

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Informan dan Deskripsi Situs Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Informan

Informan penelitian ini adalah pemilik dan karyawan Digital *Marketing Dela Rizki Store* yang merupakan satu tim kerja dari tahun 2017 sampai sekarang. Informan pada penelitian ini berjumlah sebanyak 9 orang yang terdiri dari pemilik Digital *Marketing Dela Rizki Store* yaitu Bapak Dedik Kariyawanto, S.Pd. dan Ibu Lela Kornelia, S.Pd. serta pekerja sebanyak 7 orang. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan dan menganalisis data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan pemilik perusahaan dan pekerja di Digital *Marketing Dela Rizki Store*. Sebelum peneliti melakukan wawancara, peneliti memberikan *form* ketersediaan informan untuk menjadi informan kunci dan informan pendukung. *form* tersebut sebagai pembuktian dan pernyataan tertulis bahwa informan bersedia untuk diwawancarai.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan informan, peneliti memperoleh informasi tentang profil informan yang bekerja di Digital *Marketing Dela Rizki Store*. Berikut ini adalah daftar profil informan yang berkedudukan sebagai pemilik dan pekerja di Digital *Marketing Dela Rizki Store*:

Tabel 4.1 Daftar Profil Informan

No.	Nama Informan	Pendidikan Terakhir	Jabatan	Tahun Bekerja	Alamat
1.	Dedik Kariyawanto, S.Pd.	S1	Pemilik	2017-Sekarang	Janti Papar
2.	Lela Kornelia, S.Pd.	S1	Pemilik	2017-Sekarang	Janti Papar
3.	Sonia	SMA	Pekerja CS	2019-Sekarang	Jantok Purwoasri
4.	Rosyi	SMK	Pekerja CS	2019-Sekarang	Pehkulon Papar
5.	Fitri	SMA	Pekerja CS	2021-Sekarang	Puhjajar Papar
6.	Lutfi	SMK	Pekerja Penarikan Dana	2019-Sekarang	Genengan Gampengrejo
7.	Lina	SMK	Pekerja CS	2020-Sekarang	Pehkulon Papar
8.	Yudha	SMK	Pekerja <i>Pengupload</i> Produk	2017-Sekarang	Wonokerto Plemahan
9.	Abdul	SMK	Pekerja CS dan <i>Service</i> Komputer Jaringan	2018-Sekarang	Cerme Grogol

Sumber : data pribadi

## 2. Deskripsi Situs Penelitian

### a. Sejarah Singkat Digital Marketing Dela Rizki Store

Digital *Marketing* Dela Rizki *Store* merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *dropshipper*. Digital *Marketing* Dela Rizki *Store* adalah salah satu *dropshipper* yang telah berdiri sejak tahun 2017. Di mana pada saat itu bermula dari ajakan teman untuk mencoba bisnis *dropship*. Dengan modal awal yang rendah membuat Bapak Dedik dan Ibu Lela tertarik untuk mempelajari bisnis *dropship*. Sebelum menjadi *dropshipper*, Bapak Dedik dan Ibu Lela mempunyai pekerjaan tetap. Karena *dropshipper* dapat mengatur jadwal kerja dan

dapat bekerja di mana saja dengan syarat memiliki akses internet, membuat Bapak Dedik dan Ibu Lela semakin berminat menekuni *dropshipper* di sela-sela pekerjaan tetapnya. Karena kegigihan Bapak Dedik dan Ibu Lela belajar dan bekerja sebagai *dropship* penuh waktu pada saat libur kerja dan bekerja paruh waktu pada saat jam kerja membuat bisnisnya semakin meningkat tiap tahun sampai mempunyai karyawan.

Karena bisnis *dropship* Digital Marketing Dela Rizki Store selalu mengalami peningkatan pendapatan, maka Bapak Dedik dan Ibu Lela memutuskan untuk menjadi pengusaha *online shop* di bidang *dropshipper*. Sistem jual beli *dropship* Bapak Dedik dan Ibu Lela ini dilakukan di *marketplace* Shopee, Tokopedia, Lazada dan Bukalapak. Digital Marketing Dela Rizki Store ini menjual berbagai kategori produk. Akun toko *online* di shopee yang dimiliki Bapak Dedik dan Ibu Lela ini sebanyak 400 akun dengan penyebaran alamat toko yang merata mulai dari JABODETABEK dan Jawa Timur. Digital Marketing Dela Rizki Store ini mengambil data produk dari *supplier* pilihan terbaik.

Digital Marketing Dela Rizki Store telah berkembang pesat sejak awal berdiri. Meskipun banyak permasalahan yang dihadapi *dropshipper*, Digital Marketing Dela Rizki Store ini selalu bekerja sama untuk menyelesaikan masalah. Digital Marketing Dela Rizki

*Store* merupakan salah satu *dropshipper* yang sukses dan selalu berkembang.

b. Keberadaan Situs Penelitian

Situs penelitian terkait pemanfaatan *marketplace* sebagai sarana penjualan *dropshipper* di shopee ini terletak di Digital *Marketing Dela Rizki Store* yang alamatnya berada di Desa Janti Kecamatan Papar Kabupaten Kediri.

c. Visi dan Misi

1) Visi dari Digital *Marketing Dela Rizki Store*:

- a) Sebagai perusahaan *dropshipper* yang sukses, bertahan dan selalu berkembang mengikuti kemajuan teknologi internet
- b) Memberikan pengalaman berbelanja terbaik kepada *customer*
- c) Menyediakan akses yang baik bagi konsumen dan *supplier* untuk sama-sama mendapatkan keuntungan.

