

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Nihla Store Sedan Rembang

Nihla Store merupakan sebuah store yang beralamat di ponpes Al Atas, Desa Sidorejo, Jl. Belakang, RT.01/RW.02, Krajan Setan, Sidorejo, Sedan, Kabupaten Rembang, Jawa Tengah 59264. Nihla Store merupakan agen skin care RK Glow Rembang, Agen deadoran Yasmin spray, member hijab arrafi. Nihla store juga menjual pakaian pria, wanita dan anak-anak dengan berbagai brand ori (dalam negeri dan luar negeri) dan kosmetik berbagai brand. Nihla store memanfaatkan media sosial seperti facebook, whatsapp dan Instagram untuk memasarkan produknya.¹

Nihla Store Sedan Rembang merupakan outlet yang menjual beberapa kebutuhan wanita seperti kebutuhan skincare, hijab, gamis dan lainnya. Nihla telah menjalankan bisnis nya sejak bulan Januari 2020, melalui media penjualan online dan offline yang berdomisili di Rembang. Penjualan online Nihla menggunakan marketplace Shopee yang menjual berbagai macam barang seperti skincare. Proses pembelian barang yang dilakukan oleh Nihla melalui berbagai macam sumber tergantung produk nya, seperti melalui agen, distributor, dan importir resmi. Untuk barang dengan produk dalam negeri atau lokal, Nihla biasanya mendapatkan produk dengan memesan kepada distributor atau agen daerah, namun apabila tidak ada maka Nihla akan menghubungi distributor pusat untuk mendapatkan barang tersebut. Untuk produk skincare Nihla mendapatkan produk tersebut melalui agen resmi.²

Visi dari Nihla Store Sedan Rembang adalah menjadi agen yang terkemuka di bidang perawatan kecantikan wajah dengan kualitas yang utama dan pelayanan dan prima. Sedangkan misi Nihla Store Sedan Rembang yaitu membangun usaha terpecaja yang mampu melebihi harapan pelanggan. Meningkatkan kompetensi melalui perbaikan skill, attitude dengan melakukan pelatihan melayani konsumen yang rutin. Melakukan iniviasi secara berkala baik dalam produk maupun

¹ Hasil observasi awal peneliti pada Nihla Store pada 20 Oktober 2021.

² Hasil observasi peneliti pada Nihla Store Sedan Rembang, 1 Maret 2022.

teknologi kecantikan. Meningkatkan kerjasama dengan beberapa agen. Serta menciptakan nilai tambah dengan integritas tinggi. Tugas utama Nihla selaku owner usaha adalah memimpin usaha yang dijalankan, memberikan pengarahan kepada semua karyawan tentang tujuan usaha dan mengontrol kinerja usaha.³

Untuk menentukan harga jual, Nihla Store tidak mematok sistem yang sama pada semua produk namun mempertimbangkan dari harga beli dan harga pasaran yang beredar. Ada beberapa distributor produk yang menetapkan harga jual kepada reseller-nya yang apabila tidak mematuhi (menetapkan harga di bawah atau di atas) maka akan di *blacklist* dan tidak mendapat harga khusus. Namun ada juga agen yang tidak menentukan atau mematok harga jual kepada reseller, reseller di beri kebebasan untuk menentukan harga jual pada produk tersebut. Dalam melakukan penetapan harga Nihla Store melakukan tergantung produk nya seperti menetapkan keuntungan 20% dari harga beli. Melihat harga di pasaran dan mengkalkulasi pembelian produk dan ongkos kirim.⁴

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Strategi Pemasaran Online pada Nihla Store Sedan Rembang

Strategi pemasaran online pada Nihla Store Sedan Rembang terdiri dari beberapa aspek yaitu aspek produk, harga, promosi dan distribusi. Pada aspek produk Nihla Store Sedan Rembang menjual beberapa produk seperti skincare RK Glow, Deodoran Yasmin Spray, Hijab Arrafi. Secara khusus Nihla Store Sedan Rembang juga menjual pakaian pria, wanita dan anak-anak dengan berbagai brand ori (dalam negeri dan luar negeri) serta kosmetik berbagai brand hanya jika memperoleh pesanan dari konsumen untuk dicarikan produk tersebut. Namun untuk produk RK Glow adalah produk jual utama dari Nihla Store Sedan Rembang. Pada aspek harga Nihla Store Sedan Rembang, menetapkan harga sesuai dengan kualitas produk, penetapan harga di Nihla Store Sedan Rembang juga sesuai dengan kemampuan

³ Hasil observasi peneliti pada Nihla Store Sedan Rembang, 1 Maret 2022.

⁴ Hasil observasi peneliti pada Nihla Store Sedan Rembang, 1 Maret 2022.

atau daya beli konsumen. Mampu bersaing dengan harga jual agen skincare lainnya.

Pada aspek promosi Nihla Store Sedan Rembang memanfaatkan berbagai media sosial yang ada untuk memasarkan produknya misalnya dengan menggunakan facebook, Whatsapp, dan Instagram, tujuan untuk penggunaan media sosial dalam memasarkan produknya adalah untuk memperluas pangsa pasar dan agar khalayak umum khususnya perempuan bisa mengetahui produk produk yang dijual Nihla Store Sedan Rembang dengan sangat mudah. Pada aspek distribusi, Nihla Store Sedan Rembang menggunakan model COD dimana Nihla bertemu dengan konsumen di beberapa lokasi strategis di kota Rembang sesuai dengan keinginan konsumen dengan hari dan waktu yang menyesuaikan konsumen juga. Konsumen juga bisa mengambil produk langsung di outlet.

Strategi pemasaran online pada Nihla Store Sedan Rembang terdiri dari beberapa aspek yaitu aspek produk, harga, promosi dan distribusi. Pada aspek produk Nihla Store Sedan Rembang menjual beberapa produk seperti skincare RK Glow, Deodoran Yasmin Spray, Hijab Arrafi. Secara khusus Nihla Store Sedan Rembang juga menjual pakaian pria, wanita dan anak-anak dengan berbagai brand ori (dalam negeri dan luar negeri) serta kosmetik berbagai brand hanya jika memperoleh pesanan dari konsumen untuk dicarikan produk tersebut. Namun untuk produk RK Glow adalah produk jual utama dari Nihla Store Sedan Rembang. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Nihla selaku pemilik Nihla Store bahwa produk yang pemilik jual beragam, ada skincare RK Glow, Deodoran Yasmin Spray, Hijab Arrafi. Kalau lagi ada pesanan pemilik juga bisa mencarikan, berbagai macam pakaian laki-laki dan wanita dengan merek yang beragam. Namun itu saat ada yang pesan saja.⁵

RK Glow sebuah produk penjualan utama Nihla Store Sedan Rembang merupakan salah satu merk dari kosmetik yang cukup terkenal di Indonesia. Bahkan produk ini disebut sebagai kosmetik viral karena memiliki daya tarik tersendiri

⁵ Nihla, wawancara oleh penulis, 2-3 Maret 2022, wawancara 1, transkrip.

serta khasiat yang cukup efektif jika digunakan. Alamat resmi dari perusahaannya sendiri berada di daerah Medan tepatnya di kawasan jalan Alumunium Raya Timur Nomor 31. Pemasarannya sendiri sudah dilakukan di seluruh Indonesia oleh banyak agen dan stokis yang sudah dibekali ilmu penjualan dan pengetahuan kosmetik yang memadai. Banyak sekali jenis produk yang bisa Konsumen gunakan dari merek ini. Triangulasi juga dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian, dimana sesuai dengan pernyataan Rahma selaku reseller Nihla Store bahwa produk yang dijual Nihla Store adalah skincare. Kebanyakan konsumen carinya RK Glow, soalnya sudah pada cocok di kulit wajah, tidak alergi.⁶

Salah satu produk yang cukup direkomendasikan ialah serum RK Glow yang merupakan salah satu produk yang membantu membuat wajah Konsumen menjadi lebih cantik bersinar. Produk ini menjadi salah satu dari rangkaian kosmetik yang bisa Konsumen gunakan dan dapat dikombinasikan dengan beberapa rangkaian produk lainnya. Ada beberapa manfaat yang bisa Konsumen peroleh dengan menggunakan serum ini. Manfaat yang bisa Konsumen dapatkan yaitu wajah lebih cerah, lembut dan lembab, mengatasi jerawat, menyejukkan kulit, mengontrol kulit berminyak, menutrisi kulit wajah, menghilangkan komedo, menyamarkan noda hitam dan mengangkat sel kulit mati.

