

**PENERAPAN DIGITAL MARKETING
DALAM UPAYA PENINGKATAN PENJUALAN
DI TOKO PJP MEGA GROSIR**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata I
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh
DINA LORENZA (20120032)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2023**

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

PENERAPAN DIGITAL MARKETING DALAM UPAYA PENINGKATAN PENJUALAN DI TOKO PJP MEGA GROSIR

Disusun oleh:

Dina Lorenza

20120032

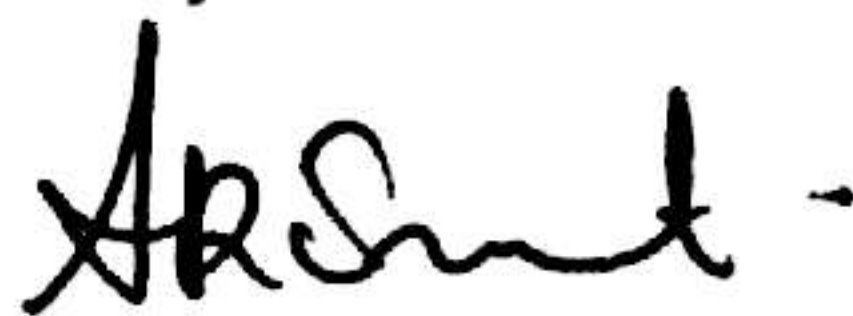
Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja Usaha, guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas Akhir

Program Studi Manajemen

Surakarta, 06 MEI 2023

Mengetahui

Dosen Pembimbing
Manajemen



(Ari Susanti S.Pt.M.M)

NIDN: 0323048302

Kepala Program Studi



(Tri Ratna Pamikatsih SE.M.B.A)

NIDN: 0610119201



KATA PENGANTAR

Kami ucapkan puji syukur serta nikmat kepada Allah SWT atas rahmat-NYA yang melimpah. Atas terselesaikannya kegiatan magang Di Toko PJP Mega Grosir Klewer.

Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan tugas mata kuliah kerja praktek di program studi Strata I Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta. Tujuan dibuatnya laporan magang ini yaitu untuk melaporkan segala sesuatu yang ada kaitanya dengan dunia kerja di Toko PJP Mega Grosir Klewer.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

A. Latar Belakang kegiatan Magang

B. Bidang Magang

C. Aktivitas Magang

D. Pokok Masalah

E. Solusi

F. Kesimpulan

G. Saran

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Magang



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bangunan Toko PJP Mega Grosir

Gambar 2. Instagram Toko PJP Mega Grosir

Gambar 3. Lokasi Magang



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Konten pengunjung

Lampiran 2 : Barang Datang

Lampiran 3 : Orderan pesanan online

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

A. Latar Belakang Kegiatan Magang

Teknologi berkembang semakin pesat menuntut kita untuk selalu berinovasi agar dapat berkembang dan bertahan di pasar. Berbagai inovasi teknologi yang muncul saat ini merupakan bagian dari proses transformasi masyarakat konvensional ke masyarakat modern. Perkembangan teknologi informasi juga berpengaruh besar terhadap perkembangan di bidang pemasaran. Masuknya bidang pemasaran pada era digital menjadikan banyak perusahaan mengubah strategi, yang pada awalnya pemasaran hanya menggunakan media cetak, namun dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat pemasaran banyak dilakukan dengan media digital. Hal ini disebabkan oleh kemudahan akses informasi atau data yang dapat dilakukan oleh konsumen, selain itu komunikasi dan transaksi dapat dilakukan setiap waktu. Dampak dari teknologi di bidang pemasaran dapat berupa dampak positif atau yang membawa kemajuan, tetapi juga dapat berupa dampak negatif atau yang membuat kemunduran. Dampaknya adalah setiap perusahaan berlomba untuk unggul dalam kreatifitas dan inovasi agar menarik perhatian masyarakat untuk melakukan pembelian terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Digital marketing menyangkut kegiatan yang menggunakan berbagai jenis media berbasis web, seperti blog, website, e-mail ataupun jejaring sosial untuk tujuan branding. Digital marketing merupakan salah satu media pemasaran yang saat ini banyak dipakai oleh perusahaan baik perusahaan besar ataupun kecil untuk menjangkau lebih banyak calon konsumen dan meningkatkan penjualan.

Adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih sangat memungkinkan semua produk menggunakan digital marketing.



Perusahaan dagang memanfaatkan moment ini untuk menunjang perusahaan agar selalu berkembang, contohnya adalah toko pjp mega grosir. Persaingan di industri perdagangan tidak bisa dianggap sepele karena pada era sekarang banyak perusahaan dagang yang bermunculan yang dapat menjadi ancaman bagi perusahaan yang berdiri sebelumnya.

Toko pjp mega grosir adalah perusahaan dagang yang bergerak di industri perdagangan. Toko pjp mega grosir merupakan salah satu dari berbagai perusahaan dagang yang memanfaatkan moment ini untuk mempromosikan dagangan. Toko pjp mega grosir memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan dengan memberikan informasi yang dapat diakses di media sosial toko pjp mega grosir agar calon pelanggan mendapatkan informasi sebelum atau sesudah datang ke toko. Toko pjp mega grosir memberikan edukasi untuk masyarakat dengan menggunakan sosial media instagram, hal ini dapat menarik calon pelanggan baru secara tidak langsung. Aktivitas promosi seperti ini diharapkan calon pelanggan dan pelanggan setia akan terus berbelanja ke toko pjp mega grosir.

Berdasarkan hal di atas, saya tertarik magang di toko pjp mega grosir dan menulis laporan KCU dengan topik digital marketing.

Sejarah Toko PJP Mega Grosir

Toko pjp mega grosir berdiri sejak 15 tahun yang lalu, awalnya pemilik memulai usaha didalam pasar Klewer dengan hanya beberapa produk pakaian korea saja. Setelah berkembangnya waktu, pemilik memulai berpindah tempat yang lebih strategis dan terlihat oleh pengunjung di sebelah barat pasar klewer. Berbagai jenis pakaian anak dan dewasa juga tersedia ditoko seperti gamis, atasan, jaket, celana, dan sebagainya. Toko pjp menawarkan produk dengan harga terjangkau untuk dijual kembali, dengan pembelian harga ecer maupun harga grosir minimal pembelian satu seri. Produk yang di jual toko pjp menggunakan kualitas bahan import

yang halus dan lembut, para pelanggan bisa mengecek bahan-bahan yang digunakan produk tersebut saat berbelanja langsung ke toko. Dengan kualitas bahan yang bagus dan harga yang terjangkau para pelanggan banyak yang menyukai toko tersebut. Dan setiap hari banyak pelanggan tetap maupun pelanggan baru yang berbelanja ke toko tersebut. Sehingga membuka cabang-cabang baru, toko tersebut saat ini memiliki 3 cabang yaitu Pjp Pgs, Qfashion klewer, CM klewer.



Gambar 1. Bangunan Toko PJP Mega Grosir

Visi dan Misi

1. Visi Toko Pjp mega grosir
Menjadi pusat toko grosir di kota Solo dengan harga terjangkau
2. Misi Toko Pjp mega grosir
 - a. Menjaga kualitas toko dengan konsep 3K, yaitu kebersihan, kerapian, Kenyamanan
 - b. Menerapkan yang terbaik dalam standar pelayanan
 - c. Melayani dengan tulus dan sepenuh hati
 - d. Membuat lapangan pekerjaan
 - e. Memenuhi kebutuhan sandang masyarakat

