



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB 1

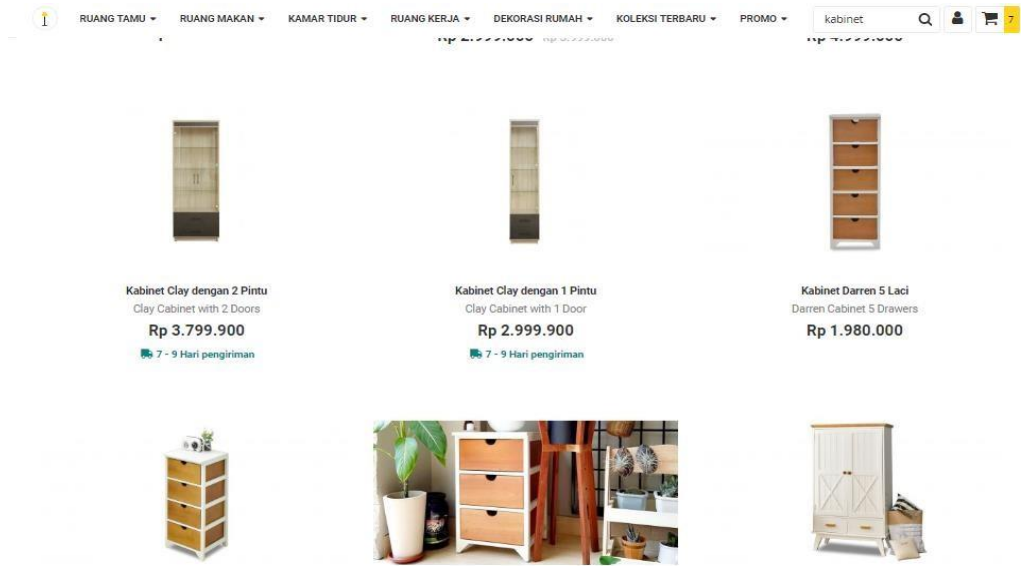
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konsumen sangat terdorong oleh produk-produk inovatif dari produsen yang menarik, dan jaman sekarang konsumen ingin membeli furnitur dengan mengakses internet saja. Di sisi lain produsen berlomba-lomba menciptakan inovasi produk-produk yang menarik dan inovatif yang memenuhi kebutuhan pasar. Namun, bukan tanpa tantangan furnitur masuk ke bagian *online* seperti ini. Sebelumnya internet hanya sebagai media untuk mempromosikan barang-barang atau furnitur yang sudah ada. Era digital seperti ini dengan adanya belanja online seperti ini maka produsen berpikir bahwa semua barang bisa dijual melalui internet termasuk furnitur ini sendiri.

Fabelio dalam menjalankan bisnis furnitur tentunya memiliki kompetitor sejenis dalam melakukan bisnis furnitur di Indonesia. Fabelio dan setiap kompetitornya tentu memiliki aspek yang menonjol dan berbeda satu dengan lainnya. Kompetitor Fabelio yang paling menonjol dalam bisnis furnitur sejenis adalah IKEA dan Informa. Berikut ini beberapa gambar dari *website* mengenai produk yang ditawarkan oleh setiap perusahaan.

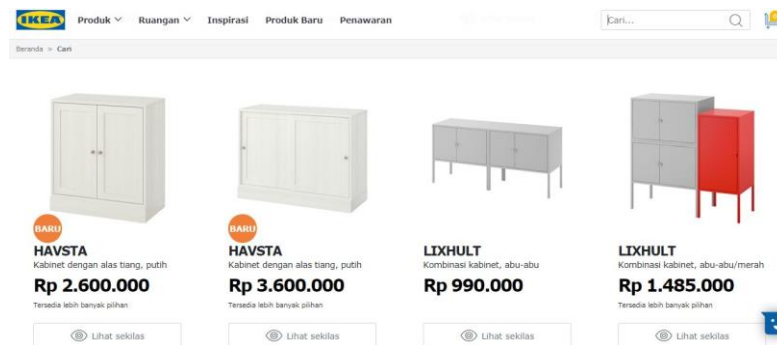
Gambar 1.1 Produk yang Ditawarkan Fabelio



Sumber: Fabelio.com

Contoh produk furnitur yang ditawarkan Fabelio melalui katalog di *website* Fabelio. Terlihat beberapa produk kabinet dengan berbagai macam tipe.