2) Misi dari Digital *Marketing Dela Rizki Store*:

- a) Melakukan evaluasi dengan tim kerja setiap bulan untuk mengetahui permasalahan, solusi dan perkembangan Digital *Marketing Dela Rizki Store*
- b) Menjual produk yang bermanfaat dan berkualitas tinggi
- c) Bekerja sama dengan *supplier* yang dapat dipercaya untuk memastikan produk sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik

- d) Memberikan layanan *customer* yang responsif dan membantu sehingga *customer* merasa didengar dan dihargai.

#### d. Struktur Organisasi Penelitian

Digital *Marketing* Dela Rizki *Store* selalu membagi tugas dan kewajiban kepada tim kerja sesuai dengan keahlian dan kemampuan agar pekerjaan lebih efektif dan efisien. Berikut ini pembagian tugas tim kerja di Digital *Marketing* Dela Rizki *Store*:

- 1) Bapak Dedik Kariyawanto, S.Pd. (Pemilik):
  - a) Memimpin, mengawasi dan memberikan arahan atas jalannya perusahaan
  - b) Penanggung jawab atas pembagian tugas tim kerja dan keuangan perusahaan
  - c) Membantu menyelesaikan masalah dalam pekerjaan karyawan apabila tim kerja tidak dapat menyelesaikan
  - d) Membuat strategi dan mengontrol perkembangan perusahaan
- 2) Ibu Lela Kornelia, S.Pd. (Pemilik):
  - a) Penanggung jawab atas keuangan perusahaan
  - b) Mengelola data dan memproses keuangan yang keluar dan masuk dalam perusahaan
- 3) Sonia, Rosyi, Fitri, Lina, Abdul (Pekerja *Customer Service*):
  - a) Bertanggung jawab atas toko *online* dan produk yang diberikan masing-masing
  - b) Membalas chat *customer* dengan ramah dan responsif

- c) Memproses pesanan *customer* dan bertanggung jawab atas pesanan kepada *supplier*
- 4) Lutfi (Pekerja Penarikan Dana):
  - a) Bertanggung jawab mengecek dan melakukan penarikan dana di setiap toko *online* yang terdapat saldo
  - b) Mendata keuangan yang keluar dan masuk di dalam perusahaan pada saat memproses pesanan *customer*
- 5) Yudha (Pekerja *Pengupload* Produk):
  - a) Bertanggung jawab membuat akun toko *online* dan *mengupload* produk
  - b) Mencari dan menerima data produk yang sedang *trend*
  - c) Mendata *supplier* yang baik dan dapat diajak bekerja sama.

## B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

### 1. Pemanfaatan *Marketplace* bagi *Dropshipper*

Penelitian ini dilakukan dengan wawancara secara mendalam terhadap pemilik dan pekerja di Digital *Marketing* Dela Rizki Store. Hasil wawancara adalah sebagai berikut:

Pertanyaan: “Apa *dropshipper* menurut bapak dan ibu?”

Bapak Dedik: “Kalau menurut saya *dropshipper* adalah {pihak yang membantu menjualkan produk} dan menjadi perantara bagi *supplier* kepada konsumen {dengan modal foto produk dari *supplier*}.”

Ibu Lela: “Jadi *dropshipper* itu kalau menurut saya adalah bisnis yang menjual produk kepada konsumen {tanpa kita harus mempunyai stok barang terlebih dahulu}. Jadi dalam *dropshipper* itu kita {mengambil keuntungan dari selisih harga produk dari *supplier*} dengan harga yang ditetapkan oleh kami sendiri sebagai *dropshipper*.”

Pertanyaan: “Apa yang membuat bapak dan ibu ingin menjalankan bisnis *dropshipper* di *marketplace* dan sudah berapa lama bapak menjadi seorang *dropshipper*?”

Bapak Dedik: “Saya bekerja sama dengan istri {kurang lebih 5 tahun}. Saya tertarik menjadi *dropshipper* karena beberapa alasan, yang pertama saya melihat {potensi pendapatan yang tinggi} dalam bisnis *dropshipping* dilihat dari pendapatan yang lalu itu lebih meningkat daripada bulan-bulan sebelumnya. Saya dulu bekerja sebagai guru. Karena melihat *dropshipper* itu lebih tinggi pendapatannya jadi saya memilih menjadi *dropshipper*.”

Ibu Lela: “Kebetulan saya dan suami sudah menjadi *dropshipper* selama 5 tahun berjalan. Yang membuat saya menjadi *dropshipper* itu berawal dari {ajakan teman} untuk mencoba bisnis *dropship* ini. Dengan {modal awal yang rendah} membuat saya dan suami tertarik untuk mempelajari bisnis ini. Menjadi *dropshipper* juga {dapat mengatur jadwal kerja dan dapat bekerja dimana saja dengan syarat memiliki akses internet}. Karena sebelum menjadi *dropshipper* saya dan suami mempunyai pekerjaan tetap sehingga dapat bekerja sebagai *dropship* penuh waktu pada saat libur kerja dan dapat bekerja paruh waktu pada saat jam kerja. Bisa dikatakan *dropship* itu {sangat mudah dan fleksibel}, bisa dikerjakan dimana saja dengan waktu dan tempat dimanapun kita bisa melakukan pekerjaan tersebut dan bisa juga {sebagai bisnis sampingan}.

Pertanyaan: “Apa saja keuntungan dan kelemahan menjalankan bisnis *dropshipper* di *marketplace* menurut bapak dan ibu?”

