

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan membahas tentang gambaran umum penelitian dan pembahasan terkait penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti akan disesuaikan dengan rumusan masalah dimana hasil data dan informasi berasal dari wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti terkait strategi penyusunan pesan e-marketing dalam meningkatkan minat pembelian produk studi kasus pada *customer services* platform onlinechat di web wirausaha

Sebelum wawancara dilakukan peneliti melakukan observasi dengan mengamati hasil penjualan dalam waktu 3 bulan terakhir. Setelah mengetahui bahwa hasilnya penjualan tiap bulan meningkat dari bulan Januari sampai Maret, peneliti langsung melakukan wawancara kepada responden yang sudah di tetapkan.



Semangat Pagi  
Berikut untuk update pencapaian  
SALES hingga hari ini tanggal 29  
Januari jam 07.00 WIB :

- ✅ New Customer : 106 Project (141% dari target)
- ✅ Website / LP : 5 Project (33% dari target)

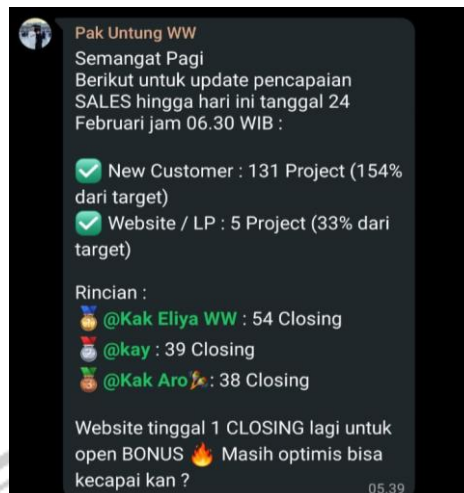
Rincian :

- 🏆 @Kak Aro 🏆 : 42 Closing
- 🏆 @kay: 32 Closing
- 🏆 @Kak Eliya WW: 32 Closing

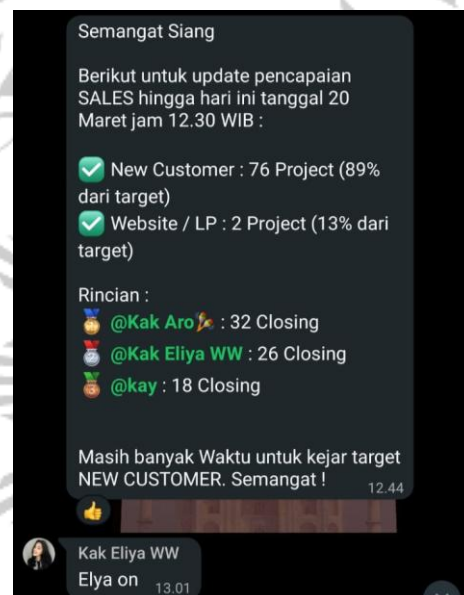
Masih banyak Waktu untuk kejar target  
NEW CUSTOMER. Semangat !

07.01

Gambar 4. 1 Penjualan Januari 2026



**Gambar 4. 2 Penjualan Februari 2026**



**Gambar 4. 3 Penjualan Maret 2026**

## 4.1 Deskripsi Penelitian WebWirausaha

### 4.1.1 Sejarah Web Wirausaha Produk Januari-Maret 2026

Di era digital saat ini berbagai sektor telah mengalami transformasi signifikan akibat kemajuan teknologi yang berkelanjutan. Teknologi ini telah mendorong percepatan perkembangan di hampir seluruh bidang termasuk bisnis dengan kemajuan teknologi informasi yang pesat, sistem ekonomi Indonesia mengalami pergeseran dari model konvensional menuju pendekatan berbasis digital, pemasaran digital memainkan peran penting dalam membentuk kesuksesan wirausaha. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan perkembangan digital ini adalah PT. Tekno Trend Teratas yang lebih dikenal

dengan nama Web Wirausaha perusahaan digital yang berdiri sejak tahun 2021, WebWirausaha hadir sebagai sebuah platform atau layanan yang dirancang untuk membantu usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dalam membangun dan mengelola kehadiran online mereka. Dengan misi utama “Memberikan solusi kreatif dan hasil yang berkualitas tinggi dalam melakukan desain sebuah logo, video creation, pembuatan website dan strategi pemasaran digital”. Platform ini menyediakan berbagai alat dan fitur yang memungkinkan UMKM untuk membuat, mengelola, dan mengoptimalkan situs mereka sendiri tanpa memerlukan keahlian teknis yang mendalam.