Perkembangan

Perkembangan usaha toko pjp, semakin maju karena dengan harga yang terjangkau dan berbagai macam pakaian yang dijual sehingga banyak para pelanggan menyukainya. Tetapi tidak hanya masyarakat solo yang berbelanja disini, dengan kemajuan teknologi masyarakat lebih cepat mendapatkan informasi tentang toko tersebut. Setiap hari banyak para pelanggan dari masyarakat solo maupun luar pulau yang berbelanja untuk dijual kembali ke daerah mereka. Toko ini mengalami kenaikan omzet apabila menjelang hari-hari penting, seperti hari natal, idul fitri dan idul adha. Berikut penerapan digital marketing toko pjp mega grosir :

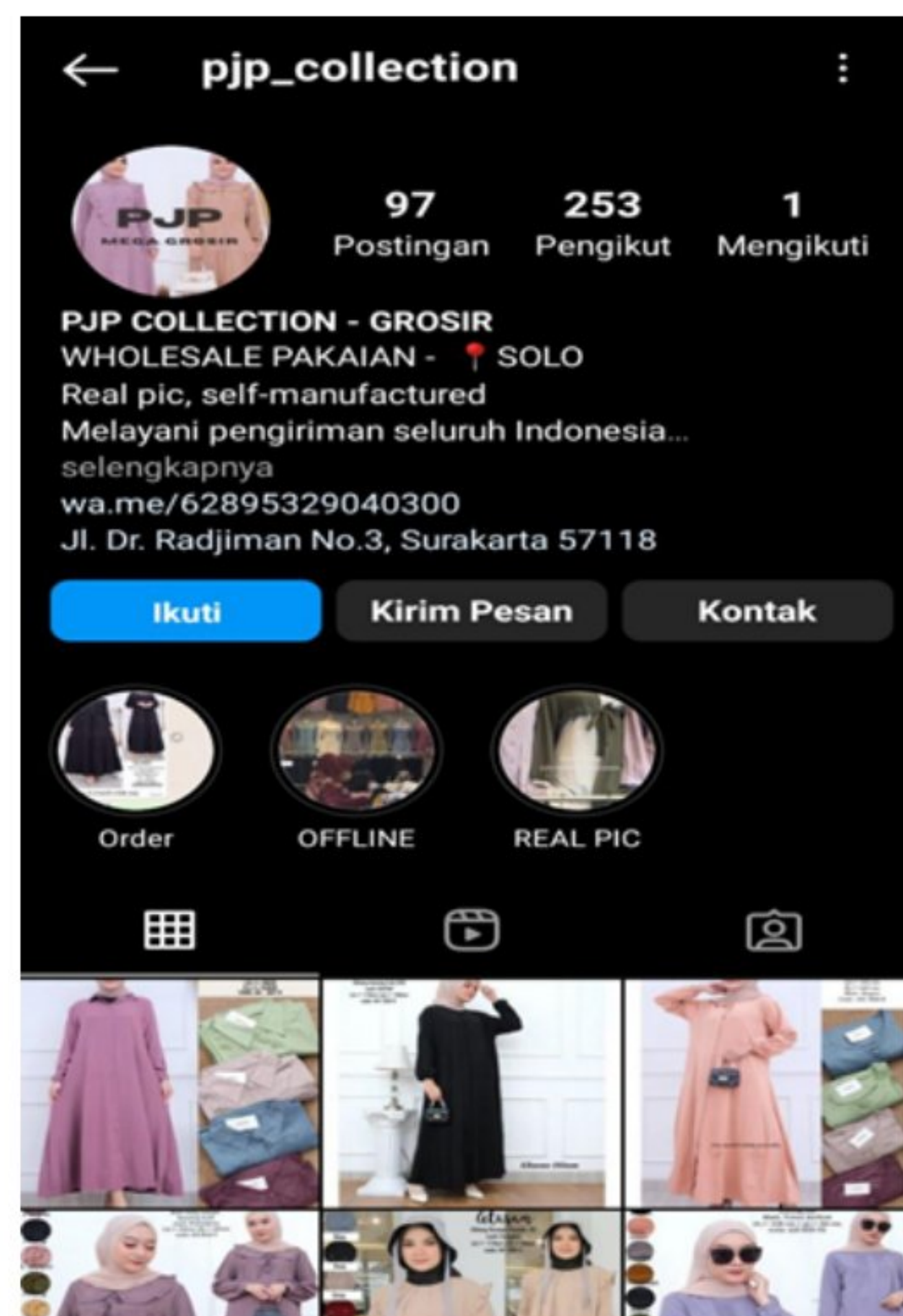
A. Penerapan digital marketing di toko Pjp mega grosir