Bapak Dedik: “Kalau menurut saya yang lebih untung itu karena {pengeluaran modalnya tidak besar}, lebih sedikit daripada usaha yang lain, terus {tidak perlu menyimpan stok produk untuk dijual}, {tidak perlu memiliki toko *offline* dan gudang penyimpanan}. Kemudian disini yang dibutuhkan hanya koneksi internet juga *platform e-commerce* misalnya shopee, tokopedia, bukalapak, blibli dan *e-commerce* lainnya yang sudah disediakan di Indonesia.”

Ibu Lela: “Setiap usaha itu kan pasti ada keuntungan dan kelemahan ya. Tergantung bagaimana kita menyikapi dan mengatasinya agar bisa menjadi peluang yang bagus untuk berkembang. Keuntungan dari *dropship* sendiri menurut saya pribadi banyak ya mbak. Mulai dari tidak adanya kebutuhan untuk menyimpan stok produk karena {produk baru kita beli pada saat ada orderan dari *customer*}. Kemudian kita juga {dapat menjalankan bisnis ini dimanapun asalkan ada internet}. {Bisa menjual berbagai macam produk dan bisa menyesuaikan dengan target pasar yang sedang *trending*}. Sudah {disediakan promosi gratis juga oleh shopee} seperti menaikkan produk terlaris setiap 4 jam sekali. Kemudian {dapat memantau data penjualan dengan fitur shopee} yang selalu diperbarui agar lebih mudah. Terus {dapat mempunyai banyak akun toko di shopee} yang memungkinkan menerima pesanan dari *customer* setiap harinya. Namun dalam bisnis ini juga memiliki kelemahan salah satunya adalah

{persaingan yang tinggi} karena model bisnis ini relatif mudah diakses, banyak orang yang terjun ke bisnis *dropshipper* ini. Kemudian {kurang bisa mengontrol terhadap stok dan pengiriman produk kepada konsumen} bisa dikatakan kita {bergantung kepada supplier} untuk hal ini. {Apabila tidak responsif, calon pembeli itu akan cenderung cepat mendapatkan produk dari toko lain yang lebih responsif terhadap pembeli}.

## 2. Sistem Kerja *Dropshipper*

Pertanyaan: “Bagaimana sistem kerja bapak dan ibu di *marketplace*?”

Bapak Dedik: “Jadi sistem kerjanya pertama yang saya lakukan adalah {melakukan riset pasar produk yang sedang *trending*} kemudian {mencari *supplier* yang menerima sistem *dropship*} dengan pelayanan yang bagus dan bisa order lewat wa (*whatsapp*) dengan resi otomatis dari *marketplace*. Setelah itu {membuat toko *online* di shopee} untuk memasarkan produk yang dari *supplier*, kemudian {mengunggah produk atau gambar dengan mencontoh deskripsi} dan mengambil untung antara 10% sampai 40% dari harga *supplier*.”

Ibu Lela: “Kalau sistem kerjanya itu saya {bekerja sama dengan *supplier*} yang menyediakan produk yang ingin saya jual dan mau sistem *dropship*. Jadi saya {memasarkan produk tersebut di *platform* shopee} sebagai penjual, namun {saat ada pesanan dari konsumen, saya meneruskan pesanan tersebut kepada *supplier* melalui *whatsapp*}. Jadi *supplier* lah yang akan mengirim produk langsung kepada konsumen dengan nama pengirimnya adalah saya. Bisa dikatakan saya itu bertindak sebagai perantara antara *supplier* dan konsumen.

Pertanyaan: “Bagaimana cara bapak dan ibu bersaing dengan penjual lain di *marketplace* untuk mendapatkan keuntungan yang signifikan?”

Bapak Dedik: “Menurut saya untuk bersaing dengan *dropshipper* dan penjual lain di *marketplace* untuk meningkatkan peluang penjualan ada beberapa strategi yang saya terapkan yaitu mulai dari {memilih produk yang tidak umum di *marketplace*} dan memiliki nilai tambah {promosi seperti beli 2 gratis 1} kemudian {memberikan harga yang bersaing, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada *customer*, tanggap terhadap pertanyaan dan keluhan pelanggan} dengan tepat dan profesional kemudian {membuat logo yang menarik, desain toko yang bagus dan lebih profesional} kemudian deskripsi produk yang informatif dan juga mudah dipahami oleh *customer*.”

Ibu Lela: “Kalau persaingan di shopee sendiri cukup ketat ya menurut saya. tetapi saya percaya bahwa {kualitas produk dan pelayanan yang baik} dapat membuat saya tetap bersaing, bertahan dan berkembang. Saya selalu berusaha untuk {menjaga kualitas produk yang saya jual, memberikan deskripsi yang jelas dan akurat, serta memberikan layanan

kepada pelanggan yang responsif}. Selain itu, saya juga mencoba untuk menjaga toko *online* saya dengan menawarkan harga yang kompetitif dan {menjaga reputasi yang baik melalui ulasan positif dari pelanggan saya}.

Pertanyaan: “Bagaimana cara bapak dan ibu memilih *supplier* yang baik dan bertanggung jawab untuk bekerja sama dengan bapak?”

Bapak Dedik: “Memilih *supplier* yang baik dan bertanggung jawab itu memang penting ya, karena dalam bisnis *dropship* yang sukses harus ada kehati-hatian. Menurut saya hal pertama yang harus dilakukan adalah {memastikan *supplier* menyediakan produk berkualitas tinggi} dengan memiliki testimoni dari pelanggan sebelumnya untuk membuat keputusan akhir. Kemudian {memastikan *supplier* stok yang memadai} dan dapat memenuhi permintaan pengiriman dengan tepat dan juga memiliki sistem pengelolaan persediaan produk yang memadai juga. Kemudian pengiriman juga harus cepat dan juga harus mengetahui kebijakan pengembalian barang.”