Secara keseluruhan manfaat yang bisa Konsumen dapatkan dari penggunaan serum RK glow ialah kondisi kulit yang bersih dan terawat. Berbagai noda dan flek hitam yang membuat wajah menjadi tidak sedap dipandang atau bahkan mengganggu kenyamanan Konsumen bisa teratasi dengan menggunakan produk ini. Hasil dokumentasi saat dilakukan wawancara juga bermanfaat untuk memperkuat hasil penelitian ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan reseller Nihla Store Sedan Rembang menyatakan bahwa produknya Nihla Store itu banyak, ada skincare, ada hijab, ada baju, apabila dapat pesanan baju dari konsumen, langsung menghubungi pemilik dan akan dicarikan, soalnya

⁶ Rahma, wawancara oleh penulis, 4 Maret 2022, wawancara 2, transkrip.

channelnya banyak, jadi kalau channel satu kosong pasti akan dicarikan di channel lainnya.⁷

Tak hanya dalam bentuk serum merk ini masih memiliki banyak jenis produk yang dapat Konsumen gunakan. Salah satu hal yang cukup menjadi pertimbangan bagi banyak orang dalam penggunaan produk kosmetik ialah efek samping termasuk untuk produk ini. Secara umum merk ini tidak memiliki efek samping yang signifikan. Efek sampingnya lebih bersifat positif dan tidak merugikan setiap penggunaannya. Kandungan bahan khusus yang aman dan halal tidak akan membahayakan kulit wajah baik pada serum RK Glow maupun pada varian produk lainnya. Hal ini tentu membuat Konsumen merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan produk tersebut.

Hal lain yang tak kalah penting lagi ialah Konsumen perlu mengenali varian produk lain dari merk ini untuk menyesuaikan dengan jenis kulit. Varian produk yang bisa Konsumen pilih terdiri dari Premium, Acne Series, body Lotion, red jelly, dan masih banyak lagi. Konsumen bisa menggunakan produk ini sesuai dengan kandungan serta manfaat yang dimilikinya.

Pada aspek harga Nihla Store Sedan Rembang, menetapkan harga sesuai dengan kualitas produk, penetapan harga di Nihla Store Sedan Rembang juga sesuai dengan kemampuan atau daya beli konsumen. Mampu bersaing dengan harga jual agen skincare lainnya. Harga produk yang dijual Nihla Store Sedan Rembang sesuai dengan manfaat produk yang diberikan kepada konsumen. Misalnya RK beauty Lotion yang memiliki khasiat memutihkan tanpa pengelupasan, membuat kulit halus dan harum, menghilangkan Flek2 tubuh, melembabkan kulit, cepat meresap, bukan putih dempul, tidak licin bila terkena air, selain itu dilengkapi UV filter SPF 50 untuk memberikan perlindungan ganda Kulit dari pengaruh buruk sinar matahari dan produk sudah ber BPOM NA dijual dengan harga Rp. 120.000. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan sesuai dengan pernyataan Nihla selaku pemilik Nihla Store bahwa kalau untuk penentuan harga disesuaikan dengan

⁷ Aeni, wawancara oleh penulis, 4 Maret 2022, wawancara 3, transkrip.

distributor, tidak berani membuat harga sendiri soalnya nanti bisa di blacklist sama distributor, ada kesepakatan saat berkomitmen untuk menjadi agen RK Glow misalnya.⁸

Produk lainnya juga sesuai dengan kualitasnya misalnya RK Glow premium dan acne series yang merupakan perawatan wajah yang ampuh serta telah teruji klinis dan cocok menemani perawatan pengguna masa kini dari segala kalangan dengan kualitas baik, cocok untuk pria maupun wanita yang memiliki manfaat menetralkan wajah, meredakan jerawat akut, mengecilkan pori-pori, mengangkat kulit mati, mengencangkan kulit, mengurangi minyak berlebihan di wajah dan mengangkat komedo dijual dengan harga Rp 210.000. Triangulasi juga dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian, dimana sesuai dengan pernyataan Rahma selaku reseller Nihla Store bahwa harga produk yang dijual di Nihla Store beragam, tapi sesuai dengan ketentuan pusat, tapi kadang Nihla Store memberikan potongan harga bagi reseller dengan penjualan yang tinggi tiap bulannya.⁹

Pada jenis lipstik, Nihla Store Sedan Rembang menjual produk RK Lipmatte yang merupakan produk Lip Cream Matte tahan lama sepanjang hari. Hasil Matte tahan berjam-jam, tidak mudah luntur, ringan dan hasil tidak pecah dijual dengan harga Rp. 65.000.

Setelah dilakukan triangulasi sumber data pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Aeni selaku reseller Nihla Store bahwa harganya terjangkau, sama halnya dengan agen skincare lainnya. Cuma di Nihla Store barangnya itu biasanya ready, bukan PO. Jadi konsumen senang, saat hari ini pesan produk skincare yang ini misalnya, terus nanti langsung dua sampai tiga hari bisa COD.¹⁰

Harga produk yang dijual Nihla Store Sedan Rembang sesuai dengan khasiatnya, terjangkau bagi semua kalangan. Hasil dokumentasi saat dilakukan wawancara juga bermanfaat untuk memperkuat hasil penelitian ini.

⁸ Nihla, wawancara oleh penulis, 2-3 Maret 2022, wawancara 1, transkrip.

⁹ Rahma, wawancara oleh penulis, 4 Maret 2022, wawancara 2, transkrip.

¹⁰ Aeni, wawancara oleh penulis, 4 Maret 2022, wawancara 3, transkrip.

Pada aspek promosi Nihla Store Sedan Rembang memanfaatkan berbagai media sosial yang ada untuk memasarkan produknya misalnya dengan menggunakan facebook, Whatsapp, dan Instagram, tujuan untuk penggunaan media sosial dalam memasarkan produknya adalah untuk memperluas pangsa pasar dan agar khalayak umum khususnya perempuan bisa mengetahui produk produk yang dijual Nihla Store Sedan Rembang dengan sangat mudah. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Nihla selaku pemilik Nihla Store bahwa kalau untuk mempromosikan produk yang dijual, kebanyakan menggunakan WhatsAap, yaitu pakai fitur story di Whatsapp, sehingga banyak konsumen yang akan mengetahui barang apa saja yang dijual.¹¹

Pesatnya perkembangan teknologi membuat dunia menjadi tanpa batas, karena informasi begitu cepat sampai hal ini menyebabkan perkembangan dunia bisnis sangat berkembang. Dengan menggunakan media sosial Nihla Store Sedan Rembang akan dapat memperoleh informasi sesuai kebutuhan, yang sangat banyak digunakan saat ini antara lain adalah Facebook, Whatsapp, Twitter, Instagram.

Nihla Store Sedan Rembang menggunakan media Whatsapp dan facebook. Triangulasi juga dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian, dimana sesuai dengan pernyataan Rahma selaku reseller Nihla Store bahwa promosinya beragam, ada yang di story WA, ada yang di Instagram dan ada yang di Facebook, media sosial kan sekarang paling mudah di akses.”¹²

Kelebihan WhatsApp terutama bagi Nihla Store Sedan Rembang yang menjadikan aplikasi ini sebagai media jualan yaitu digunakan banyak orang. Menggunakan aplikasi yang sudah banyak digunakan orang-orang tentu akan memudahkan dari sisi penjual maupun pembeli. Setidaknya data di awal 2018 saja, sudah ada 1.5 miliar pengguna aktif yang menggunakan WhatsApp. Hal ini tentu menjadi kelebihan WhatsApp bagi Nihla Store Sedan Rembang. Nihla Store Sedan Rembang bisa dengan mudah

¹¹ Nihla, wawancara oleh penulis, 2-3 Maret 2022, wawancara 1, transkrip.

¹² Rahma, wawancara oleh penulis, 4 Maret 2022, wawancara 2, transkrip.

menghubungi pembeli, begitupun para pembeli yang bisa dengan mudah langsung mengontak Nihla Store Sedan Rembang via aplikasi chatting.