Penerapan digital marketing di toko pjp mega grosir menggunakan strategi digital marketing. Teknologi sudah semakin canggih dan zaman sudah berkembang sehingga toko pjp ingin ikut memanfaatkan peluang ini untuk menggunakan digital marketing. Target yang ditentukan toko pjp adalah masyarakat dari kalangan bawah, kalangan menengah maupun kalangan atas sehingga konten promosi dibuat lebih difokuskan untuk masyarakat kalangan tersebut. Pada saat ini toko pjp sudah mulai memfokuskan di digital marketing. Berikut merupakan media digital marketing yang digunakan toko pjp mega grosir, yaitu:

a. Sosial media marketing

Sosial media marketing yang digunakan oleh toko pjp adalah instagram dan whatsapp. Sosial media instagram digunakan untuk mengunggah konten seperti menginfokan barang terbaru, apload catalog pakaian sehingga para pelanggan bisa memantau barang terbaru di instagram. Profil instagram toko pjp juga dilengkapi informasi seperti nomor admin online yang dapat dihubungi jika ada hal yang ingin ditanyakan seputar toko pjp mega grosir. Admin online akan membahan dengan menggunakan media whatsapp, para pelanggan dapat menghubungi admin online disaat jam kerja. Toko pjp sudah menggunakan whatsapp business, sehingga terlihat lebih profesional ditambah dengan fitur yang terdapat di

whatsapp business dapat mempermudah pengguna untuk mendapatkan informasi. Toko pjp mempunyai harapan untuk mendapatkan calon pelanggan dan juga menumbuhkan rasa loyalitas dari pelanggan lama dengan adanya sosial media ini. Instagram merupakan jalan terbaik untuk media promosi pada saat ini. Instagram toko pjp mega grosir dapat dilihat di gambar 2.



Gambar 2. Instagram Toko pjp mega grosir

b. E-mail marketing

Toko pjp mega grosir juga menggunakan e-mail marketing sebagai media digital marketing, hal ini diharapkan dapat memaksimalkan kinerja penawaran ke para pelanggan untuk menjalin kerja sama dengan toko lain. Alasan lain toko tersebut menggunakan e-mail marketing adalah untuk sarana untuk membuat proses penawaran menjadi efektif dan efisien, karena dengan menggunakan e-mail waktu tidak akan terbuang banyak untuk kegiatan promosi dan juga menghemat biaya karena tidak menggunakan uang transportasi.

Keunggulan digital marketing toko pjp mega grosir

Pada era sekarang ada banyak perusahaan yang menggunakan digital marketing, akan tetapi setiap perusahaan akan memiliki keunggulan tersendiri dalam melaksanakan digital marketing, berikut adalah keunggulan digital marketing pada toko pjp mega grosir :

a. Kreatif dalam mengemas promosi atau membuat konten lainnya

Toko pjp mega grosir mengutamakan kepuasan pelanggan baik dari segi pelayanan maupun hal lainnya, begitu juga dengan memberikan informasi dalam sebuah konten. Sebelum konten tersebut disebarluaskan melalui instagram maupun whatsapp, konten tersebut harus sudah dipastikan perfect dalam segi apapun sehingga dapat diartikan bahwa toko pjp ingin para pelanggan dapat menikmati konten tersebut. Toko pjp mengedepankan ide yang menarik untuk produk yang terbaru maupun katalog. Pembuatan konten informasi promosi dikemas secara kreatif menggunakan video yang menarik dan font yang cocok dengan konsep yang digunakan. Informasi yang diberikan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh para pelanggan sehingga tidak membuat para pelanggan mudah bosan melihat konten video tersebut.