Ibu Lela: “Jadi memilih *supplier* yang handal dan berkualitas itu adalah kunci kesuksesan dalam bisnis *dropshipping* ini ya. Saya melakukan riset dan evaluasi terhadap berbagai *supplier* sebelum memutuskan untuk bekerja sama. Beberapa faktor yang saya perhatikan termasuk {reputasi, kualitas produk, kecepatan pengiriman, kebijakan pengembalian, dan dukungan pelanggan yang disediakan oleh *supplier*}. Saya juga melihat ulasan dan testimoni dari *dropshipper* lain yang telah bekerja sama dengan *supplier* tersebut sebelumnya.”

Pertanyaan: “Kemudian bagaimana cara bapak dan ibu memasarkan produk dari *supplier* di shopee?”

Bapak Dedik: “Cara saya memasarkan produk dari *supplier* di shopee adalah dengan cara {mengupload produk sesuai dengan kategori} pakaian, kosmetik, sepatu, aksesoris, dan juga nanti disitu kita harus {menaikkan produk secara berkala setiap 4 jam sekali}. {Memberikan *voucher* dan promo toko} yang sudah ada disitu, jadi kita hanya mengeksekusi saja.”

Ibu Lela: “Kalau itu saya menggunakan *platform marketplace* shopee untuk memasarkan dan menjual produk saya. Karena *platform* ini menurut saya memiliki jumlah pengguna yang besar dan memberikan saya akses ke pasar yang lebih luas. Menjadi *dropshipper* membutuhkan {dedikasi dan kerja keras} sehingga penting untuk {terus memperbarui pengetahuan tentang *trend* pasar, pemasaran digital, dan mengikuti perkembangan di *platform shopee*} atau *platform e-commerce* lainnya. Selain itu, membangun hubungan yang baik dengan *supplier* dan konsumen adalah kunci keberhasilan dalam bisnis *dropship* ini. Cara saya memasarkan produk dari *supplier* di shopee itu adalah dengan {menata daftar produk yang ingin saya jual dari *supplier*}, kemudian {membuat akun penjual di shopee yang banyak} untuk mendapatkan kesempatan lebih banyak dalam mencapai penjualan dan menjual produk yang lebih banyak lagi.

Kemudian saya mengunggah foto dan deskripsi produk-produk tersebut ke toko *online* saya di shopee. Saya berusaha untuk membuat deskripsi yang menarik dan menonjolkan keunggulan produk. Saya juga menggunakan strategi pemasaran digital seperti {mengoptimalkan kata kunci} ya supaya pada saat orang mencari salah satu kata kunci produk, itu yang muncul di beranda calon pembeli itu adalah produk saya.”

Pertanyaan: “Kemudian bagaimana cara bapak dan ibu memproses pesanan konsumen di shopee?”

Bapak Dedik: “Jadi ketika menerima pesanan dari konsumen melalui aplikasi shopee, saya {memastikan stok produk} yang tersedia sebelum memproses pesanan itu, kemudian {memverifikasi pesanan} yang ada di aplikasi, memastikan bahwa produknya benar-benar ada dan tersedia.”

Ibu Lela: “Jadi cara untuk memproses pesannya itu setelah saya menerima pesanan dari konsumen di Shopee, langkah pertama yang saya lakukan itu {mencari apakah produk yang dipesan tersebut tersedia}. Setelah mendapat data produknya itu tersedia dan harga masih mendapatkan untung maka selanjutnya saya melakukan verifikasi pesanan. Saya {memeriksa detail pesanan, alamat pengiriman, dan jasa kirim} yang dipilih oleh konsumen. Setelah itu, saya {mengirimkan pesanan tersebut kepada *supplier*} dengan memberikan detail pesanan kepada mereka. Kemudian *supplier* akan memproses pesanan tersebut dengan mengemas produk dan mengirimkannya langsung kepada konsumen. Jadi saya berkomunikasi dengan *supplier* secara teratur untuk {memastikan bahwa pesanan itu sudah dikirim} dengan baik. Jadi konsumen dapat melacak pengiriman pada informasi pengiriman yang tersedia di *marketplace*.”

### 3. Tanggung Jawab *Dropshipper* Terhadap Konsumen

Pertanyaan: “Bagaimana tanggung jawab bapak dan ibu dalam proses jual beli melalui *marketplace* kepada konsumen?”

Bapak Dedik: “Jadi tanggung jawab saya itu sebagai *dropshipper* adalah {mengelola stok}, kemudian persediaan dengan konfirmasi bersama *supplier* untuk memenuhi permintaan konsumen. Setelah itu saya harus {menindak lanjuti pesanan} tersebut, saya harus {memastikan pesanan yang diproses dengan cepat dan akurat} serta memastikan informasi pengiriman yang benar. Saya harus {memberikan pelayanan-pelayanan yang baik kepada konsumen, harus responsif terhadap pertanyaan dan masukan atau keluhan dari konsumen}.”

Ibu Lela: “Jadi sebagai *dropshipper*, tanggung jawab utama saya yaitu {memfasilitasi proses jual beli} antara *supplier* dan pembeli. Kemudian selanjutnya adalah {mengelola daftar produk} dengan memilih produk-produk yang ingin saya jual dan {memastikan informasi produk yang

ditampilkan di toko *online* saya itu akurat dan lengkap}. Ketika ada pembeli yang melakukan pembelian di toko saya, saya {bertanggung jawab untuk memproses pesanan} tersebut, mengemas produk dengan baik dan {mengusahakan bahwa produk ini nanti akan dikirim dengan aman dan tepat waktu}. Jadi harus selalu responsif kepada konsumen dan *supplier*.