Hal yang diinginkan konsumen adalah “*simplicity.*” Jika Nihla Store Sedan Rembang menyajikan kemudahan bagi konsumen, maka penggunaan hal-hal yang memang sudah digunakan atau dimiliki konsumen. Membuat Nihla Store Sedan Rembang lebih gampang dihubungi tentu jadi salah satu kelebihan yang bisa Nihla Store Sedan Rembang tawarkan pada konsumen. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan sesuai dengan pernyataan Dita selaku reseller Nihla Store bahwa promosinya lewat Whatsapp, yang paling aktif itu Nihla Store kalau media sosial lainnya jarang soale, orang-orang itu kan pada aktifnya di WA, jadi yang promosi optimal ya pakai WA.¹³

Kelebihan WhatsApp dan Facebook lainnya adalah menghadirkan fitur story. Dengan adanya fitur ini, Nihla Store Sedan Rembang bisa menggunakan WhatsApp story layaknya Instagram story. Membuat konten yang menarik dan pintar menyisipkan promosi produk bisa jadi cara yang ampuh untuk menarik hati pelanggan. Kelebihan WhatsApp story juga bisa menyisipkan link tanpa syarat tertentu, tidak seperti instagram yang mengharuskan 10k followers untuk bisa menyisipkan link. Peluang ini tentu bisa Nihla Store Sedan Rembang memanfaatkan juga untuk sesekali mengarahkan orang-orang di kontak WhatsApp.

Pada aspek distribusi, Nihla Store Sedan Rembang menggunakan model COD dimana Nihla bertemu dengan konsumen di beberapa lokasi strategis di kota Rembang sesuai dengan keinginan konsumen dengan hari dan waktu yang menyesuaikan konsumen juga. Konsumen juga bisa mengambil produk langsung di outlet. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Nihla selaku pemilik Nihla Store bahwa untuk distribusi itu pada dasarnya menggunakan berbagai sistem, yaitu pakai sistem COD sama konsumen yang langsung ambil barang di outlet. Kalau mau COD juga bisa

¹³ Dita, wawancara oleh penulis, 4 Maret 2022, wawancara 4, transkrip.

fleksibel, mau jam berapa dan dimana, jadi nanti sekalian ada beberapa orang.¹⁴

CoD merupakan singkatan *cash on delivery*. Ini merupakan jenis transaksi di mana penerima barang membayar barang yang dipesannya saat kiriman sampai, ketimbang membayarnya di muka. Syarat dan bentuk pembayaran yang diterima berbeda-beda, sesuai dengan ketentuan pembayaran dalam perjanjian pembelian. CoD juga disebut sebagai *collect on delivery* karena pengiriman memungkinkan pembayaran tunai atau elektronik.

Triangulasi juga dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian, dimana sesuai dengan pernyataan Rahma selaku reseller Nihla Store bahwa kalau distribusi itu apabila ada konsumen minta cepat, reseller mengambil di outlet Nihla Store. Jadi biasanya pemilik sudah mempersiapkan barang pesanan masing-masing reseller, dan dapat diambil melalui adminnya.¹⁵

Kelebihan CoD bagi Nihla Store Sedan Rembang yaitu meningkatkan jangkauan pelanggan, CoD menawarkan cara pembayaran yang anti-rumit kepada pembeli. Apalagi bagi pembeli yang tidak suka dengan cara pembayaran digital pada e-commerce. Nihla Store Sedan Rembang dapat melayani lebih banyak pembeli potensial yang senang dengan cara pembayaran CoD. Maka dari itu, CoD berpotensi meningkatkan jangkauan Nihla Store Sedan Rembang terhadap pelanggan. Hasil dokumentasi saat dilakukan wawancara juga bermanfaat untuk memperkuat hasil penelitian ini.

CoD mampu meningkatkan fasilitas untuk pelanggan, CoD memiliki alur kerja sederhana. Ada barang, ada uang. Pembeli tidak merasa ditipu karena barang benar-benar sampai sebelum ia membayar. Meningkatnya fasilitas untuk pelanggan, akan meningkatkan kepuasan. Pelanggan yang puas merupakan aset bagi bisnismu karena mereka cenderung akan melakukan *repeat order*. Selain menambah fasilitas bagi pelanggan yang sudah ada, CoD dapat membantumu menarik pembeli baru. Dengan adanya opsi

¹⁴ Nihla, wawancara oleh penulis, 2-3 Maret 2022, wawancara 1, transkrip.

¹⁵ Rahma, wawancara oleh penulis, 4 Maret 2022, wawancara 2, transkrip.

CoD, Nihla Store Sedan Rembang bisa menumbuhkan kepercayaan pelanggan baru. Mereka hanya perlu membayar saat barang sudah tiba di depan rumah. Setelah dilakukan triangulasi sumber data pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Aeni selaku reseller Nihla Store bahwa cara Nihla Store mendistribusikan barang yang dijualnya itu pakai sistem ambil di store, sama ketemuan di luar, kalau orang-orang bilang itu COD.¹⁶

Mendapatkan kepercayaan pelanggan dan mempertahankannya, merupakan perjuangan tanpa henti. Ketika pelanggan yakin uang mereka aman, mereka cenderung akan datang lagi ke Nihla Store Sedan Rembang.

2. Strategi Pemasaran Online pada Nihla Store Sedan Rembang Ditinjau dari Ekonomi Syariah

Strategi pemasaran online pada Nihla Store Sedan Rembang ditinjau dari Ekonomi Syariah dapat dilihat dari aspek *rabbaniyah*, *akhlaqiyyah*, *al-waqi'yyah* dan *insaniyyah*. Aspek produk ditinjau dari aspek *rabbaniyah* pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang dilakukan dengan menerapkan nilai-nilai Islam misalnya dengan menjual produk skincare yang telah terdaftar dalam BPOM dan sesuai dengan hukum Islam, yaitu menjual barang yang halal. Nihla Store Sedan Rembang juga selalu menerapkan prinsip mencari rizki yang halal dan tidak batil dengan tidak menjatuhkan harga produk dari agen lainnya dengan tujuan untuk memperoleh pembeli yang lebih banyak. Aspek distribusi ditinjau dari aspek *akhlaqiyyah* pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang menerapkan etika dan budaya kerja dengan baik, misalnya dengan datang COD on time atau tepat waktu sebagai bentuk pelayanan kepada konsumen yang maksimal. Dalam memasarkan produknya Nihla Store Sedan Rembang juga menggunakan tutur kata yang halus, perilaku pemilik juga menunjukkan hal yang baik, dengan lebih bersabar pada konsumen yang memiliki keluhan atas produk yang dijualnya.

Aspek promosi ditinjau dari aspek *al-waqi'yyah* pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang yaitu dengan membangun koneksi dan hubungan yang baik dengan semua

¹⁶ Aeni, wawancara oleh penulis, 4 Maret 2022, wawancara 3, transkrip.

reseller, tidak pilih kasih dalam memenuhi list PO reseller, Nihla Store Sedan Rembang menerapkan sikap jujur pada semua hal berkaitan dengan produk yang dijualnya, bersikap benar tidak ada unsur penipuan dalam memasarkan produknya. Aspek harga ditinjau dari aspek *insaniyyah* pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang dilihat dengan upaya Nihla Store Sedan Rembang mempertahankan dan meningkatkan konsumen dengan menjual produk dengan harga yang sesuai kualitasnya serta pemenuhan kebutuhan konsumen agar konsumen Nihla Store Sedan Rembang merasa puas membeli produk di Nihla Store Sedan Rembang. Nihla Store Sedan Rembang juga peduli pada keadaan sosial, misalnya dengan melakukan bakti sosial pada tetangga outlet yang kesusahan. Nihla Store Sedan Rembang juga saling menghormati dengan penjual lain di pemasaran online. Penjelasan dari masing-masing aspek strategi pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang ditinjau dari Ekonomi Syariah adalah sebagai berikut:

a. Aspek Produk

Aspek produk ditinjau dari perspektif *rabbaniyah* yaitu produk kosmetik kecantikan yang dijual Nihla Store Sedan Rembang kini semakin populer di Rembang, mengantongi sertifikat Halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan izin dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) menjadi jaminan produk-produk RK Glow aman digunakan.