Fitur utama dari WebWirausaha termasuk pembuatan situs web dengan tampilan profesional menggunakan template yang responsif, alat drag-and-drop untuk menambahkan konten seperti teks, gambar, dan video, integrasi dengan e-commerce untuk menjual produk secara online, alat SEO untuk meningkatkan visibilitas di mesin pencari, analitik untuk melacak kinerja situs web, serta dukungan pelanggan yang tersedia.

Tujuan utama WebWirausaha adalah untuk mempermudah UMKM dalam memanfaatkan potensi internet untuk memperluas pasar, meningkatkan penjualan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Dengan menyediakan solusi yang terjangkau dan mudah digunakan, WebWirausaha membantu UMKM untuk bersaing secara lebih efektif dalam era digital saat ini.

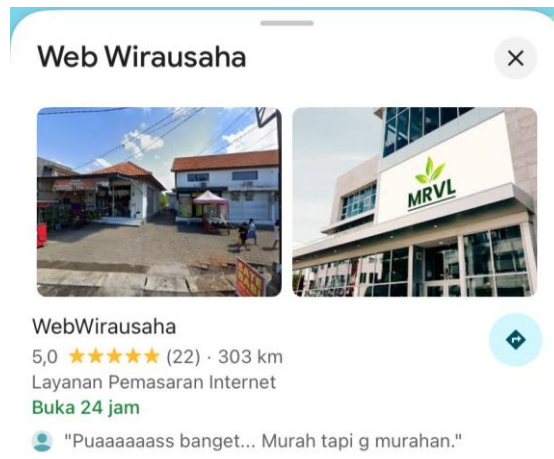
#### **4.1.2 Profile WebWirausaha**

Alamat : Jalan Taman Giri, Giri Asri 008 Lingk. Mumbul Desa/Kelurahan  
Benoa, Kec. Kuta Selatan Kabupaten Badung, Bali, 80362 Indonesia

No. Telp : 085198450609

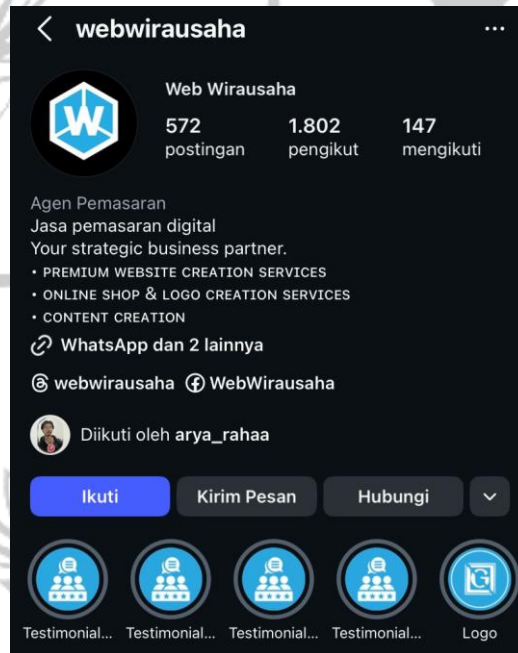
Instagram : @webwirausaha

Website : webwirausaha.com



**Gambar 4. 4 Lokasi WebWirausaha**  
Sumber : Google Maps

#### 4.1.3 Profile Akun WebWirausaha



**Gambar 4. 5 Akun Instagram WebWirausaha**



**Gambar 4. 6 Website WebWirusaha**

Berikut merupakan akun instagram dan website dari WebWirusaha dimana biasanya melalui portofolio yang dimiliki perusahaan, customer dapat melihat langsung kualitas desain, performa serta hasil kerja nyata yang telah perusahaan kerjakan untuk berbagai klien. Hal ini menjadi bukti komitmen perusahaan dalam memberikan layanan terbaik dan solusi yang tepat sesuai kebutuhan bisnis wirausahaan.

#### **4.2 Deskripsi Subjek**

Berikut adalah subjek penelitian yang telah memenuhi kriteria yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian yang berjudul “Strategi Penyusunan Pesan E-Marketing dalam Meningkatkan Minat Pembelian Produk (Studi Kasus pada Customer Services Platfrom Onlline di Web Wirusaha)”.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data purposive sampling dengan mencantumkan beberapa kriteria subjek yang diperlukan oleh peneliti dengan menggunakan metode studi kasus untuk mendapatkan jawaban yang sesuai dan dibutuhkan peneliti.