Pertanyaan: “Kemudian kalau boleh tahu bagaimana cara bapak dan ibu mengatasi apabila ada pesanan namun stok produknya kosong?”

Bapak Dedik: “Untuk mengatasi masalah tersebut apabila stoknya kosong adalah {menyampaikan permintaan maaf} kepada konsumen atas ketidaknyamanannya disebabkan karena ketersediaan stok produk kosong. Kemudian {menjelaskan mengapa stok produk tersebut kosong} misalnya bisa jadi ada keterlambatan dalam rantai pemasokan atau permintaan yang lebih tinggi dari produksi dan endingnya kita harus {menawarkan solusi alternatif} apakah dia mau produk lain atau tidak, yang sejenis.”

Ibu Lela: “Kalau itu saat stok produk kosong pada saat ada pesanan dari konsumen itu sering terjadi dalam bisnis *dropshipping* ini. Jika saya menemui masalah tersebut, saya segera {berkomunikasi dengan *supplier* untuk mencari solusi terbaik}. Beberapa opsi yang mungkin dilakukan itu adalah {mengganti produk dengan produk serupa} yang tersedia, kemudian {mengajukan permintaan *restock* kepada *supplier*}, atau memberi tahu konsumen tentang situasi tersebut dan {menawarkan pengembalian uang}.”

Pertanyaan: “Kemudian bagaimana cara bapak dan ibu menangani masalah apabila produk yang sudah dipesan *customer* harganya naik?”

Bapak Dedik: “Cara menangani hal tersebut adalah menghubungi *customer* melalui *chat* ataupun melalui *wa (whatsapp)* dan sebagainya kemudian {meminta tambahan biaya atau kompensasi kenaikan harga} apabila pembeli mau nanti kita lanjutkan dikirim, kalau tidak ya berarti *cancel*.”

Ibu Lela: “Jika terjadi situasi di mana harga produk yang sudah dipesan oleh konsumen naik sebelum pengiriman produk, maka saya {menghubungi konsumen dan menjelaskan situasi} yang terjadi bahwa ada kenaikan harga yang tidak terduga dari *supplier*. Lalu saya akan memberikan opsi alternatif yang tersedia bagi konsumen seperti {menawarkan produk serupa} dengan harga yang sama atau mendekati harga yang awalnya sudah disepakati.”

Pertanyaan: “Kemudian bagaimana apabila bapak dan ibu mengalami kerugian pada saat biaya pengiriman?”

Bapak Dedik: “Untuk itu tergantung kerugian biaya pengiriman karena apa. Kalau seumpama kerugian biaya pengiriman dikarenakan salah input

berat produk, jadi itukan berarti kesalahan kita. Tapi itu tidak menutup kemungkinan juga itu produk sudah diproses dan dalam pengiriman ke alamat *customer* ternyata mengalami kerugian biaya pengiriman maka saya harus rugi karena kesalahan saya sendiri ataupun kesalahan tim. Dan menutup kerugian tersebut dengan {meminta ulasan kepada *customer* agar diberi penilaian yang baik} untuk reputasi toko yang baik pula dan digunakan {evaluasi agar lebih teliti} di depan perihal biaya pengiriman. Maksudnya disini kita itu biar tidak rugi, kitakan sudah rugi, biar sama-sama untung ya minta reputasi toko yang baik dengan ulasan yang baik juga.”

Ibu Lela: “Kalau untuk kerugian biaya pengiriman itu adalah risiko bisnis yang harus dihadapi ya. Penting untuk mempersiapkan diri dan memiliki strategi yang tepat untuk mengatasi masalah ini. Untuk mengatasi kerugian biaya pengiriman itu adalah dengan {mengecek terlebih dahulu perkiraan biaya pengiriman} dari *supplier* ke alamat *customer* yang beda provinsi, apabila masih satu provinsi maka selisih dari biaya pengiriman cenderung sedikit. Kemudian apabila lokasi toko *dropshipper* di jakarta, sedangkan alamat pembeli di surabaya, maka *dropshipper* akan mencari *supplier* yang menjual produk serupa dengan alamat yang dekat dengan *customer* atau sesama Surabaya untuk menyesuaikan biaya pengirimannya.”

Pertanyaan: “Bagaimana cara bapak dan ibu menangani barang yang diterima *customer* tidak sesuai pesanan karena kesalahan *dropshipper* pada saat order produk ke *supplier*?”

Bapak Dedik: “Ya jadi saya {mengakui kesalahan yang terjadi dan meminta maaf kepada *customer*} karena timbul ketidaknyamanan itu ya, kemudian saya juga {meminta *customer* untuk memberikan informasi lengkap tentang pesanan yang tidak sesuai} tersebut seperti nomor pesanan kemudian deskripsi produk yang diharapkan dan juga foto-foto yang diterima untuk mempercepat proses penyelesaian masalah tersebut. Apabila kesalahan dari *dropshipper* maka saya akan memberikan solusi dengan memberikan kompensasi berupa {pengiriman ulang barang yang benar} kemudian atau {pengembalian dana ke *customer*} dengan cara mengembalikan produk kembali ke saya kemudian dana kita kirim ke *customer*.”