Aspek *rabbaniyah* pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang dilakukan dengan menerapkan nilai-nilai Islam misalnya dengan menjual produk skincare yang telah terdaftar dalam BPOM dan sesuai dengan hukum Islam, yaitu menjual barang yang halal. Nihla Store Sedan Rembang juga selalu menerapkan prinsip mencari rizki yang halal dan tidak batil dengan tidak menjatuhkan harga produk dari agen lainnya dengan tujuan untuk memperoleh pembeli yang lebih banyak. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Nihla selaku pemilik Nihla Store bahwa sebelum menjual tentunya produk yang akan dijual dipastikan baik dan halal seperti skincare yang dijual di Nihla Store dibuktikan dengan sudah adanya *barcode* halal MUI dan lain-lain, kemudian

proses penawaran dan perubahan nilainya tidak ada hal “yang bertentangan dengan akad dan prinsip” muamalah dalam Islam.¹⁷

Aspek produk ditinjau dari perspektif *akhlaqiyyah* yaitu dalam menjual produknya Nihla Store Sedan Rembang juga menggunakan tutur kata yang halus, perilaku pemilik juga menunjukkan hal yang baik.

Aspek produk ditinjau dari perspektif *al-waqi'yyah* yaitu Nihla Store tidak ada unsur penipuan dalam menjual produk pada strategi pemasaran online yang dilakukan Nihla Store yaitu calon konsumen bisa melihat beberapa testimoni-testimoni yang di-*upload* oleh Nihla Store.

Aspek produk ditinjau dari perspektif *insaniyyah* yaitu produk Nihla Store sesuai dengan kualitasnya misalnya RK Glow premium dan acne series yang merupakan perawatan wajah yang amppuh serta telah teruji klinis dan cocok menemani perawatan pengguna masa kini dari segala kalangan dengan kualitas baik.

Tak hanya di Rembang, RK Glow yang merupakan produk dari PT. Affor Neo Jaya ini juga sebelumnya sudah populer di berbagai kota lainnya di Indonesia. Dijelaskan owner Nihla Store Sedan Rembang, RK Glow memiliki puluhan macam produk di line up seri perawatan kecantikannya. Triangulasi juga dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian, dimana sesuai dengan pernyataan Rahma selaku reseller Nihla Store bahwa Nihla Store sudah menerapkan pemasaran syariah karena selama ini barang yg di perjualbelikan merupakan barang halal dan bermanfaat.¹⁸

Sertifikat halal merupakan sertifikasi yang dikeluarkan oleh Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia (LPPOM-MUI) yang menyatakan suatu produk sudah sesuai dengan syariat Islam. Sertifikat halal ini dapat digunakan untuk pembuatan label halal. Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 69 tahun 1999, tentang label

¹⁷ Nihla, wawancara oleh penulis, 2-3 Maret 2022, wawancara 1, transkrip.

¹⁸ Rahma, wawancara oleh penulis, 4 Maret 2022, wawancara 2, transkrip.

halal dan iklan pangan adalah setiap keterangan mengenai pangan yang berbentuk gambar, tulisan, kombinasi keduanya atau bentuk lain yang disertakan dalam pangan, dimasukkan ke dalam, ditempelkan pada dan atau merupakan bagian kemasan pangan (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 1999 Tentang Label dan Iklan Pangan). Hal tersebut sesuai dengan pernyataan sesuai dengan pernyataan Rahma selaku reseller Nihla Store bahwa penerapan nilai-nilai syariahnya bagus karena selama ini dalam bekerja sama orangnya cukup baik, dapat dipercaya, ownernya jujur dan sangat komunikatif.¹⁹

Aspek ketuhanan atau *rabbaniyah* dalam strategi pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang bisa diketahui dari beberapa indikator seperti menerapkan nilai-nilai Islam dalam menjalankan usaha. Nihla Store juga sudah menerapkan pemasaran syariah. Terdapat kesesuaian produk yang dijual Nihla Store dengan hukum Islam. Produk-produk yang dijual Nihla Store sudah sesuai dengan hukum Islam karena barang yang dijual bukan merupakan barang yang haram. Dan terdapat kesesuaian pemasaran online Nihla Store dengan rizki yang halal dan tidak batil. Nihla Store cukup bisa dipercaya dalam jual beli, tidak pernah memaksa pembeli untuk membeli barang yang dijual halal jadi hasilnya juga tidak batil.

b. Aspek Harga

Aspek harga ditinjau dari perspektif *rabbaniyah* yaitu Nihla Store Sedan Rembang menetapkan harga sesuai dengan kualitas produk, penetapan harga di Nihla Store Sedan Rembang juga sesuai dengan kemampuan atau daya beli konsumen.

Aspek harga ditinjau dari perspektif *akhlaqiyyah* yaitu Nihla Store Sedan Rembang juga selalu menerapkan prinsip mencari rizki yang halal dan tidak batil dengan tidak menjatuhkan harga produk dari agen lainnya dengan tujuan untuk memperoleh pembeli yang lebih banyak.

¹⁹ Rahma, wawancara oleh penulis, 4 Maret 2022, wawancara 2, transkrip.

Aspek harga ditinjau dari perspektif *al-waqi'yyah* yaitu reseller tidak boleh bermain harga dalam berjualan harus sesuai dengan SOP yang ditentukan Nihla Store. Ada poin-poin khusus yang diberlakukan untuk reseller, misal tidak diperkenankan banting harga.

Aspek harga ditinjau dari perspektif *insaniyyah* yaitu harga produk Nihla Store terjangkau, sama halnya dengan agen skincare lainnya. Nihla Store barangnya ready, bukan PO. Sehingga konsumen merasa senang, saat hari ini pesan produk skincare yang ini misalnya, terus nanti langsung dua sampai tiga hari bisa COD.

Aspek *insaniyyah* pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang dilihat dengan upaya Nihla Store Sedan Rembang mempertahankan dan meningkatkan konsumen melalui pemenuhan kebutuhan konsumen agar konsumen Nihla Store Sedan Rembang merasa puas membeli produk di Nihla Store Sedan Rembang. Nihla Store Sedan Rembang juga peduli pada keadaan sosial, misalnya dengan melakukan bakti sosial pada tetangga outlet yang kesusahan. Nihla Store Sedan Rembang juga saling menghormati dengan penjual lain di pemasaran online. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan sesuai dengan pernyataan Nihla selaku pemilik Nihla Store bahwa cara Nihla Store mempertahankan dan meningkatkan konsumen Cepat dan tanggap dalam melayani konsumen. Konsisten dengan pelayanan terbaik yang diberikan. Sering berkomunikasi aktif dengan pelanggan dimedia sosial. Memberi *reward* untuk pelanggan setia. *Follow up* ke konsumen. Memastikan produk yang dijual kualitasnya lebih unggul dari pada kompetitor.²⁰

Cara Nihla Store untuk saling menghormati dengan penjual lain di pemasaran online dengan menjalin silaturahmi yang baik antar penjual, tidak menjatuhkan sesama penjual. Setelah dilakukan triangulasi sumber data pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Afifah selaku konsumen Nihla Store bahwa Nihla Store menjual

²⁰ Nihla, wawancara oleh penulis, 2-3 Maret 2022, wawancara 1, transkrip.

produknya dengan jujur, apabila ada kekurangan maka pembeli diberi tahu kekurangan tersebut.²¹

Cara Nihla Store untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen di pemasaran online dengan cara cepat membalas chat dari pelanggan, dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

c. Aspek Promosi

Aspek promosi ditinjau dari perspektif *rabbaniyah* yaitu Nihla Store Sedan Rembang memanfaatkan berbagai media sosial yang ada untuk memasarkan produknya misalnya dengan menggunakan facebook, Whatsapp, dan Instagram, tujuan untuk penggunaan media sosial dalam memasarkan produknya.

Aspek promosi ditinjau dari perspektif *akhlaqiyyah* yaitu Nihla Store melakukan pelayanan pada konsumen dengan memberikan sapaan yang ramah, menanggapi konsumen dengan cepat dan responsif, memberikan jawaban kepada konsumen dengan jelas.

Aspek *akhlaqiyyah* pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang menerapkan etika dan budaya kerja dengan baik, misalnya dengan datang COD *on time* atau tepat waktu sebagai bentuk pelayanan kepada konsumen yang maksimal. Dalam memasarkan produknya Nihla Store Sedan Rembang juga menggunakan tutur kata yang halus, perilaku pemilik juga menunjukkan hal yang baik, dengan lebih bersabar pada konsumen yang memiliki keluhan atas produk yang dijualnya. Nihla Store Sedan Rembang juga memenuhi janji, ketepatan waktu dalam penjualan secara online. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan sesuai dengan pernyataan Nihla selaku pemilik Nihla Store bahwa dengan tidak membedakan pelanggan, tidak memilah memilah kasta pelanggan semua pelanggan berhak mendapatkan

²¹ Affah, wawancara oleh penulis, 5 Maret 2022, wawancara 5, transkrip.

pelayanan yang terbaik. Berusaha tepat waktu dan selalu bertanggung jawab, *fast respon* dengan pelanggan.²²

Aspek promosi ditinjau dari perspektif *al-waqi'yyah* yaitu Nihla Store membangun koneksi dan hubungan yang baik dengan semua reseller, tidak pilih kasih dalam memenuhi list PO reseller, Nihla Store Sedan Rembang menerapkan sikap jujur pada semua hal berkaitan dengan produk yang dijualnya.