Kriteria subjek peneliti yaitu:

1. Berasal bagian dari *customer service* dan *customer care* yang bekerja di Web Wirusaha.
2. Memiliki keterlibatan aktif dalam menangani customer.
3. Mengerti cara penggunaan apk online dalam berinteraksi dengan customer.

4. Memiliki pemahaman terkait produk yang di tawarkan kepada customer.
5. Memiliki pengetahuan bagaimana cara promosi, membujuk dan menjelaskan terkait produk yang di tawarkan kepada customer.
6. Memiliki pemahaman cara menangani customer.

Dibawah ini adalah deskripsi subjek penelitian yang memenuhi kriteria sesuai dengan data yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian yang berjudul “Strategi Penyusunan Pesan E-Marketing dalam Meningkatkan Minat Pembelian Produk (Studi Kasus pada Customer Services Platfrom Onlline di Web Wirausaha)”.

#### A. Informan 1 (AR)

**Tabel 4. 1 *Customer Service 1 (AR)***

Aku AR, lulusan S1 IT yang baru lulus dan lagi bingung mau kerja di mana pada saat itu. Di saat teman-teman lain udah punya rencana untuk melanjutkan bekerja dimana, ada yang lanjut studi, ada juga yang udah kerja sementara pada saat itu aku masih struggle kirim lamaran ke sana-sini tapi belum ada hasil. Suatu hari aku cerita ke temanku soal kebingungan ini ternyata dia nawarin aku kerja sebagai Customer Service di tempat dia bekerja, karena lagi ada posisi kosong. Awalnya ragu karena gak sesuai jurusan tapi karena kerjanya fleksibel dan bisa dari rumah aku jadi tertarik untuk mencoba. Akhirnya aku coba daftar dan diterima pada saat itu juga dari situ aku mulai kerja di WebWirausaha dan anggap ini sebagai langkah awal buat cari pengalaman ku di dunia kerja.

Selama sift kerja kita di tuntut untuk fast respon dalam menangani customer sebagai Customer Service. Dalam keseharian kerja, aku menggunakan aplikasi SosialChat untuk berinteraksi langsung dengan customer. Awal masuk memang belum faham terkait produk-produk apa saja yang di jual namun dengan belajar setiap hari dan di arahkan oleh atasan jadi bisa memahami produk yang di jual sehingga bisa menjelaskan dengan baik, melakukan promosi dan membujuk customer agar tertarik.

Selain itu, aku juga belajar bagaimana cara menghadapi berbagai karakter customer, mulai dari yang sekadar bertanya sampai yang butuh diyakinkan sebelum membeli. Dari pengalaman ini, aku jadi lebih paham cara komunikasi yang efektif dan bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada customer.

1. Subjek pertama adalah AR merupakan sarjana IT lulusan Universitas Muhammdiyah Malang berumur 23 tahun asal Ponorogo, AR sendiri sudah bekerja sebagai Customer Servis di Web Wirausaha sejak Agustus 2024. AR merupakan fresh graduate yang belum memiliki rencana pasti terkait pekerjaan. Dalam kesehariannya, AR masih berusaha mencari peluang kerja dengan mengirim lamaran ke berbagai tempat, namun belum mendapatkan hasil yang diharapkan, pada suatu kesempatan AR berbincang dengan salah satu temannya dan mengungkapkan kebingungannya terkait masalahnya kemudian temannya menawarkan kesempatan untuk bekerja sebagai Customer Service di tempat ia bekerja. Menanggapi tawaran tersebut AR merasa tertarik dan memutuskan untuk mendaftarkan diri, AR kemudian diterima sebagai salah satu Customer Servis di WebWirausaha.

Dalam pekerjaannya, AR memiliki keterlibatan aktif dalam menangani customer, baik sebagai Customer Service maupun Customer Care. AR menggunakan aplikasi seperti SosialChat dan WhatsApp untuk berinteraksi langsung dengan customer. Selain itu, AR juga memiliki pemahaman terkait produk yang ditawarkan, sehingga mampu menjelaskan, mempromosikan, serta membujuk customer agar tertarik. AR juga memahami bagaimana cara menangani berbagai karakter customer, mulai dari yang hanya bertanya hingga yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut sebelum melakukan pembelian. Pengalaman ini membuat AR semakin terampil dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan yang baik kepada customer.

