

**UPAYA PENINGKATAN PENJUALAN *PRELOVED STUFF* MELALUI  
PEMANFAATAN *SOCIAL MEDIA* INSTAGRAM  
( STUDI PADA *ROCKABELLA.ID* )**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**SRI JAYANTI**

**NPM : 1442010023**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA  
2018**

**UPAYA PENINGKATAN PENJUALAN *PRELOVED STUFF* MELALUI  
PEMANFAATAN *SOCIAL MEDIA* INSTAGRAM  
(STUDI PADA *ROCKABELLA.ID*)**

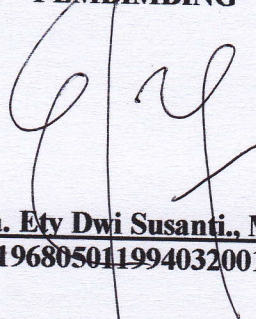
**Disusun Oleh :**

**SRI JAYANTI**  
**1442010023**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**

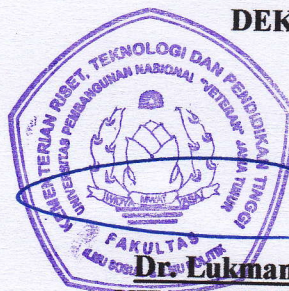
**PEMBIMBING**




**Dra. Ety Dwi Susanti., M.Si**  
**196805011994032001**

**Mengetahui**

**DEKAN**



  
**Dr. Lukman Arif, MSi**  
**NIP. 196411021994031001**

**UPAYA PENINGKATAN PENJUALAN *PRELOVED STUFF* MELALUI  
PEMANFAATAN *SOCIAL MEDIA* INSTAGRAM  
(STUDI PADA *ROCKABELLA.ID*)**

**Disusun Oleh:**

**SRI JAYANTI**

**1442010023**

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 25 April 2018**

**PEMBINBING**

  
**Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si**  
**NIP. 196805011994032001**

**TIM PENGUJI**

**1) Ketua**

  
**Dr. Eddy Poernomo, MM**  
**NIP. 195408251984031001**

**2) Sekretaris**

  
**Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si**  
**NIP. 196805011994032001**

**3) Anggota**

  
**Dr. Ir. Rusdi Hidayat N, M.Si**  
**NIP. 196112241989031007**

**Mengetahui,**

**DEKAN**



  
**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **UPAYA PENINGKATAN PENJUALAN PRELOVED STUFF MELALUI PEMANFAATAN SOSIAL MEDIA INSTAGRAM (Studi Pada *Rockabella.id*)**” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dra Ety Dwi Susanti., M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis banyak menerima dukungan dari berbagai pihak, baik dukungan moril, materiil maupun spiritual. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Sonja Andarini, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas ilmu yang diberikan kepada penulis.

5. Orang tua dan keluarga yang tiada henti memberikan doa, semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis mulai dari daftar kuliah sampai penyelesaian skripsi ini.
6. Ria Yani Fatmawati selaku pemilik akun *Rockabella.id* yang telah banyak membantu.
7. Teman – teman Administrasi Bisnis 2014 yang selalu membantu penulis selama masa perkuliahan sampai penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan khususnya bagi penulis.

Surabaya, April 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KATA PENGANTAR.....i**

**DAFTAR ISI.....iii**

**DAFTAR TABEL.....vii**

**DAFTAR GAMBAR.....viii**

**ABSTRAK.....ix**

**ABSTRACT.....x**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Rumusan Masalah.....8

1.3 Tujuan Penelitian.....8

1.4 Manfaat Penelitian.....9

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Penelitian Terdahulu.....10

2.2 Landasan Teori.....12

2.2.1 Pemasaran.....12

2.2.1.1	Pengertian Pemasaran.....	12
2.2.1.2	Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.1.3	Strategi Pemasaran.....	14
2.2.1.4	Konsep Strategi Pemasaran.....	16
2.2.1.5	Bauran Pemasaran.....	18
2.2.2	Komunikasi Pemasaran.....	20
2.2.2.1	Pengertian Komunikasi Pemasaran.....	20
2.2.2.2	Komunikasi Pemasaran Online.....	23
2.2.2.3	Manfaat Pemasaran Langsung.....	24
2.2.3	<i>Social Media Marketing</i> .....	25
2.2.3.1	Pengertian <i>Social Media Marketing</i> .....	25
2.2.3.2	Kelebihan <i>Social Media Marketing</i> .....	26
2.2.3.3	Macam-Macam <i>Social Media</i> .....	27
2.2.3.4	Manfaat <i>Social Media</i> .....	29
2.2.3.5	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penjualan Online.....	30
2.2.4	Instagram.....	32
2.2.4.1	Pengertian <i>Social Media</i> Instagram.....	32
2.2.4.2	Sejarah Instagram.....	33
2.2.4.3	Fitur-Fitur Instagram.....	36
2.2.4.4	Kelebihan <i>Social Media</i> Instagram.....	39