Aspek promosi ditinjau dari perspektif *insaniyyah* yaitu cara Nihla Store untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen di pemasaran online. Dengan Memberi respon cepat. Kemudian menyapa konsumen dengan cara yang tepat. Kemudian memberikan solusi dalam berkomunikasi dengan konsumen. Selanjutnya fokus memberikan solusi yang dibutuhkan konsumen. Kemudian memberikan informasi dengan cara yang sederhana. Kemudian menutup interaksi dengan konsumen dengan cara yang baik dan santun. Triangulasi juga dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian, dimana sesuai dengan pernyataan Rahma selaku reseller Nihla Store bahwa dengan memberikan pelayanan yang terbaik, tepat waktu kalau COD jadi konsumen ndak nunggu lama-lama, kadang juga mbak Nihla yang datang duluan²³

Nihla Store melakukan pelayanan pada konsumen dengan memberikan sapaan yang ramah, menanggapi konsumen dengan cepat dan responsif, memberikan jawaban kepada konsumen dengan jelas, memberikan nilai tambah kepada konsumen misalnya memberikan bonus jika membeli produk tertentu, gratis ongkir dan lain-lain. Dengan mengutamakan kualitas pelayanan seperti memberikan pelayanan yang terbaik ke konsumen mulai dari memberikan tutur kata yang positif, kecepatan pengiriman, memberikan respon yang baik ke konsumen, menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan memiliki pengetahuan produk yang dijual secara lengkap.

²² Nihla, wawancara oleh penulis, 2-3 Maret 2022, wawancara 1, transkrip.

²³ Rahma, wawancara oleh penulis, 4 Maret 2022, wawancara 2, transkrip.

Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan bahwa dalam memasarkan produknya Nihla Store Sedan Rembang juga menggunakan tutur kata yang halus, perilaku pemilik juga menunjukkan hal yang baik, dengan lebih bersabar pada konsumen yang memiliki keluhan atas produk yang dijualnya. Triangulasi juga dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian, dimana sesuai dengan pernyataan Rahma selaku reseller Nihla Store bahwa etika dan budaya kerjanya dengan reseller bagus karena tidak membedakan sikap antara reseller 1 dan yang lain. Pelayanannya cukup bagus, tutur kata, perilaku pemilik pada strategi pemasaran online yang dilakukan Nihla Store Sopan, baik dan cepat tanggap.²⁴

Nihla Store memenuhi janji, ketepatan waktu dalam penjualan secara online dengan memberikan *screenshot* estimasi pengiriman ekspedisi ke pelanggan dan memberikan nomor resi dalam 24 jam setelah pembayaran. Setelah dilakukan triangulasi sumber data pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Afifah selaku konsumen Nihla Store bahwa konsumen merasa cukup puas membeli produk di Nihla Store karena selain ramah dan baik, pemilik dan karyawan Nihla Store juga komunikatif dan tanggap dalam melayani konsumen.²⁵

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agent asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh konsumen dengan cepat.

d. Aspek Distribusi

Aspek distribusi ditinjau dari perspektif *rabbaniyah* yaitu Nihla Store Sedan Rembang menggunakan model COD dimana Nihla bertemu dengan

²⁴ Rahma, wawancara oleh penulis, 4 Maret 2022, wawancara 2, transkrip.

²⁵ Afifah, wawancara oleh penulis, 5 Maret 2022, wawancara 5, transkrip.

konsumen di beberapa lokasi strategis di kota Rembang sesuai dengan keinginan konsumen dengan hari dan waktu yang menyesuaikan konsumen juga.

Aspek distribusi ditinjau dari perspektif *akhlaqiyyah* yaitu Nihla Store Sedan Rembang datang COD *on time* atau tepat waktu sebagai bentuk pelayanan kepada konsumen yang maksimal.

Aspek distribusi ditinjau dari perspektif *al-waqi'yyah* yaitu Nihla Store memegang teguh prinsip kejujuran dan saling mengerti akan tugas, hak dan kewajiban. Penerapan sikap jujur pada strategi pemasaran online yang dilakukan Nihla Store. Konsumen yang sudah *fix* membeli barang diwajibkan transfer dalam 1x 24 jam.

Aspek *al-waqi'yyah* pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang yaitu dengan membangun koneksi dan hubungan yang baik dengan semua reseller, tidak pilih kasih dalam memenuhi list PO reseller, Nihla Store Sedan Rembang menerapkan sikap jujur pada semua hal berkaitan dengan produk yang dijualnya, bersikap benar tidak ada unsur penipuan dalam memasarkan produknya. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Nihla selaku pemilik Nihla Store bahwa cara Nihla Store membangun realisasi dengan supplier yaitu dengan Memberikan informasi yang cukup kepada supplier, menanamkan kejujuran, tidak curang dalam mengikuti aturan yang dipersyaratkan oleh supplier.²⁶

Aspek distribusi ditinjau dari perspektif *insaniyyah* yaitu Nihla Store untuk saling menghormati dengan penjual lain di pemasaran online. Bersikap sopan, santun ramah dan baik. Tidak menghina/menjatuhkan ide-ide penjual lain. Tidak menghakimi/mengkritik penjual lain dalam segala hal. Kepuasan pelanggan haruslah diletakkan menjadi salah satu faktor terpenting dan menjadi muara kecil dalam segala aktifitas pemasaran pada setiap usaha yang berorientasi kepada pasar. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara yang

²⁶ Nihla, wawancara oleh penulis, 2-3 Maret 2022, wawancara 1, transkrip.

dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja actual produk yang dirasakan sesudah pemakaian.

Peraturan yang diterapkan Nihla Store pada karyawan memegang teguh prinsip kejujuran dan saling mengerti akan tugas, hak dan kewajiban. Penerapan sikap jujur pada strategi pemasaran online yang dilakukan Nihla Store. Konsumen yang sudah *fix* membeli barang diwajibkan transfer dalam 1x 24 jam. Setelah itu mengirimkan bukti transfer ke Nihla Store. Lalu Nihla Store mengecek transferan melalui aplikasi M-Banking, jika uang sudah masuk, barang yang di-*keep* pelanggan langsung masuk proses *packing* dan pelanggan berhak mendapatkan resi pengiriman dalam 1x24 jam.

Penerapan sikap benar, tidak ada unsur penipuan pada strategi pemasaran online yang dilakukan Nihla Store yaitu calon konsumen bisa melihat beberapa testimoni-testimoni yang di-*upload* oleh Nihla Store. Calon konsumen jika *fix* membeli dan sudah transfer, bisa mendapatkan resi dalam waktu 1 x 24 jam. Triangulasi juga dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian, dimana sesuai dengan pernyataan Rahma selaku reseller Nihla Store bahwa cara Nihla Store membangun realisasi dengan reseller Cukup baik, *fast respon* dan sigap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. penerapan sikap jujur pada strategi pemasaran online yang dilakukan Nihla Store dengan memberi resi pengiriman 1 x 24 jam setelah pembayaran.²⁷

Reseller tidak boleh bermain harga dalam penjualan harus sesuai dengan SOP yang ditentukan Nihla Store. Ada poin-poin khusus yang diberlakukan untuk reseller, misal tidak diperkenankan banting harga bila tidak sesuai dengan aturan Nihla Store ada konsekuensi yang berlaku yaitu dikeluarkan dari grup dan tidak ada penyetoran barang dari Nihla Store. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Afifah selaku konsumen Nihla Store bahwa pemilik dan karyawan nihla store menjelaskan

²⁷ Rahma, wawancara oleh penulis, 4 Maret 2022, wawancara 2, transkrip.

produknya dengan benar, secara detail dan bisa dimengerti.²⁸

Dalam berjualan Nihla Store sangat menerapkan nilai-nilai dalam syariah 4 prinsip ini yaitu *Siddiq* (jujur), seperti melihatkan semua rincian barang yang akan dibeli pembeli. Misal dari segi ukuranya, beratnya dan lain-lain. *Amanah* (dapat dipercaya), seperti halnya menepati janji, tidak berbohong. *Fathonah* (cerdas), seperti halnya memberikan semua informasi yang memadai, Mengutamakan kepuasan pelanggan, *Tabligh* (kominikatif), seperti halnya menjelaskan semua kondisi barang dan tidak memaksa pembeli (suka sama suka).

