strategis	Toko kurang luas dan belum terdapat cabang
2.	Adanya hak <i>khiyar ‘aib</i> (hak untuk melangsungkan atau membatalkan akad karena ditemukan adanya cacat pada barang)	Tidak adanya kamera pengawas (CCTV)
3.	Pelayanan yang ramah kepada konsumen	Terkendalanya sistem layanan pesan antar
4.	Menciptakan produk yang berbeda dengan usaha sejenis untuk konsumen	
5.	Menyediakan fasilitas layanan pesan antar (<i>delivery order</i>)	

³⁹ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

a. Kelebihan Pemasaran Syariah Azwa Collectin

1) Lokasi tempat pemasaran yang strategis

Lokasi pemasaran yang strategis merupakan nilai lebih dari suatu usaha. Lokasi yang strategis akan mempermudah konsumen untuk mendapatkan produk. Konsumen akan dengan mudah mengingat lokasi karena berada di dekat jalan raya dan dalam pemukiman yang padat penduduk. Selain itu, Azwa Collection juga berada di lingkungan Islami (kauman). Sehingga terdapat peluang untuk mengembangkan usahanya. Mengingat banyaknya waniat muslim yang memerlukan busana muslim untuk dipakai dalam kehidupan sehari-hari. Sebagaimana penuturan Ibu ulin Nushha sebagai pemilik Azwa Collection:

“.....saya memanfaatkan peluang lingkungan bisnis yang ada pada lingkungan Islami sehingga mempermudah pemasaran.”⁴⁰

2) Adanya hak *khiyar ‘aib* (hak untuk melangsungkan atau membatalkan akad karena ditemukan adanya cacat pada barang)

Azwa Collection menerapkan hak *khiyar ‘aib*. Jika dalam barang yang sudah dibeli dan sampai ke tangan konsumen terdapat kecacatan, maka Azwa Collection akan mengganti barang tersebut. Hal ini diterapkan dengan tujuan penipuan dalam transaksi terhindarkan. Karena adanya hak yang jelas. Selain itu, antara penjual dengan pembeli jujur dan terbuka saat melakukan transaksi serta menumbuhkan rasa nyaman dan muncul kepuasan dari kedua belah pihak. Sebagaimana penuturan Ibu Lutfi Jauharotul Husna, salah satu karyawan Azwa Collection:

“.....Apabila ada barang rusak dikembalikan dan diganti barang baru.”⁴¹

⁴⁰ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

⁴¹ Wawancara dengan Ibu Lutfi Jauharotul Husna selaku karyawan Azwa Collection, Pada 21 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 10.09 WIB.

Serta penuturan dari Ibu Jilalin Nashichah, salah satu konsumen Azwa Collection:

“.....Misalnya kalau ada yang salah kirim atau ada kecacatan pihak Azwa akan mengganti dengan barang yang baru.”⁴²

3) Pelayanan yang ramah kepada konsumen

Azwa Collection dalam melayani konsumen selalu dengan sikap yang ramah. Konsumen yang datang diambut dengan baik, baik konsumen *online* maupun *offline*, konsumen lama maupun baru. Azwa Collection memberikan pelayanan yang ramah. Memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen akan memberikan rasa yang puas. Secara tidak langsung konsumen akan menjadi loyal dan perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Pelayanan yang ramah tersebut dapat memberikan nilai tambah tersendiri bagi pihak Azwa Collection.

Menurut Ibu Lutfi Jauharotul Husna, salah satu karyawan Azwa Collection diperoleh keterangan sebagai berikut:

“.....Melayani konsumen juga penting bagi kami, harus ramah dan sopan ketika berinteraksi. Jangan melayani secara buruk atau kasar dalam menjawab pertanyaan konsumen.....”⁴³

Serta penuturan Ibu Sriaah, salah satu konsumen Azwa Collection:

“Pelayanannya baik, karyawan maupun pemilik ramah. Tidak membedakan antara pelanggan lama dan pelanggan baru.....”⁴⁴

⁴² Wawancara dengan Ibu Jilalin Nashichah selaku konsumen Azwa Collection, Pada 24 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 10.55 WIB.

⁴³ Wawancara dengan Ibu Lutfi Jauharotul Husna selaku karyawan Azwa Collection, Pada 21 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 10.09 WIB.

⁴⁴ Wawancara dengan Ibu Sriaah selaku konsumen Azwa Collection, Pada 24 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 12.34 WIB.

- 4) Menciptakan produk yang berbeda dengan usaha sejenis untuk konsumen

Azwa Collection merupakan usaha yang bergelut di bidang busana muslimah. Meskipun terdapat banyak usaha dengan produk sejenis, Azwa Collection memiliki perbedaan yaitu menciptakan produk yang berbeda dengan pesaing yang ada di lingkungan bisnisnya. Perbedaan yang dimiliki Azwa Collection yaitu motif dan model produk yang dipasarkan. Pemilik Azwa Collection mendesain sendiri produknya, sehingga produk yang dihasilkan tidak pasaran, harga yang ditawarkan terjangkau oleh semua kalangan, mengikuti trend yang ada di masyarakat serta memiliki kualitas yang baik.