Ibu Lela: “Jadi pada saat *customer* melakukan *komplain* bahwa produk yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, maka langkah awal yang saya lakukan adalah {meminta video *unboxing* paket}, apabila *customer* tidak dapat memberikan bukti, maka kami tidak dapat membantu menyelesaikan masalah tersebut. Apabila *customer* mampu memberikan bukti video *unboxing* paket, maka hal selanjutnya yang saya lakukan adalah mengecek pesanan saya kepada *supplier* apakah sudah benar atau belum, kalau sudah benar jadi kesalahan terjadi karena *supplier*. Apabila hal ini terjadi, saya mengkonfirmasi apabila produk yang dikirim oleh *supplier* tidak sesuai dengan pesanan saya dan *customer* saya. *Supplier* harus {memberikan opsi antara menukar produk yang salah dikirimkan atau mengembalikan

produk ke *supplier* dan uang saya kembali}. Apabila *supplier* menukar produk yang salah kirim, makan biaya pengiriman sepenuhnya ditanggung oleh *supplier*. Jadi apabila produk yang diterima tidak sesuai karena kesalahan *dropshipper*, maka pengembalian produk ditujukan ke alamat *dropshipper*. Produk pengembalian tersebut menjadi stok untuk saya sebagai *dropshipper* dan saya harus *memposting* produk pengembalian tersebut agar nanti dapat terjual kembali dan saya tidak mengalami kerugian.”

Pertanyaan: “Baik pak, bu untuk pertanyaan yang terakhir, bagaimana cara bapak dan ibu menaikkan reputasi toko beserta cara mengurus toko *dropship* yang dimiliki?”

Bapak Dedik: “Nah karena saya memiliki sekitar 400 lebih toko *online shop* yang berbasis *dropship*, jadi jarang ada barang disini. Saya {menggunakan perangkat lunak} dalam proses penambahan produk dalam jumlah besar diwaktu yang cepat dan ini juga bisa untuk memantau semua kegiatan keseluruhan toko. Saya juga {merekrut tim kerja} untuk membantu mengelola toko-toko tersebut. Setiap orang harus bertanggung jawab dengan masing-masing toko *online* yang ditugaskan dan memastikan bahwa semua toko *online* yang ditangani dengan baik harus dipertanggung jawabkan oleh admin-admin tersebut.

Ibu Lela: “Toko *dropship online shop* yang saya miliki kan sekitar 400 akun. Untuk mengurus toko *dropship* yang saya miliki itu dengan {bekerja sama dengan tim kerja} saya sebanyak 8 orang dengan masing-masing memegang toko *dropship* sebanyak 50 toko. Hal yang harus dilakukan pertama kali di pagi hari adalah {membuka semua toko dan menaikkan produk} sebanyak 5 produk setiap tokonya. Setelah selesai menaikkan produk, selanjutnya adalah {mengecek pesanan dari *customer* di tiap toko dan membalas *chat* dari *customer*}. Untuk menaikkan produk dilakukan setiap 4 jam sekali ya. Apabila terdapat pesanan di akun toko, maka tugas tim kerja adalah mengecek produk yang dipesan *customer* apakah produnya itu *ready* atau tidak, apabila produk *ready* maka harus segera melakukan pesanan ke *supplier* dan mengkonfirmasi identitas pesanan *customer*. *Chat* juga harus segera di balas dan di sela-sela itu harus memperhatikan produk yang *diupload*, apakah harus dilakukan pembaruan atau penambahan produk baru yang sedang *trend*. Untuk menaikkan reputasi toko adalah dengan cara selalu {memberikan pelayanan kepada *customer* dengan ramah dan responsif, menjual produk yang berkualitas}. Menata toko dan nama produk yang inovatif dan menarik serta {memberikan informasi produk, harga, dan kebijakan pengembalian barang jelas dan mudah diakses}. {Memberikan promo, diskon dan *cashback* kepada *customer*}. Memastikan produk dikirim dengan tepat waktu dan kemasan dengan rapi serta aman untuk sampai ke *customer*. Dan yang terakhir adalah {meminta pelanggan yang puas untuk

memberikan ulasan dan testimoni positif} tentang toko guna meningkatkan reputasi toko.”

Agar lebih mudah pemetaannya, maka penulis menggunakan kertas kerja analisis data penelitian fenomenologi. Berikut ini tabel kertas kerja analisis fenomenologi:

Tabel 4.2 Kertas Kerja Analisis Fenomenologi

Noema	Epoche	Noesis	Intentional Analysis	Eidetic Reduction
<i>Dropshipper</i> di <i>marketplace</i> sangat menguntungkan bagi saya baik dari segi keuangan, waktu maupun tempat.	Saya tertarik dengan bisnis <i>dropshipper</i> berawal dari ajakan teman karena biaya yang dibutuhkan sedikit, dapat dikerjakan di manapun dan kapanpun. Pendapatan pun bertambah setiap bulan.	Persaingan di Shopee memang cukup ketat ya, jadi harus selalu meningkatkan peluang penjualan.	Niat Bu Lela adalah berbisnis yang tanpa memiliki stok produk sehingga modalnya sedikit dan mendapatkan untung dari selisih harga <i>supplier</i> .	Bu Lela menyadari bahwa dengan menjadi <i>dropshipper</i> , dia dapat berbisnis dan mendapatkan keuntungan.
<i>Dropshipper</i> mengalami kelemahan dalam kontrol persediaan dan kualitas produk karena saya tidak memiliki kendali langsung atas produk yang disediakan dan dikirimkan oleh <i>supplier</i> .	Saya bergantung pada <i>supplier</i> untuk mengelola stok dan mengirimkan produk kepada <i>customer</i> .	Saya mempercayakan sepenuhnya kepada <i>supplier</i> . Jika <i>supplier</i> mengirimkan produk yang cacat atau tidak memenuhi standar yang diharapkan, hal ini dapat merusak kepercayaan <i>customer</i> dan menyebabkan masalah pengembalian barang kepada saya yang dapat membuat kerugian.	Niat Pak Dedik mendapatkan keuntungan dengan cara yang mudah dan cepat membuatnya berani mengambil risiko pada saat mendapatkan <i>supplier</i> yang tidak dapat diandalkan. Hal ini dapat menyebabkan kelemahan dalam kualitas produk dan kepuasan <i>customer</i>	Pak Dedik menyadari bahwa <i>dropshipper</i> mempunyai kelemahan yang terletak pada kontrol persediaan dan kualitas produk yang di jual karena ketidakmampuan membangun kerja sama yang baik dengan <i>supplier</i> .
<i>Dropshipper</i> memiliki berbagai cara	Saya melakukan riset pasar	Ada juga <i>supplier</i> yang tidak menerima	Niat Pak Dedik adalah memberikan	Pak Dedik menyadari bahwa