C. Analisis Data Penelitian

1. Strategi Pemasaran Online pada Nihla Store Sedan Rembang

Teori yang melandasi penelitian ini adalah teori pemasaran menurut Kotler sebagaimana dikutip Nana, pemasaran merupakan satu kegiatan pokok yang harus dipahami dalam upaya mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan untuk berkembang dan mendapatkan laba. Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu-individu dan kelompok mendapatkan hal-hal yang mereka butuhkan dan inginkan melalui pendiptaan, penawaran, dan pertukaran (nilai) produk-produk dengan pihak lain.²⁹ Pemasaran adalah salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, baik perusahaan barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan usahanya. Hal tersebut disebabkan karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan perusahaan, dimana secara langsung berhubungan dengan konsumen. Maka kegiatan pemasaran dapat diartikan sebagai kegiatan manusia yang berlangsung dalam kaitannya dengan pasar.

Data penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran online pada Nihla Store Sedan Rembang terdiri dari beberapa aspek yaitu aspek produk, harga, promosi dan

²⁸ Afifah, wawancara oleh penulis, 5 Maret 2022, wawancara 5, transkrip.

²⁹ Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 341.

distribusi. Pada aspek produk Nihla Store Sedan Rembang menjual beberapa produk seperti skincare RK Glow, Deodoran Yasmin Spray, Hijab Arrafi. Secara khusus Nihla Store Sedan Rembang juga menjual pakaian pria, wanita dan anak-anak dengan berbagai brand ori (dalam negeri dan luar negeri) serta kosmetik berbagai brand hanya jika memperoleh pesanan dari konsumen untuk dicarikan produk tersebut.

Produk yang punya konsep adalah produk yang memiliki kaitan ketercocokan dengan segment pasar tertentu. Segment pasar atau konsumen tertentu akan menganggap cocok pada produk yang memberikan value yang diinginkannya dan sebaliknya mereka akan tidak menyenangi produk lain yang tidak sesuai dengan jati diri atau value yang dimiliki olehnya.³⁰ Keragaman produk, kualitas, design, ciri, nama merek, kemasan, ukuran, pelayanan, garansi dan benefit produk. Semakin baik kualitas produk akan semakin besar kemungkinan menjual. Produk yang baik adalah produk yang mampu memenuhi keinginan konsumen.³¹

Data penelitian menunjukkan bahwa pada aspek produk Nihla Store Sedan Rembang menjual beberapa produk seperti skincare RK Glow, Deodoran Yasmin Spray, Hijab Arrafi. Secara khusus Nihla Store Sedan Rembang juga menjual pakaian pria, wanita dan anak-anak dengan berbagai brand ori (dalam negeri dan luar negeri) serta kosmetik berbagai brand hanya jika memperoleh pesanan dari konsumen untuk dicarikan produk tersebut.

Berdasarkan teori dan data penelitian tentang strategi pemasaran aspek produk, maka dapat dianalisis bahwa strategi pemasaran aspek produk Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan teori pemasaran aspek produk bahwa produk yang punya konsep adalah produk yang memiliki kaitan ketercocokan dengan segment pasar tertentu.

³⁰ Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2012), 123.

³¹ Maisarah Leli, “Strategi Pemasaran dalam Perspektif Islam”, *Jurnal At-Tasyri’iy* 2, no. 1 (2019): 32.

Harga merupakan unsur yang tidak kalah penting, didalam konteks harga adalah harga produk itu sendiri termasuk rangsangan rabat/diskon atau potongan harga khusus, atau sistem pembayaran lain diatur secara periodik atau bayar dengan cicilan merupakan bagian dari unsur harga yang tak kalah penting dalam menunjang proses keberhasilan memasarkan produk.³² Menurut Swastha “harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayar oleh konsumen atau pembeli untuk mendapatkan produk yang ditawarkan oleh penjual. Penetapan harga jual harus disesuaikan dengan daya beli konsumen yang dituju dan dengan mempertimbangkan faktor biaya, laba, pesaing, dan perubahan keinginan pasar.”³³

Data penelitian menunjukkan bahwa pada aspek harga Nihla Store Sedan Rembang, menetapkan harga sesuai dengan kualitas produk, penetapan harga di Nihla Store Sedan Rembang juga sesuai dengan kemampuan atau daya beli konsumen. Mampu bersaing dengan harga jual agen skincare lainnya.

Berdasarkan teori dan data penelitian tentang strategi pemasaran aspek harga, maka dapat dianalisis bahwa strategi pemasaran aspek harga Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan teori pemasaran aspek harga bahwa Penetapan harga jual harus disesuaikan dengan daya beli konsumen yang dituju dan dengan mempertimbangkan faktor biaya, laba, pesaing, dan perubahan keinginan pasar.

Promosi merupakan proses memperkenalkan produk dengan cara tertentu, seperti promosi penjualan khusus, periklanan, tenaga penjualan, kehumasan (*public relation*) dan pemasran langsung agar produk kita dikenal banyak nasabah. Proses ini sangat penting dalam membangun image produk yang mempunyai daya jual tinggi. Salah satu strategi yang dilakukan adalah promosi yang merupakan salah satu elemen bauran pemasaran yaitu sebagai perantara komunikasi antara produsen dan konsumen. Kegiatan

³² Maisarah Leli, “Strategi Pemasaran dalam Perspektif Islam”, *Jurnal At-Tasyri'iy* 2, no. 1 (2019): 32.

³³ Basu Swastha Dharmmesta dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran: analisa Perilaku Konsumen, Edisi Pertama*, (Yogyakarta: BPE UGM, 2013), 241.

promosi perusahaan juga mengalami perubahan, banyak perusahaan yang beralih dari kegiatan promosi melalui media cetak dan elektronik menjadi kegiatan promosi melalui internet, salah satunya media sosial. Media sosial seperti Facebook, Twitter, dan YouTube kini digunakan sebagai media promosi karena media sosial sudah menjadi platform yang sering digunakan konsumen saat berselancar di Internet. Oleh karena itu, media sosial menjadi tempat yang baik untuk mempromosikan produk kepada konsumen. Media sosial juga memungkinkan pelaku pasar untuk berkomunikasi dengan produsen, pelanggan dan/atau calon pelanggan. Media sosial memberikan identitas dari satu atau lebih merek yang dipasarkan dan membantu menyebarkan informasi dengan cara yang santai dan komunikatif.³⁴

Data penelitian menunjukkan bahwa pada aspek promosi Nihla Store Sedan Rembang memanfaatkan berbagai media sosial yang ada untuk memasarkan produknya misalnya dengan menggunakan facebook, Whatsapp, dan Instagram, tujuan untuk penggunaan media sosial dalam memasarkan produknya adalah untuk memperluas pangsa pasar.

Berdasarkan teori dan data penelitian tentang strategi pemasaran aspek promosi, maka dapat dianalisis bahwa strategi pemasaran aspek promosi Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan teori pemasaran aspek promosi bahwa Kegiatan promosi perusahaan juga mengalami perubahan, banyak perusahaan yang beralih dari kegiatan promosi melalui media cetak dan elektronik menjadi kegiatan promosi melalui internet, salah satunya media sosial. Media sosial seperti Facebook, Whatsapp dan lainnya.

Distribusi merupakan saluran pemasaran, cakupan pasar, pengelompokan, lokasi, persediaan dan transportasi, dimana dengan letak/posisi tempat yang strategis dan baik akan banyak menunjang keberhasilan proses menjual.³⁵

³⁴ Maisarah Leli, "Strategi Pemasaran dalam Perspektif Islam", *Jurnal At-Tasyri'iy* 2, no. 1 (2019): 32.

³⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Bank* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 192.

Distribusi jenis langsung dapat dikatakan bahwa suatu kegiatan menyalurkan atau mengirimkan barang dan jasa langsung dilakukan oleh produsen atau perusahaan. Dengan kata lain perusahaan tidak menggunakan pihak ketiga untuk mendistribusikan hasil produksinya kepada konsumen.