Sebagaimana penuturan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection sebagai berikut:

“.....kami (Azwa) merupakan sebuah toko yang menyediakan busana muslim dengan motif dan model yang berbeda karena kami memiliki desain sendiri, tetap mengikuti trend dibandingkan dengan para pesaing bisnis yang sejenis.”⁴⁵

Serta penuturan dari Ibu Lailia Rohmah, salah satu konsumen Azwa Collection sebagai berikut:

“Yang membedakan model nya, meskipun harga murah tetapi kualitas produk tetap diprioritaskan. Kalau modelnya tidak pasaran. Meskipun banyak produk sejenis yang bahannya sama, tapi di Azwa modelnya berbeda.....”⁴⁶

- 5) Menyediakan fasilitas layanan pesan antar (*delivery order*)

Fasilitas ini disediakan bagi para konsumen yang memesan lewat media sosial (*online*) maupun konsumen yang memesan dalam jumlah banyak. Mengingat konsumen Azwa Collection yang tersebar

⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Ulin Nushha selaku pemilik Azwa Collection, Pada 22 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.24 WIB.

⁴⁶ Wawancara dengan Ibu Lailia Rohmah selaku konsumen Azwa Collection, Pada 26 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 09.25 WIB.

di berbagai daerah hingga sampai di luar Pulau Jawa. Layanan pesan antar ini bisa menggunakan ekspedisi tertentu sesuai dengan permintaan konsumen. Pada hari-hari tertentu layanan ini *free* ongkir.

b. Kekurangan Pemasaran Syariah Azwa Collection

Ada kalanya suatu perusahaan memiliki kelemahan. Namun, sebagai pebisnis harus mampu menjadikan kelemahan tersebut menjadi sebuah kelebihan, atau meminimalisir kelemahan tersebut. Adapun kelemahan strategi pemasaran syariah yang ada pada Azwa Collection adalah sebagai berikut:

- 1) Toko yang kurang luas dan belum terdapat cabang
Semakin bertambahnya produk, toko Azwa Collection menjadi kurang luas. Toko yang berukuran 4 kali 3 meter menjadi terlihat sempit, terlebih jika ada barang baru yang datang. Saat ini Azwa Collection belum memiliki cabang seperti agen, sub agen, dan lain-lain. Azwa Collection hanya membuka *reseller* dan *dropship*. Rencana untuk kedepannya, Azwa Collection akan membuka cabang di tempat yang berpotensi memiliki konsumen potensial.

“Selama ini kami baru membuka reseller dan dropship . belum memikirkan untuk membuka agen, sub agen, dan lain-lain. Mungkin suatu saat bisa jadi kami membuka agen.”⁴⁷

- 2) Tidak adanya kamera pengawas (CCTV)
Tempat operasional bisnis Azwa Collection tidak diawasi dengan kamera CCTV. Pemilik selalu mengawasi kegiatan operasional dan selalu memberikan masukan kepada para karyawannya. Mulai dari foto produk hingga proses transaksi. Pemilik selalu memberitahu para karyawannya untuk tetap menjaga keamanan dan menciptakan rasa nyaman kepada pelanggan.
- 3) Terkendalanya sistem layanan pesan antar
Sistem layanan pesan antar ini biasanya terhambat di ekspedisi. Terkadang pengiriman tidak sesuai dengan yang diharapkan pihak Azwa

⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Lutfi Jauharotul Husna selaku karyawan Azwa Collection, Pada 21 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 10.09 WIB.

Collection dan konsumen. Hal ini bisa terjadi dikarenakan ekspedisi sedang mengalami *overload* pengiriman barang. Jika tidak ingin terjadi *overload* pengiriman, pihak Azwa Collection biasanya menyarankan konsumen untuk menggunakan kurir pengiriman yang jarang digunakan atau pada saat *event-event* tertentu menggunakan layanan kilat yang dimiliki perusahaan penyedia, karena biasanya pada *event-event* tertentu (pengiriman gratis ongkir) memakai layanan reguler.

*“Kendala kami sering pada pengiriman seperti pengiriman yang tidak tepat waktu. Untuk mengatasi hal seperti ini, kami mencoba menghubungi konsumen dan menjelaskan dengan baik. Supaya tidak terjadi kesalahpahaman antara pihak Azwa dan konsumen.”*⁴⁸



⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Lutfi Jauharotul Husna selaku karyawan Azwa Collection, Pada 21 Januari 2022 di Azwa Collection pukul 10.09 WIB.