b. Konsisten dalam promosi

Toko pjp mega grosir konsisten dalam promosi dengan menggunakan digital marketing. Untuk digital marketing itu sendiri, toko tersebut membuat konten video barang terbaru disetiap hari dengan konten yang berbeda. Konten promosi diberikan setiap hari melalui instastory untuk menginformasikan kepada para pelanggan.

B. Bidang Magang



Magang dilakukan pada bidang pemasaran, khususnya dalam bidang penjualan dengan menggunakan digital marketing yaitu admin online. Peran admin online membangun kedekatan dengan para pelanggan, selalu siap menjawab dan merespon semua pertanyaan, komplain, hingga berbagai komentar di media sosial.

C. Aktivitas Magang

Kegiatan magang penulis di toko pjp berjalan seminggu terhitung mulai dari tanggal 1 Februari 2023, oleh karena itu pengalaman ini berharga untuk mengasah kemampuan berdagang. Disamping itu penulis juga mendapat pengetahuan dasar tentang cara melayani para pelanggan via online maupun offline di toko, disini penulis diposisikan sebagai admin online. Gambaran umum dari bagian admin online adalah melayani pelanggan via whatsapp atau instagram, membuat konten barang terbaru, apload foto pakaian terbaru, Edit foto dan menyiapkan orderan para pelanggan.

Selama magang penulis melakukan beberapa kegiatan yaitu:

1. Melayani para pelanggan

Melayani pelanggan via pesan dengan bahasa yang ramah, sopan dan sabar agar para pelanggan nyaman.

2. Konten barang terbaru

Membuat vidio barang datang untuk menginformasikan ke pelanggan agar mengetahui jika ada produk terbaru.

3. Apload katalog ke palanggan

Admin online setiap hari akan share gambar produk terbaru ke pelanggan atau reseller.

4. Edit foto

Barang yang baru datang akan di foto dan edit untuk lebih menarik pelanggan.