*Tabel 4. 2 Customer Servis 2 (UK)*

Menjadi ibu rumah tangga sekaligus membantu keuangan rumah cukup lelah apalagi harus turun kerja dari pagi sampai sore baru pulang ngajar waktu itu pengennya cari tambahan buat nutuppin beberapa biaya yang over cuman belum bisa karna posisinya saya juga ngajar jadi kalau ambil double kerja agak repot begitu. Kebetulan ada salah satu karyawan advertising yang berasal dari jombang, saya iseng-iseng bertanya apa ada lowongan untuk kerja di tempat yang sama karna di lihat kerjanya enak cukup dengan hp saja sehingga bisa double kerja begitu dan kebetulan di tempatnya teman saya itu buka lowongan untuk Customer Care yang menangani Customer di WA saya coba aja daftar dan alhamdulillah diterima sebagai Customer Care terlebih dahulu selang berapa bulan saya di ganti posisinya menjadi Customer servis dan setelah oprasional managernya berhenti saya juga merangkap sebagai oprasional manager.

Ketika saya menjadi Customer Service saya turut aktif dalam menangani customer baik melalui platfrom SosialChat ataupun WA ketika mungkin beberapa Customer Service yang sedang sift izin untuk melakukan sholat atau kegiatan penting lainnya saya yang berinteraksi dengan customer menjelaskan terkait produk yang di tanyakan, selain itu juga sebagai Customer Service kita tu harus memiliki kemampuan dalam menangani kebutuhan dan karakter dari customer sehingga produk dan penawaran yang kita berikan tepat sasaran.

2. Subjek kedua adalah UK, seorang perempuan berusia 31 tahun yang berasal dari Jombang dan bekerja sebagai guru sekolah dasar. Selain itu, UK sendiri berperan sebagai Customer Service dari tahun 2025 dan di tahun 2026 di angkat menjadi oprasional manager yang di WebWirausaha. Hal ini dilakukan untuk membantu perekonomian keluarga, karena pada saat itu UK dan suaminya sedang mengalami sedikit kesulitan dalam keuangan. Awalnya UK mengetahui peluang kerja dari salah satu karyawan advertising yang juga berasal dari Jombang. Karena melihat pekerjaannya fleksibel dan cukup menggunakan handphone saja, UK tertarik dan menanyakan lowongan. Saat itu tersedia posisi Customer Care yang menangani pelanggan melalui WhatsApp kemudian UK mencoba mendaftar dan diterima. Setelah beberapa bulan, UK dipindahkan menjadi Customer Service. Seiring waktu ketika posisi Operational Manager kosong, UK juga dipercaya untuk merangkap posisi tersebut.

Ketika menjadi Customer Service, UK turut aktif dalam menangani customer baik melalui platform SosialChat maupun WhatsApp. Saat beberapa Customer Service lain sedang shift izin untuk ada keperluan penting, UK mengambil peran untuk tetap berinteraksi dengan customer mulai dari menjawab pertanyaan hingga menjelaskan produk yang ditawarkan. Selain itu, UK juga memiliki kemampuan dalam memahami kebutuhan dan karakter customer, sehingga produk dan penawaran yang diberikan dapat tepat sasaran.

Seiring waktu, ketika posisi Operational Manager kosong, UK juga dipercaya untuk merangkap posisi tersebut karena dinilai mampu dalam menangani customer serta memahami alur kerja yang ada.

### C. Informan 3 (ETF)

*Tabel 4. 3 Customer Service 3 (ETF)*

Jadi perempuan harus memiliki pemasukkan sendiri di luar pemasukkan dari suami, itu yang saya pikirkan setelah menikah saya tidak mau hanya bergantung dari suami saja terlebih lagi pada saat itu saya butuh banyak persiapan biaya untuk lahiran. Saya inisiatif untuk mencari pekerjaan freelance entah jadi admin atau apapun pada saat itu, pas saya scroll lowongan melalui instagram kebetulan ada posisi Customer Service yang di butuhkan, ketika saya baca-baca persyaratannya sangat bagus tidak banyak yang diutamakan yang penting mau belajar dan cekatakan. Kebetulan waktu itu saya di wawancarai bersama 5 orang pelamar lainnya selang seminggu saya di kontak balik dan di nyatakan di terima sebagai Customer Service di WebWirausaha.