<p>dalam sistem kerja pada saat komunikasi dengan <i>customer</i> yang tidak tahu bahwa sedang berinteraksi dengan <i>dropshipper</i>, memproses pesanan dan komunikasi dengan <i>supplier</i>.</p>	<p>mengenai produk yang sedang <i>trending</i> guna menarik <i>customer</i>. Ya saya bekerja sama dengan <i>supplier</i> yang mau bekerja sama sistem <i>dropship</i> karena saya tidak memiliki produk untuk dikemas dan dikirim ke <i>customer</i>.</p>	<p><i>dropshipper</i> dengan alasan pencurian data produk.</p>	<p>pelayanan <i>customer</i> yang baik meskipun perusahaannya di bidang <i>dropshipping</i>.</p>	<p>komunikasi yang efektif, pengolahan pesanan tepat waktu dan pemilihan <i>supplier</i> yang bersedia bekerja sama dengannya dapat menciptakan sistem kerja <i>dropshipper</i> yang baik.</p>
<p>Tantangan dalam bertanggung jawab seorang <i>dropshipper</i> di <i>marketplace</i> mengenai produk yang ditampilkan lalu kecepatan proses dan pengiriman pesanan. Dan juga masalah mengenai produk yang dikirim.</p>	<p>Untuk mempermudah pengelolaan produk yang ditampilkan saya menggunakan bantuan perangkat lunak dan pesanan <i>customer</i> harus segera dilayani untuk menghindari pembatalan pesanan secara otomatis. Di sisi lain saya harus bertanggung jawab apabila terdapat kesalahan pengiriman produk.</p>	<p>ketatnya persaingan dan aturan di shopee memang harus dihadapi dengan tanggung jawab dan tidak mementingkan keuntungan pribadi.</p>	<p>Niat Bu Lela adalah mencapai kesuksesan dalam bisnis <i>dropshipping</i> dengan meningkatkan penjualan, mendapatkan keuntungan yang konsisten, dan memperluas jangkauan bisnis melalui <i>marketplace</i>. Harapan beliau termasuk menemukan solusi kreatif untuk mengatasi masalah dan tantangan, meningkatkan kualitas produk, layanan dan membangun hubungan yang kuat dengan <i>supplier</i> dan <i>customer</i>.</p>	<p>Bu Lela menyadari bahwa risiko dan tanggung jawab <i>dropshipper</i> besar membuatnya harus selalu mempelajari dan memikirkan strategi penjualan yang baik guna keberlangsungan dan perkembangan perusahaan.</p>

Sumber: data pribadi

Dari data pada tabel telah menunjukkan unsur kepercayaan karena hal-hal tersebut juga disetujui oleh Sonia, Rosyi, Fitri, Lutfi, Lina, Yudha dan Abdul yang menyatakan hal serupa. Kemudian hasil *Eidetic Reduction* menunjukkan makna dari pemanfaatan *marketplace* adalah:

1. Sebagai tempat berbisnis dan mendapatkan keuntungan
2. Semakin menyadari terkait peluang dan tantangan dalam menjalankan sistem *dropshipper*
3. Memanfaatkan marketplace menuntut komunikasi yang efektif

### **C. Interpretasi dan Pembahasan**

#### **1. Pemanfaatan Marketplace**

Dari hasil penelitian di atas penulis menemukan hasil penelitian mengenai pemanfaatan *marketplace* sebagai sarana penjualan bagi *dropshipper* di shopee. Berawal dari alasan ingin menjalankan bisnis sebagai *dropshipper* di *marketplace*, keuntungan dan kelemahan *dropshipper*, sistem kerja *dropshipper*, hingga tantangan dalam bersaing dan bertanggung jawab sebagai *dropshipper*.

Alasan pemilik Digital Marketing Dela Rizki Store menjalankan bisnis *dropshipper* di *marketplace* adalah karena sedikitnya modal awal, jadwal kerja yang fleksibel dengan keunggulan dapat bekerja di mana saja dengan syarat terdapat jaringan internet, dapat digunakan sebagai bisnis sampingan. Kemudian juga potensi pendapatan yang tinggi dalam bisnis *dropshipping* dilihat dari pendapatan yang semakin meningkat tiap bulan

membuat pemilik semakin tertarik berbisnis *dropshipping* di *marketplace*. Digital Marketing Dela Rizki Store memilih *platform marketplace* shopee untuk memasarkan dan menjual produknya karena *platform* ini memiliki jumlah pengguna yang besar dan dapat memberikan akses ke pasar yang lebih luas untuk membuka peluang dalam peningkatan penjualan dan pertumbuhan bisnis yang menguntungkan.