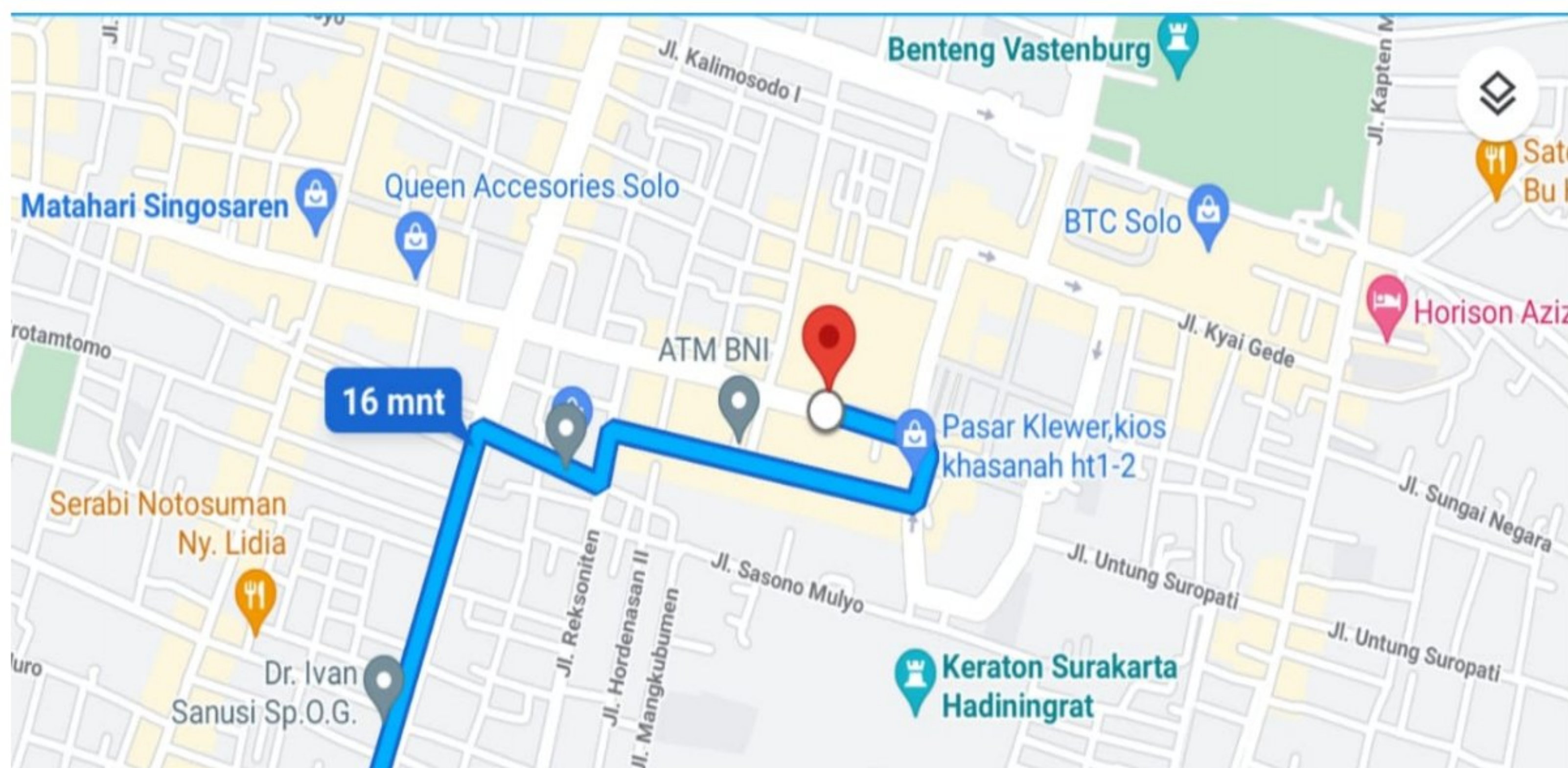


5. Orderan

Menyiapkan orderan para pelanggan yang dipesan untuk di kirim.

Lokasi Magang

Lokasi magang akan dilakukan di Toko pjp mega grosir yang berada di JL.DR. Radjiman No.3 Gajahan,Kec. Ps.Kliwon kota Surakarta, Jawa Tengah 57155. Telepon 0895 3290 40300. Peta lokasi magang dapat dilihat di Gambar 1.1.



Gambar 3. Lokasi Magang

D. Pokok Masalah

1. Kendala pada penerapan digital marketing di toko pjp mega grosir.

Ads tidak berjalan dengan lancar, bahkan tidak ada yang mengklik campaign tersebut. Ketika memasang ads, tentunya memiliki berbagai tujuan seperti semakin banyak yang berkunjung ke situs website maupun toko online, mendapatkan banyak penjualan melalui ads dan lain-lain.

2. Komplain pelanggan mengenai produk yang rusak.

Salah satu alasan yang paling sering ditemui dari komplain pelanggan adalah produk atau layanan yang buruk. Seperti produk rusak,

tidak sesuai keterangan, tidak lengkap, dan lain sebagainya. Hal ini bisa menjadi senjata pelanggan untuk menyampaikan keluhan kepada bisnis.

3. Produk tidak tersedia atau habis

Produk habis biasanya menjadi pertanda baik bagi bisnis atau perusahaan, berarti perusahaan berhasil menjual produk mereka melebihi target penjualan yang diterapkan. Meski begitu, hal ini dapat memicu masalah baru yaitu pelanggan bisa kehabisan produk yang akan dibeli. Hal ini bisa menjadi faktor penyebab mereka komplain.