Saat sudah bekerja menjadi Customer Servis saya biasa menangani customer melalui platfrom SosialChat, disana saya di tuntutan harus faham betul terkait produk, cara kerja produk, manfaat dllnya apalagi kita menadapat customer yang masih minim pengetahuan terkait produk digital itu seperti apa?. Jadi memang harus pintar dalam menarik hati customer agar tertarik mencoba produk digital yang saya tawarkan.

3. Subjek ketiga ETF adalah seorang istri dan ibu berusia 26 tahun bertempat tinggal di Surabaya, ETF bekerja sebagai Customer Service di WebWirausaha sejak tahun 2024 pertengahan ETF sendiri merupakan Customer Service yang cukup terbilang lama bekerja di

WebWirausaha. Setelah menikah, ETF tidak ingin sepenuhnya bergantung kepada suaminya. Dari situ, ETF berinisiatif mencari pekerjaan freelance yang bisa fleksibel bisa dilakukan dari rumah. Suatu hari, saat melihat lowongan di Instagram ETF menemukan posisi Customer Service yang persyaratannya cukup sederhana. ETF kemudian melamar dan mengikuti wawancara bersama pelamar lainnya. Selang sekitar satu minggu, ETF dihubungi kembali dan dinyatakan diterima sebagai Customer Service di WebWirausaha.

Saat sudah bekerja sebagai Customer Service ETF terbiasa menangani customer melalui platform SosialChat. Dalam pekerjaannya ETF dituntut untuk benar-benar memahami produk yang ditawarkan, mulai dari cara kerja, manfaat hingga detail lainnya. Hal ini menjadi penting karena sebagian customer masih minim pengetahuan terkait produk digital. Oleh karena itu, ETF harus mampu menjelaskan dengan baik sekaligus pintar dalam menarik minat customer agar tertarik mencoba produk digital yang ditawarkan. Selain itu, ETF juga aktif dalam berinteraksi dengan customer serta mampu menyesuaikan cara komunikasi dengan berbagai karakter customer sehingga proses pelayanan dan penawaran produk dapat berjalan dengan lebih efektif.

#### D. Informan 4 (WN)

***Tabel 4. 4 Customer Care 2 (WN)***

Pada saat itu saya masih mahasiswa tingkat akhir yang merasa bahwa uang bulanan yang dikirimkan orang tua kurang mencukupi untuk biaya hidup, kalau sekadar makan dan membeli keperluan pribadi sebenarnya cukup-cukup saja namun pada saat itu banyak pengeluaran kuliah yang mendadak jadi uang bulanan saya tidak cukup untuk mengcover semua itu, saya memiliki teman AR yang bekerja diluar di sebagai Customer Service di WebWirausaha awalnya saya hanya bertanya biasa soal kerja dan gajinya, setelah mendengar kalau gajinya yang lumayan dengan kerja 8 jam perhari dan libur 2 kali dalam seminggu saya sedikit tertarik, namun pada saat itu masih bimbang mau coba daftar apa tidak jadi saya hanya bilang kepada AR kalau ada posisi kosong bisa info, selang berapa hari saya tiba-tiba di telfon oleh AR bahwa ada posisi kosong namun bukan untuk jadi Customer Service melainkan menjadi Customer Care setelah mendengarkab teknis dari PU selaku yang mewawancarai saya mengenai teknisnya antara posisi Customer Servis dan Customer Care

tidak ada jauh bedanya hanya beda platform saja, jadi pada saat itu saya langsung ttd kontrak awal 3 bulan dan sampai sekarang masih bekerja.

Ketika menjadi Customer Care saya menggunakan WA Bisnis untuk berinteraksi dengan customer yang sudah melakukan pembelian produk digital entah itu iklan, kelola sosmed atau pembuatan Website, tugas saya biasanya untuk customer menyiapkan beberapa hal sebelum menjalankan produk seperti identitas dan juga sosmed yang ingin di iklan atau di kelola terkadang beberapa customer itu rewel dan takut untuk menyerahkan akun mereka namun di situlah tugas saya untuk bisa meyakinkan customer bahwa jasa yang kami jalankan ini sangat amanah.