*Marketplace* memiliki banyak keuntungan bagi *dropshipper* seperti dapat menjual berbagai macam produk yang relevan dengan target pasar dan dapat mengubah produk yang dijual sesuai dengan permintaan dan *trend* pasar dan dapat fokus pada pemasaran dan penjualan produk. Sudah disediakan promosi gratis oleh Shopee seperti menaikkan produk terlaris setiap 4 jam sekali. Kemudian dapat memantau data penjualan dengan fitur Shopee yang selalu diperbarui agar lebih mudah. Digital Marketing Dela Rizki Store dapat mempunyai banyak akun toko di Shopee yang memungkinkan menerima pesanan dari *customer* setiap hari. Namun meskipun terdapat banyak keuntungan, ada pula kelemahan *dropshipper* di *marketplace* seperti persaingan yang tinggi karena model bisnis ini relatif mudah diakses merupakan salah satu kendala yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap perkembangan *dropshipper*. Kemudian kurang bisa mengontrol terhadap stok dan pengiriman produk kepada konsumen karena hal ini *dropshipper* bergantung kepada *supplier*. Apabila tidak responsif, calon pembeli cenderung cepat mendapatkan produk dari toko lain yang lebih responsif terhadap pembeli. Hal ini didukung oleh

pendapat Wahyuni et al. (2019), mengatakan bahwa keunggulan memanfaatkan *marketplace* yang tersedia adalah komponen-komponen tersebut merupakan fasilitas dari *marketplace*, pelaku usaha hanya membutuhkan produk yang akan dijual. Dalam hal ini merupakan foto dari produk tersebut. Selain foto, pelaku usaha juga memerlukan aktivitas tambahan yaitu mengirimkan produk ke alamat pembeli.

## 2. Sistem Kerja *Dropshipper*

Sistem kerja Digital *Marketing* Dela Rizki Store adalah melakukan riset pasar produk yang sedang *trending* kemudian mencari *supplier* yang menerima sistem *dropship* dengan pelayanan yang bagus, order melalui *whatsapp* dan resi otomatis dari pihak *dropshipper*. Setelah itu adalah membuat toko *online* di shopee untuk pemasaran produk. Kemudian mengunggah gambar dan deskripsi produk ke toko *online* dengan informasi yang disediakan *supplier* secara jelas dan menarik bagi calon pembeli menggunakan perangkat lunak yang dapat mempermudah dan mempersingkat waktu mengunggah produk. Digital *Marketing* Dela Rizki Store mengambil untung 10% sampai 40% dari harga produk. Melakukan promosi gratis yang sudah diberikan oleh Shopee yaitu menaikkan produk setiap 4 jam sekali. Setelah menerima pesanan, Digital *Marketing* Dela Rizki Store menghubungi *supplier* untuk mengirimkan produk kepada konsumen dengan memberikan detail pesanan produk dan alamat pengiriman dengan nama pengirimnya adalah toko Digital *Marketing* Dela Rizki Store. Bisa dikatakan Digital *Marketing* Dela Rizki Store bertindak

sebagai perantara antara *supplier* dan konsumen. Hal ini didukung oleh pendapat Imanudi (2019), mengatakan bahwa di dalam Islam tidak ada syarat yang melarang seseorang untuk menjual barang milik orang lain. Juga tidak ada keharusan seseorang harus punya barang terlebih dahulu, baru boleh dijual, jadi prinsipnya seseorang boleh menjual barang milik orang lain, asalkan seizin dari pemilik barang. Seseorang boleh menjual yang barangnya belum dimilikinya. Sebelum menjalankan sistem dropshipping, terlebih dahulu menjalin kesepakatan kerja sama dengan *supplier*. Atas kerja sama ini baru mendapatkan wewenang untuk turut memasarkan barang dagangan *supplier*

### 3. **Tanggung Jawab *Dropshipper***

Tantangan dalam bersaing dan bertanggung jawab sebagai *dropshipper* di *marketplace* cenderung tinggi. *Digital Marketing Dela Rizki Store* perlu mengembangkan strategi pemasaran dan pembaruan produk secara berkala sesuai *trend* pasar. Tantangan terkait pengelolaan persediaan produk yang sedang *trend* harus diatasi dengan cepat. *Digital Marketing Dela Rizki Store* memiliki sistem yang baik untuk memantau stok dan memastikan pengiriman yang tepat waktu kepada pelanggan dengan cara memilih *supplier* yang dapat bekerja sama dalam jangka panjang. *Digital Marketing Dela Rizki Store* juga harus bekerja dengan *supplier* yang andal guna memastikan produk yang dikirim kepada pelanggan memenuhi standar yang diharapkan. *Digital Marketing Dela Rizki Store* berusaha memberikan layanan pelanggan yang baik terkait

pertanyaan, permintaan pengembalian, atau keluhan pelanggan dengan cepat dan profesional. *Digital Marketing Dela Rizki Store* harus memberikan pengalaman positif kepada pelanggan agar diberikan ulasan dan penilaian yang baik guna meningkatkan reputasi toko. Menerima masukan dari *customer* untuk peningkatan layanan pelanggan. Dengan kesadaran dan penanganan yang tepat terhadap tantangan dalam bersaing dan bertanggung jawab sebagai *dropshipper* di *marketplace* ini, *Digital Marketing Dela Rizki Store* dapat meningkatkan peluang sukses dan membangun reputasi yang baik di *marketplace* dalam jangka waktu yang panjang. Hal ini didukung oleh pendapat Sulistiyofadly & Amelia (2022), menyatakan bahwa memilih jenis produk dengan pangsa pasar yang baik, harus memberikan perhatian ekstra terhadap pemilihan pemasok barang. Pastikan pemasok barang tersebut tak hanya memiliki produk yang berkualitas, tetapi juga andal dalam mengelola alur pengiriman barang. Memilih *supplier* yang salah akan mempersulit bisnismu, karena semua tanggung jawab kualitas dan pengiriman barang ada pada pemilik bisnis *dropship*, bukan pada pihak *supplier*.