E. Solusi

a. Kendala pada penerapan digital marketing di toko pjp mega grosir.

Ads tidak berjalan dengan lancar, harus melakukan berbagai pengujian terhadap konten iklan yang akan digunakan untuk promosi di media sosial. Sebab, dengan cara ini bisa mengetahui seberapa besar minat audiens terhadap kampanye iklan tersebut. Khususnya pada platform media sosial Instagram yang memiliki banyak pengguna yang dapat di jaring sebagai calon pembeli potensial. Apalagi jika berencana memasang iklan di Instagram ads, harus menyiapkan konten yang relevan dengan target pasar.

b. Komplain pelanggan mengenai produk yang rusak.

Memberikan saran kepada pelanggan untuk mengganti barang yang rusak secara fatal dengan produk yang sama dan baru. Selain memberikan solusi, cara ini justru akan membuat kepercayaan dan kepuasan pelanggan meningkat. Namun sebelum memberikannya, pastikan bahwa barang pengganti sesuai dengan deskripsi produk dalam kondisi baik.

c. Produk tidak tersedia atau habis

Sebagai pelayanan pelanggan, admin mungkin tidak dapat

menentukan kapan pengiriman baru akan dipesan atau kapan datang. Admin akan melaporkan masalah ini kepada bos yang dapat memberi tahu tim penjualan dan manajemen produk. Admin harus mendorong pelanggan untuk tetap sabar dan memberitahu pelanggan bahwa akan dihubungi saat barang tiba.

F. Kesimpulan

1. Pemasaran merupakan kegiatan penawaran, menciptakan sesama individu atau kelompok yang bertujuan untuk mendapatkan laba. Zaman sekarang pemasaran tidak hanya dilakukan secara tradisional, akan tetapi sudah menggunakan digital marketing.
2. Toko pjp memanfaatkan momen ini untuk terjun di digital marketing sebagai salah satu strategi promosinya, dengan menggunakan media sosial media dan e-mail.
3. Keunggulan digital marketing yang dilakukan toko pjp adalah kreatif dalam membuat konten yang akan disebarluaskan menggunakan digital marketing dan juga konsisten dalam promosi baik dalam segi pembuatan konten maupun penjadwalan konten untuk disebarluaskan.
4. Terdapat kendala yang terjadi pada saat melakukan digital marketing yaitu Ads tidak berjalan lancar, Komplain pelanggan mengenai produk yang rusak, dan Produk tidak tersedia atau habis.

G. Saran

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan diatas, maka berikut ini merupakan saran untuk Toko pjp mega grosir dalam digital marketing adalah:

1. Untuk menghadapi persaingan antar pedagang dan juga pengoptimalan digital marketing, selain menggunakan digital

marketing juga perlu ditingkatkan pelayanan yang diberikan toko pjp. Hal yang dapat diberikan untuk peningkatkan pelayanan adalah karyawan melakukan training.

2. Untuk menanggapi keluhan pelanggan yang paling utama yaitu tidak terpancing emosi, dengarkan terlebih dahulu keluhan pelanggan dengan sabar dan jelaskan solusinya dengan bahasa yang mudah dipahami.

LAMPIRAN



Lampiran 1 : Konten pengunjung



Lampiran 2 : Barang Datang



Lampiran 3 : Orderan pesanan online

LOGBOOK MAGANG

No.	Per-Minggu	Aktivitas
1.	Minggu ke-1	• Apload Story toko buka • Cek dan balas chat pelanggan • Menyiapkan orderan pelanggan • Packing barang yang akan dikirim • Edit foto barang datang/terbaru • Share gambar produk terbaru ke reseller
2.	Minggu ke-2	• Apload Story toko buka • Cek dan balas chat pelanggan • Menyiapkan orderan pelanggan • Packing barang yang akan dikirim • Edit foto barang datang/terbaru