4. Subjek keempat WN adalah lulusan SI BK berusia 23 tahun bertempat tinggal di Kalimantan Utara, WN bekerja sebagai Customer Care di WebWirausaha sejak 2025. WN kemudian mengetahui informasi pekerjaan dari temannya, AR yang lebih dulu bekerja sebagai Customer Service di WebWirausaha. Awalnya WN hanya bertanya secara santai terkait pekerjaan dan gaji. Setelah mengetahui bahwa gajinya cukup menarik meskipun masih merasa ragu untuk mencoba mendaftar. WN hanya menyampaikan kepada AR agar diberi informasi jika terdapat lowongan. Beberapa hari kemudian, WN dihubungi oleh AR dan diberitahu bahwa terdapat posisi kosong namun bukan sebagai Customer Service melainkan Customer Care. Setelah mengikuti proses wawancara bersama PU dan mendapatkan penjelasan bahwa perbedaan antara Customer Service dan Customer Care tidak terlalu signifikan hanya berbeda pada platform kerja, WN akhirnya memutuskan untuk menerima tawaran tersebut.

Dalam pekerjaannya sebagai Customer Care WN menggunakan WhatsApp Business untuk berinteraksi dengan customer yang sudah melakukan pembelian produk digital, seperti layanan iklan, pengelolaan media sosial maupun pembuatan website. Tugas WN biasanya adalah membantu customer menyiapkan berbagai kebutuhan sebelum produk dijalankan, seperti pengumpulan identitas dan akun media sosial yang akan digunakan. Dalam prosesnya, WN juga sering menghadapi berbagai karakter customer, termasuk yang merasa ragu atau khawatir untuk menyerahkan akun mereka. Oleh karena itu, WN dituntut mampu memberikan penjelasan serta meyakinkan customer bahwa layanan yang dijalankan aman dan dapat dipercaya, sehingga customer merasa nyaman dan yakin untuk melanjutkan proses kerja sama.

*Tabel 4. 5 Customer Care 2 (SMP)*

Aku pertama kali tahu info lowongan kerja di Web Wirausaha dari promosi iklan di Instagram, setelah aku baca ternyata persyaratannya cukup sederhana terus coba untuk daftar karna kebetulan lagi nganggur juga pada saat itu. Setelah diterima, aku di suruh dowloand WA Bisnis untuk kerja dan berinteraksi dengan customer.

Selama bekerja pastinya butuh pemahaman terkait produk yang di beli oleh customer meskipun sebelum membeli produk biasa Customer Service sudah menjelaskan detail produk atau layanan seperti apa kepada customer namun terkadang customer itu suka bertanya berulang kali yang dimana saya tentu harus menjelaskan terkait pertanyaan customer, dan biasanya ketika produk sudah habis masa aktifnya Customer Care itu bertugas memfollowup terakit pembelian ulang atau yang biasa di sebut RO atau mencoba jasa digital yang lain otomatis saya harus bisa memberikan diskripsi hasil produk yang baik sehingga menimbulkan RO customer itu tadi.

5. Subjek kelima adalah SMP, seorang perempuan berusia 22 tahun yang berasal dari Ponorogo. SMP mulai bekerja sebagai Customer Care di WebWirausaha sejak tahun 2025. SMP pertama kali mengetahui informasi lowongan kerja tersebut dari promosi iklan di Instagram. Setelah membaca persyaratan yang cukup, SMP tertarik untuk mencoba mendaftar, terlebih pada saat itu sedang tidak memiliki pekerjaan. Setelah dinyatakan diterima, SMP mulai bekerja sebagai Customer Care dan diminta untuk menggunakan WhatsApp Business sebagai media utama dalam berinteraksi dengan customer. Dalam pekerjaannya SMP bertugas menangani customer yang telah melakukan pembelian produk digital.

Selama bekerja, SMP dituntut untuk memiliki pemahaman yang baik terkait produk yang dibeli oleh customer. Meskipun sebelumnya Customer Service telah menjelaskan detail produk, namun tidak jarang customer kembali mengajukan pertanyaan berulang. Dalam hal ini, SMP harus mampu memberikan penjelasan dengan jelas dan sabar agar customer dapat memahami produk dengan baik. Selain itu, ketika masa aktif produk telah habis, SMP memiliki tanggung jawab untuk melakukan follow up kepada customer terkait pembelian ulang atau yang biasa disebut repeat order (RO), serta menawarkan layanan

digital lainnya. Oleh karena itu, SMP harus mampu menjelaskan kembali manfaat dan hasil dari produk yang telah digunakan sehingga dapat meyakinkan customer untuk melakukan pembelian kembali