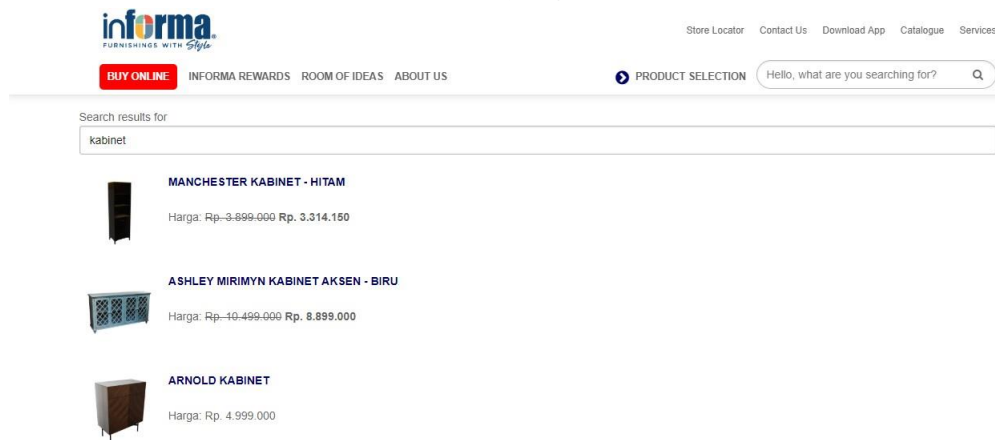
Gambar 1.2 Produk yang Ditawarkan
IKEA



Sumber: ikea.co.id

Gambar tersebut menunjukkan salah satu contoh produk furnitur kabinet yang IKEA jual. Terlihat dari gambar yang ditampilkan perihal penawaran furnitur yang IKEA tawarkan sejenis dengan Fabelio yaitu kabinet. Walaupun sejenis namun setiap produk memiliki model berbeda tergantung dengan inovasi desain dari masing-masing perusahaan.

Gambar 1.3 Produk yang Ditawarkan



Informa

Sumber: Informa.co.id

Di atas produk sejenis yaitu kabinet yang ditawarkan Informa di halaman *website* resmi milik Informa di Indonesia. Dapat dilihat kesamaan jenis dari penawaran furnitur yang ditawarkan ketiga perusahaan ini.

Fabelio, Informa, dan IKEA memiliki kesamaan jenis produk furnitur yang ditawarkan oleh ketiga perusahaan ini. Meski ketiga perusahaan bergerak dalam industri yang sama, ketiga perusahaan memiliki perbedaan dari sistem operasional, kualitas atau bahan utama produk, nilai yang ditonjolkan perusahaan, dan

perbedaan setiap perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggan mereka.

Contoh dalam hal layanan kepada pelanggan adalah Fabelio memberikan jasa pelayanan untuk membantu *customer* untuk pemesanan produk dan untuk memberikan saran untuk memilih produk tersebut di perusahaan Fabelio. Sedangkan IKEA dan Informa tidak melakukan jasa pelayanan seperti itu. Perusahaan Fabelio mempunyai divisi yang bernama *Sales Executive*.

Dalam hal ini memilih layanan Fabelio sebagai acuan bahan penelitian karena Fabelio bisnis furnitur yang memakai jasa *personal selling*. Hal ini terbukti jika datang ke *showroom* Fabelio selalu dilayani dengan *sales executive*. Hal ini menjadi perhatian dan membuat tertarik untuk melakukan penelitian terhadap strategi komunikasi yang digunakan oleh *personal selling* Fabelio dalam keputusan pembelian. Hasil *personal selling* berbentuk *Sales Report*.

Gambar 1.4 Sales Report Januari - Juni 2019

No.	Order Date	Customer Name	No. Order	No. Telp	SY	Product	Qty	Assemb. Req.	Total Sales	Total Sales Per Day	Payment Method	Sales Rep.	Volume
2		Julia Aniska	ORD-19-11-02-533019787			Kasur Lantai Fabelio Essential (Queen)	1		14.705.640		Instalment (Instag)	Alfred	
3		PT. KANVA PERDIANA BARDI Div April	ORD-19-11-02-320833598			Kasur Mandy (Blue Jay Vienna)	20		56.877.400		Bank Transfer (Transfer Mawati)	Alfred	
4		YI KYUNGKAN	ORD-19-11-02-479794477			Kasur Mandy (Blue Jay Vienna)	29		2.487.150		Cashier	Rafa	
6	Sat, 2 / Nov / 19	Tari Artifhandy	ORD-19-11-02-813334437			Set Kamar Tidur Andrei Bron	1		7.595.800	103.191.970	Instalment (Instag)	Alfred	
9		Martiko Bawo	ORD-19-11-02-072935772			Rak Torr (White)	4		518.400		Cashier	Alfred	
10		Agnes Wijaningsri	ORD-19-11-02-155067521			Kasur Ottoman Jodie George-Vina - Graphite	1		443.150		Bank Transfer (Transfer Mawati)	Rafa	
11		Bella Chayita Novitasari	ORD-19-11-03-137139065			Kasur Maksi Emma Accent (White)	1		408.150		COD	Alfred	
14		Michelia Yaa	ORD-19-11-03-25999919			Kasur Pocket Spring Kuma - Queen	1		1.937.650		Store Credit (Transfer Mawati)	Rafa	
16		Adelia Khuristina	ORD-19-11-03-682062326			Kasur Maksi Emma Accent (White)	1		408.150		Bank Transfer (Transfer Mawati)	Rafa	
17		Davit Tausudaja	ORD-19-11-03-592694251			Kasur Maksi Emma Accent (White)	1		408.150		Store Credit (Transfer Mawati)	Rafa	
18		Amisa Windyani	ORD-19-11-03-322440278			Kasur Maksi Emma Accent (White)	1		408.150		Cashier	Alfred	