		• Share gambar produk terbaru ke reseller
3.	Minggu ke-3	• Apload Story toko buka • Cek dan balas chat pelanggan • Menyiapkan orderan pelanggan • Packing barang yang akan dikirim • Edit foto barang datang/terbaru • Share gambar produk terbaru ke reseller
4.	Minggu ke-4	• Apload Story toko buka • Cek dan balas chat pelanggan • Menyiapkan orderan pelanggan • Packing barang yang akan dikirim • Edit foto barang datang/terbaru • Share gambar produk terbaru ke reseller

5.	Minggu ke-5	• Apload Story toko buka • Cek dan balas chat pelanggan • Menyiapkan orderan pelanggan • Packing barang yang akan dikirim • Edit foto barang datang/terbaru • Foto produk terbaru • Share gambar produk terbaru ke reseller
6.	Minggu ke-6	• Apload Story toko buka • Cek dan balas chat pelanggan • Menyiapkan orderan pelanggan • Packing barang yang akan dikirim • Edit foto barang datang/terbaru • Share gambar produk terbaru ke reseller



7.	Minggu ke-7	• Apload Story toko buka • Cek dan balas chat pelanggan • Menyiapkan orderan pelanggan • Packing barang yang akan dikirim • Edit foto barang datang/terbaru • Share gambar produk terbaru ke reseller
----	-------------	--



PRESENSI MAGANG



DAFTAR HADIR MAHASISWA STIE SURAKARTA KEGIATAN KULIAH KERJA USAHA (KKU)

Periode

Nama Mahasiswa : DINA LORENDA
 NIM : 20120032
 Pembimbing : ARI SUSANTI, S.PE., M.M.
 No. Telp Pembimbing : 0819 1525 9494

Nama Instansi : TOKO YTD MEGA GROCER
 Alamat Instansi : Jl. Dr. Radjiman No. 5, Gajah Mudi Kec. P. K. Surakarta
 Nama Pimpinan : RONS. PRATIPTO
 No. Telp Pimpinan : 0895 3290 40300

FEBRUARI 2023													
KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

MARET 2023													
KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

APRIL 2023													
KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Slamet Riyadi No. 435-437, Makamhaji,
Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57161
Telp. (0271) 717785

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Dina Lorenza
Nim : 20120032
Program Study : Manajemen R2/A
Pembimbing : Ari Susanti, S.Pt, M.M

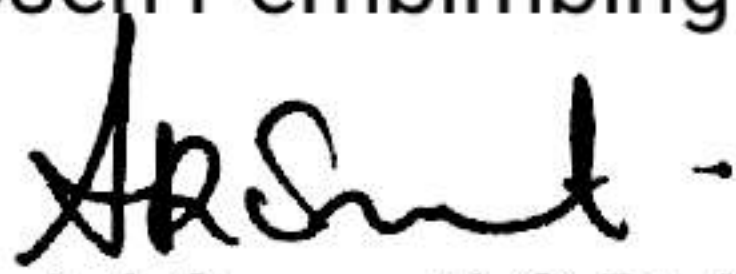
No.	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf
1.	26 Maret 2023	Pengajuan Judul KKU	<i>ARSmt</i>
2.	27 Maret 2023	ACC Judul & Pengajuan BAB	<i>ARSmt</i>
3.	07 April 2023	Revisi BAB & Revisi Penulisan	<i>ARSmt</i>
4.	07 April 2023	ACC BAB & Revisi Penulisan	<i>ARSmt</i>
5.	11 April 2023	Melengkapi Lampiran	<i>ARSmt</i>
6.	13 April 2023	ACC, Melengkapi form	



		tanda tangan & lembar konsultasi	
--	--	-------------------------------------	---

Surakarta,

Dosen Pembimbing



(Ari Susanti S.Pt.M.M)

NIDN:0323048302