Data penelitian menunjukkan bahwa Pada aspek distribusi, Nihla Store Sedan Rembang menggunakan model COD dimana Nihla bertemu dengan konsumen di beberapa lokasi strategis di kota Rembang sesuai dengan keinginan konsumen dengan hari dan waktu yang menyesuaikan konsumen juga.

Berdasarkan teori dan data penelitian tentang strategi pemasaran aspek distribusi, maka dapat dianalisis bahwa strategi pemasaran aspek distribusi Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan teori pemasaran aspek distribusi bahwa Distribusi jenis langsung merupakan suatu kegiatan menyalurkan atau mengirimkan barang dan jasa langsung dilakukan oleh produsen atau perusahaan.

2. Strategi Pemasaran Online pada Nihla Store Sedan Rembang Ditinjau dari Ekonomi Syariah

Spiritual Marketing dapat dilaksanakan dengan optimal jika dalam segala aktivitas sehari-hari kita menempatkan Tuhan sebagai *stakeholder* utama. Inilah perbedaan pokok antara pemasaran biasa dan *spiritual marketing*. Menempatkan Tuhan sebagai satu-satunya pemilik kepentingan (*the ultimate stakeholder*). Akuntabilitas dan responsibilitas diterjemahkan sebagai pertanggungjawaban di padang mahsyar (*yaumul hisab*) kelak, yang merupakan pengadilan abadi terhadap sepaik terjang manusia (termasuk para pelaku bisnis), baik yang tersurat maupun yang tersirat.³⁶ Allah berfirman dalam QS. Al-Qiyamah: 36).

أَتَحْسَبُ إِلَّا نَسْنُ أَنْ يُتْرَكَ سُدًى



³⁶ Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2015), 22.

Artinya: Apakah manusia mengira, bahwa ia akan dibiarkan begitu saja (tanpa pertanggung jawaban)? (QS. Al-Qiyamah: 36)³⁷

Spiritual merupakan strategi yang paling jitu dan paling unggul, dimana strategi ini mampu memayungi berbagai macam strategi lainnya. Melalui pemasaran spiritual, maka perusahaan dalam kegiatan pemasarannya dapat menguasai *mind share*, *market share*, dan *heart share*. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa aktivitas pemasaran syariah lebih bersifat holistik, sempurna, untuk menciptakan *sustainability* perusahaan dalam jangka panjang serta membangun *image* perusahaan yang baik.

Data penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran online pada Nihla Store Sedan Rembang ditinjau dari Ekonomi Syariah dapat dilihat dari aspek *rabbaniyah*, *akhlaqiyyah*, *al-waqi'yyah* dan *insaniyyah*. Aspek produk ditinjau dari aspek *rabbaniyah* pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang dilakukan dengan menerapkan nilai-nilai Islam misalnya dengan menjual produk skincare yang telah terdaftar dalam BPOM dan sesuai dengan hukum Islam, yaitu menjual barang yang halal. Nihla Store Sedan Rembang juga selalu menerapkan prinsip mencari rizki yang halal dan tidak batil dengan tidak menjatuhkan harga produk dari agen lainnya.

a. Aspek Produk

Salah satu ciri khas pemasaran syariah adalah sifatnya yang religius. Jiwa seorang syari'ah marketer menyakini bahawa hukum-hukum syari'at bersifat ketuhanan merupakan hukum yang paling adil, sehingga akan mematuhi dalam setiap aktivitas pemasaran yang dilakukan.³⁸ Ketuhanan atau rabbaniyyah adalah satu keyakinan yang bulat, bahwa semua gerak-gerik manusia selalu berada di bawah pengawasan Allah SWT. Oleh sebab itu, semua insan harus berperilaku sebaik

³⁷ Tim Penulis Naskah Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Kudus: Mubarakatan Thoyibah, 2018), 315.

³⁸ Muh. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 33.

mungkin, tidak berperilaku licik, suka menipu, mencuri milik orang lain, suka memakan harta orang lain dengan jalan yang batil dan sebagainya.³⁹

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa aspek Rabbaniyah pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang dilakukan dengan menerapkan nilai-nilai Islam misalnya dengan menjual produk skincare yang telah terdaftar dalam BPOM dan sesuai dengan hukum Islam, yaitu menjual barang yang halal. Nihla Store Sedan Rembang juga selalu menerapkan prinsip mencari rizki yang halal dan tidak batil.

Aspek produk ditinjau dari perspektif *rabbaniyah* yaitu produk kosmetik kecantikan yang dijual Nihla Store Sedan Rembang kini semakin populer di Rembang, mengantongi sertifikat Halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan izin dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) menjadi jaminan produk-produk RK Glow aman digunakan. Yang artinya pada aspek produk, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *rabbaniyah*.

Aspek produk ditinjau dari perspektif *akhlaqiyyah* yaitu dalam menjual produknya Nihla Store Sedan Rembang juga menggunakan tutur kata yang halus, perilaku pemilik juga menunjukkan hal yang baik. Yang artinya pada aspek produk, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *akhlaqiyyah*.

Aspek produk ditinjau dari perspektif *al-waqi'iyah* yaitu Nihla Store tidak ada unsur penipuan dalam menjual produk pada strategi pemasaran online yang dilakukan Nihla Store yaitu calon konsumen bisa melihat beberapa testimoni-testimoni yang di-*upload* oleh Nihla Store. Yang artinya pada aspek produk, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *al-waqi'iyah*.

Aspek produk ditinjau dari perspektif *insaniyyah* yaitu produk Nihla Store sesuai dengan kualitasnya

³⁹ Leli, "Strategi Pemasaran dalam Perspektif Islam", *Jurnal Ar-tasyri'iy* 2, no. 1 (2019): 34.

misalnya RK Glow premium dan acne series yang merupakan perawatan wajah yang ampuh serta telah teruji klinis dan cocok menemani perawatan pengguna masa kini dari segala kalangan dengan kualitas baik. Yang artinya pada aspek produk, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *insaniyyah*.

b. Aspek Harga

Kegiatan marketing atau pemasaran seharusnya dikembalikan pada karakteristik yang sesungguhnya, sebagaimana yang dilakukan oleh Rasulullah.⁴⁰ Humanistik atau al-insaniyyah yang artinya berperikemanusiaan, hormat menghormati sesama. Pemasaran berusaha membuat kehidupan menjadi lebih baik. Jangan sampai kegiatan pemasaran malah merusak tatanan hidup di masyarakat, menjadikan kehidupan bermasyarakat terganggu, seperti hidupnya gerombolan hewan, tidak ada aturan dan yang kuat yang berkuasa. Humanistik dapat diartikan memanusiakan manusia yaitu memperlakukan manusia seperti layaknya manusia.

Tidak semena-mena dan seenaknya sendiri terutama dalam bidang pelayanan harus dilakukan dengan penuh rasa hormat. Dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran syariah merupakan cara suatu perusahaan untuk mencapai tujuan awal dengan memayungi seluruh aktivitas dalam sebuah perusahaan, meliputi seluruh proses, menciptakan, menawarkan, pertukaran nilai, dari seorang produsen, atau satu perusahaan, atau perorangan, yang sesuai dengan ajaran Islam.⁴¹ QS. Al Maidah ayat 8 menyatakan:

وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلٰٓى اَلَّا تَعْدِلُوْا

Artinya: “....Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil....” (QS. Al Maidah: 8)⁴²

⁴⁰ Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Syariah*, 33.

⁴¹ Leli, “Strategi Pemasaran dalam Perspektif Islam”, 36.

⁴² Tim Penulis Naskah Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, 59.

Data penelitian menunjukkan bahwa aspek Insaniyyah pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang dilihat dengan upaya Nihla Store Sedan Rembang mempertahankan dan meningkatkan konsumen melalui pemenuhan kebutuhan konsumen agar konsumen Nihla Store Sedan Rembang merasa puas membeli produk di Nihla Store Sedan Rembang.

Aspek harga ditinjau dari perspektif *rabbaniyyah* yaitu Nihla Store Sedan Rembang menetapkan harga sesuai dengan kualitas produk, penetapan harga di Nihla Store Sedan Rembang juga sesuai dengan kemampuan atau daya beli konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada aspek harga, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *rabbaniyyah*.

Aspek harga ditinjau dari perspektif *akhlaqiyyah* yaitu Nihla Store Sedan Rembang juga selalu menerapkan prinsip mencari rizki yang halal dan tidak batil dengan tidak menjatuhkan harga produk dari agen lainnya dengan tujuan untuk memperoleh pembeli yang lebih banyak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada aspek harga, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *akhlaqiyyah*.