Sumber: Dokumen Perusahaan

Fabelio adalah perusahaan berbasis *online* yang bergerak dalam bidang furnitur yang menghubungkan antara pembeli dan penjual beragam furnitur berkualitas tinggi. Meskipun perusahaan ini bergerak dalam bidang *online*, namun Fabelio tetap mempunyai berbagai *showroom* yang terletak di 11 lokasi berbeda di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, dan juga Bandung. Fabelio dapat dikategorikan sebagai perusahaan *start-up* yang telah berkembang pesat. Fabelio baru berumur sangat muda yaitu hampir tiga tahun, namun sudah berkembang pesat yang awalnya hanya memiliki satu *showroom* menjadi sepuluh *showroom*. Tujuan dari adanya *showroom* untuk membangun hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan dan juga tujuan utama meningkatkan jumlah transaksi dengan keberadaan *showroom* di tengah pelanggan sehingga pelanggan dengan nyaman dan percaya bisa langsung merasakan produk furnitur dengan kualitas tinggi yang dihadirkan Fabelio di tengah

pelanggan.

Proses transaksi antara pelanggan dengan Fabelio tidak hanya terhenti pada proses pembelian, penjualan, dan pembayaran, tetapi juga setelah proses transaksi tersebut selesai masih ada interaksi lanjutan karena produk yang dibeli pelanggan akan dikirimkan dan berbasis data *online* sehingga diperlukan interaksi lanjutan berupa konfirmasi pemesanan, meminta tanggal ketersediaan pengiriman kepada pelanggan, memberi kabar ketersediaan *slot* yang tersedia untuk pengiriman barang, menanggapi keluhan dan memberikan bantuan informasi kepada pelanggan guna mendekatkan diri dengan pelanggan secara personal. Penting untuk perusahaan ini dalam membina hubungan pelayanan tidak hanya sebatas pada fokus penjualan proses menjaga hubungan setelah transaksi dilakukan yang menuntut pelayanan yang baik guna terciptanya pengalaman yang baik juga kesan yang baik di benak pelanggan terhadap kualitas pelayanan Fabelio.

Kegiatan promosi yang dilakukan oleh Fabelio antara lain adalah *Advertising*, *Personal Selling*, *Direct Marketing*, Promosi Penjualan. Pada penelitian ini lebih memperdalam pembahasan penelitian yang dilakukan oleh Fabelio. *Personal selling* dapat menginformasikan produk kepada masyarakat secara langsung agar masyarakat bisa lebih paham dengan produk yang diberikan oleh Fabelio.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012.h.488) "*Personal selling is a personal*

presentation by the company's sales force for the purpose of making sales and building customer relationships". Dalam penerapan *personal selling* lebih fleksibel jika dibandingkan dengan bentuk-bentuk promosi lainnya, karena tenaga penjual yaitu para pramuniaga ataupun wiraniaga yang menjalankan fungsi promosi dalam bentuk penjualan tatap muka tersebut secara langsung dapat melihat reaksi konsumen terhadap produk yang ditawarkan, Diharapkan dengan menggunakan teknik *personal selling* yang tepat maka Fabelio dapat meningkatkan keputusan pembelian konsumen terhadap produk yang ditawarkan, karena keberhasilan suatu perusahaan dapat dinilai dari hasil penjualan yang dilakukan terhadap produknya. Kegiatan *personal selling* yang dilakukan oleh Fabelio adalah menyebar brosur, mendatangi instansi atau perusahaan lain membuka *stand* pada suatu pameran properti.

1.2 Rumusan Masalah

Perusahaan furnitur di era digital seperti berlomba-lomba untuk memakai internet sebagai usaha baru bukan hanya sebagai promosi melainkan bisa juga untuk melakukan transaksi jual beli. Furnitur Fabelio, IKEA, Informa kebanyakan seperti kabinet, tetapi yang membedakan Fabelio memakai jasa *personal selling*.

Divisi ini yang sangat menarik untuk diteliti dikarenakan divisi *Sales Executive* ini di perusahaan Fabelio sangat penting karena mereka yang berperan untuk membujuk *customer* untuk membeli barang dan memberi saran barang apa saja yang cocok untuk rumah atau apartemennya. Fabelio adalah perusahaan berbasis *online* yang bergerak dalam bidang furnitur yang menghubungkan antara pembeli dan penjual beragam furnitur berkualitas tinggi. Meskipun perusahaan ini bergerak dalam bidang *online*, namun Fabelio tetap mempunyai berbagai *showroom* yang terletak di 11 lokasi berbeda di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, dan Bandung.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana strategi *personal selling* Fabelio dalam membuat keputusan pembelian?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana strategi *personal selling* Fabelio dalam membuat keputusan pembelian.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi di bidang *promotions* khususnya *personal selling* serta menambah kajian ilmu pengetahuan pada kelas *Intergrated Marketing Communications* mengenai *personal selling* lebih dalam lagi.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan Fabelio khususnya untuk *sales executive* dan memahami secara lebih dalam apa yang perlu diperhatikan lebih lanjut mengenai perusahaan