Aspek harga ditinjau dari perspektif *al-waqi'yyah* yaitu reseller tidak boleh bermain harga dalam berjualan harus sesuai dengan SOP yang ditentukan Nihla Store. Ada poin-poin khusus yang diberlakukan untuk reseller, misal tidak diperkenankan banting harga. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada aspek harga, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *al-waqi'yyah*.

Aspek harga ditinjau dari perspektif *insaniyyah* yaitu harga produk Nihla Store terjangkau, sama halnya dengan agen skincare lainnya. Nihla Store barangnya ready, bukan PO. Sehingga konsumen merasa senang, saat hari ini pesan produk skincare yang ini misalnya, terus nanti langsung dua sampai tiga hari bisa COD. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada aspek harga, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *insaniyyah*.

c. Aspek Promosi

Aspek promosi ditinjau dari perspektif *rabbaniyah* yaitu Nihla Store Sedan Rembang memanfaatkan berbagai media sosial yang ada untuk memasarkan produknya misalnya dengan menggunakan facebook, Whatsapp, dan Instagram, tujuan untuk penggunaan media sosial dalam memasarkan produknya. Yang artinya pada aspek promosi, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *rabbaniyah*.

Aspek promosi ditinjau dari perspektif *akhlaqiyyah* yaitu Nihla Store melakukan pelayanan pada konsumen dengan memberikan sapaan yang ramah, menanggapi konsumen dengan cepat dan responsif, memberikan jawaban kepada konsumen dengan jelas. Yang artinya pada aspek promosi, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *akhlaqiyyah*.

Aspek promosi ditinjau dari perspektif *al-waqi'yyah* yaitu Nihla Store membangun koneksi dan hubungan yang baik dengan semua reseller, tidak pilih kasih dalam memenuhi list PO reseller, Nihla Store Sedan Rembang menerapkan sikap jujur pada semua hal berkaitan dengan produk yang dijualnya. Yang artinya pada aspek promosi, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *al-waqi'yyah*.

Realistis atau *al-waqi'iyah* yang artinya sesuai dengan kenyataan, tidak mengada-ada apalagi yang menjurus kepada kebohongan. Semua transaksi yang dilakukan harus berlandaskan pada realita, tidak membedakan orang, suku, warna kulit, semua tindakan penuh dengan kejujuran.⁴³ Realistis atau *al-waqiyyah* yang artinya sesuai dengan kenyataan, tidak mengada-ada apalagi yang menjurus kepada kebohongan. Semua transaksi yang dilakukan harus berlandaskan pada kenyataan, tidak membedakan orang, suku, warna kulit. Semua tindakan dilakukan dengan penuh

⁴³ Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Syariah*, 33.

kejujuran.⁴⁴ Mari kita perhatikan QS. Al-Hujurat ayat 13 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا⁴⁵

Artinya: “Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal....” (QS. Al-Hujurat: 13)⁴⁵

Pemasaran syariah merupakan sebuah disiplin bisnis strategis yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran, dan perubahan *values* dari satu inisiator kepada *stakeholdersnya*, yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad serta prinsip-prinsip syariah dan muamalah dalam Islam.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa aspek Al-Waqi'yyah pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang yaitu dengan membangun koneksi dan hubungan yang baik dengan semua reseller, tidak pilih kasih dalam memenuhi list PO reseller, Nihla Store Sedan Rembang menerapkan sikap jujur pada semua hal berkaitan dengan produk yang dijualnya.

Aspek promosi ditinjau dari perspektif *insaniyyah* yaitu cara Nihla Store untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen di pemasaran online. Dengan Memberi respon cepat. Kemudian menyapa konsumen dengan cara yang tepat. Kemudian memberikan solusi dalam berkomunikasi dengan konsumen. Selanjutnya fokus memberikan solusi yang dibutuhkan konsumen. Kemudian memberikan informasi dengan cara yang sederhana. Kemudian menutup interaksi dengan

⁴⁴ Kartajaya dan Sula, *Syari'ah Marketing*, 28.

⁴⁵ Tim Penulis Naskah Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, 182.

konsumen dengan cara yang baik dan santun. Yang artinya pada aspek promosi, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *insaniyyah*.

d. Aspek Distribusi

Keistimewaan yang lain dari syari'ah marketer adalah mengedepankan masalah akhlak dalam seluruh aspek kegiatannya. Pemasaran syariah adalah konsep pemasaran yang sangat mengedepankan nilai-nilai moral dan etika tanpa peduli dari agama manapun, karena hal ini bersifat universal.⁴⁶ Etis atau Akhlaqiah artinya semua perilaku berjalan diatas norma etika yang berlaku umum. Etika adalah kata hati, dan kata hati ini adalah kata yang sebenarnya, "*the will of God*" yang artinya kehendak Tuhan, tidak bisa dibohongi. Oleh sebab itu, hal ini menjadi panduan para marketer syariah agar selalu memelihara setiap tutur kata, perilaku dalam hubungan bisnis dengan siapa saja, konsumen, penyalur, toko, pemasok ataupun saingannya.⁴⁷

Dalam Al-qur'an, keharusan bersikap jujur dalam dunia bisnis sudah diterangkan dengan sangat jelas dan tegas antara lain firman Allah SWT dalam surat Asy Syu'araa: 181-183:

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴾

﴿ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴾ وَلَا تَبْخَسُوا

النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿

Artinya: Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain, dan timbanglah dengan timbangan yang benar dan janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak-

⁴⁶ Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Syariah*, 33.

⁴⁷ Leli, "Strategi Pemasaran dalam Perspektif Islam", 35.

haknya dan janganlah membuat kerusakan di bumi. (Q.S. Asy Syu'ara : 181-183)⁴⁸

Dengan menyimak ayat tersebut di atas, maka kita akan dapat mengambil satu pengertian bahwa sesungguhnya Allah SWT telah menganjurkan kepada seluruh umat manusia pada umumnya, dan kepada para pelaku bisnis khususnya untuk berlaku jujur dalam menjalankan roda bisnisnya dalam bentuk apapun.

Data penelitian menunjukkan bahwa aspek Akhlaqiyyah pemasaran online Nihla Store Sedan Rembang menerapkan etika dan budaya kerja dengan baik, misalnya dengan datang COD on time atau tepat waktu sebagai bentuk pelayanan kepada konsumen yang maksimal. Dalam memasarkan produknya Nihla Store Sedan Rembang juga menggunakan tutur kata yang halus.

Aspek distribusi ditinjau dari perspektif *rabbaniyah* yaitu Nihla Store Sedan Rembang menggunakan model COD dimana Nihla bertemu dengan konsumen di beberapa lokasi strategis di kota Rembang sesuai dengan keinginan konsumen dengan hari dan waktu yang menyesuaikan konsumen juga. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada aspek distribusi, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *rabbaniyah*.

Aspek distribusi ditinjau dari perspektif *akhlaqiyyah* yaitu Nihla Store Sedan Rembang datang COD *on time* atau tepat waktu sebagai bentuk pelayanan kepada konsumen yang maksimal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada aspek distribusi, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *akhlaqiyyah*.

Aspek distribusi ditinjau dari perspektif *al-waqi'yyah* yaitu Nihla Store memegang teguh prinsip kejujuran dan saling mengerti akan tugas, hak dan kewajiban. Penerapan sikap jujur pada strategi pemasaran

⁴⁸ Tim Penulis Naskah Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Kudus: Mubarakatan Thoyibah, 2018), 312.

online yang dilakukan Nihla Store. Konsumen yang sudah *fix* membeli barang diwajibkan transfer dalam 1x 24 jam. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada aspek distribusi, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *al-waqi'yyah*.

Aspek distribusi ditinjau dari perspektif *insaniyyah* yaitu Nihla Store untuk saling menghormati dengan penjual lain di pemasaran online. Bersikap sopan, santun ramah dan baik. Tidak menghina/menjatuhkan ide-ide penjual lain. Tidak menghakimi/mengkritik penjual lain dalam segala hal. Kepuasan pelanggan haruslah diletakkan menjadi salah satu faktor terpenting dan menjadi muara kecil dalam segala aktifitas pemasaran pada setiap usaha yang berorientasi kepada pasar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada aspek distribusi, Nihla Store Sedan Rembang telah sesuai dengan strategi pemasaran perspektif *insaniyyah*.