2.2.4.5 Pemanfatan Instagram.....	40
2.2.4.6 Pengoptimalan <i>Social Media</i> Instagram.....	41
2.2.5 Preloved Stuff.....	43
2.2.5.1 Pengertian Preloved Stuff.....	43
2.2.6 Kerangka Berfikir.....	44

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian.....	46
3.1.1 Jenis Penelitian.....	46
3.1.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	47
3.1.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	48
3.1.4 Sumber Data .....	48
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.1.6 Teknik Analisi Data.....	51
3.1.7 Teknik Keabsahan Data.....	53

### **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1 Hasil.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.1.1 <i>Rockabella.id</i> .....	55
4.1.1.2 Visi Misi <i>Rockabella.id</i> .....	56
4.1.1.3 Produk dan Jasa <i>Rockabella.id</i> .....	57



4.1.2 Penyajian Data.....	58
4.1.2.1 Wawancara dengan Pemilik Usaha.....	59
4.1.2.2 Wawancara dengan Pembeli <i>Rockabella.id</i> .....	67
4.1.3 Identitas Informan.....	71
4.1.4 Proses Penjualan <i>Rockabella.id</i> di Instagram.....	72
4.2 Pembahasan.....	75
4.2.1 Pemanfaatan <i>Social Media</i> Instagram.....	75
4.2.2 Pengoptimalan <i>Social Media</i> Instagram.....	85
4.2.3 Perbandingan Hasil Penelitian .....	90

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	94
5.2 Saran .....	95

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Hasil Penjualan <i>Online Shop Preloved Stuff</i> di <i>Social Media</i> Instagram.....	7
Tabel 4.1 Hasil Wawancara Produk Rockabella yang sering dicari .....	57
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Pemanfaatan Instagram .....	60
Tabel 4.3 Hasil Wawancara Pengoptimalan Instagram.....	62
Tabel 4.4 Hasil Wawancara Alasan tertarik belanja di Instagram.....	64
Tabel 4.5 Hasil Wawancara Alasan Tertarik Belanja <i>Preloved Stuff</i> .....	65
Tabel 4.6 Hasil Wawancara Alasan Membeli di <i>Rockabella.id</i> .....	65
Tabel 4.7 Hasil Wawancara Mengenai Akun <i>Rockabella.id</i> .....	66
Tabel 4.8 Hasil Wawancara Produk yang Disukai Oleh Pembeli.....	67
Tabel 4.9 Hasil Wawancara Saran yang Diberikan Pembeli.....	67
Tabel 4.10 Identitas Informan.....	68
Tabel 4.11 Perbandingan Hasil Penelitian .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pengguna Instagram di Indonesia .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	45
Gambar 3.1 Triangulasi Teknik.....	54
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik.....	54
Gambar 4.1 Proses Penjualan <i>Rockabella.id</i> .....	74
Gambar 4.2 Peningkatan Followers di Akun <i>Rockabella.id</i> .....	81

## ABSTRAKSI

**SRI JAYANTI, 1442010023, UPAYA PENINGKATAN PENJUALAN *PRELOVED STUFF* MELALUI PEMANFAATAN *SOCIAL MEDIA* INSTAGRAM ( STUDI PADA *ROCKABELLA.ID* )**

**Pembimbing : Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si**

Penjualan melalui instagram merupakan salah satu bentuk e-commerce yang banyak dipakai karena ketenaran instagram sebagai media sosial. *Preloved* menurut Oxford Dictionaries berarti barang yang sebelumnya pernah dimiliki dan akan berpindah tangan, penjelasan yang lebih luas *preloved stuff* merupakan Barang yang pernah kita beli tapi tidak pernah kita pakai. Dengan menggunakan instagram sebagai media pemasaran, akan dapat diperoleh pasar yang lebih luas dan tepat sasaran sehingga meningkatkan volume penjualan. *Rockabella.id* adalah salah satu akun yang menjual *preloved stuff* didirikan pada tahun 2013. *Rockabella.id* memperkenalkan dan menggunakan Instagram sebagai media pemasarannya untuk menarik perhatian pelanggannya.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui upaya peningkatan penjualan *preloved stuff* melalui pemanfaatan *social media* instagram. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Penelitian ini menggunakan informan 7 (tujuh) orang, pemilik *Rockabella.id* , 2 (dua) pembeli baru, 2 (dua) repeat order, dan 2 (dua) pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan *internet searching*. Teknik analisis yang digunakan menggunakan versi Miles dan Huberman. Teknik keabsahan data yang digunakan peneliti adalah teknik triangulasi.

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa instagram dapat membantu dalam meningkatkan volume penjualan produk *Rockabella.id*. Dengan fitur-fitur bawaan instagram dapat membuat pengguna media sosial suka menggunakan aplikasi yang sederhana ini untuk pemasaran dan mampu menarik banyak pengunjung baru yang mungkin akan menjadi pengunjung tetap di akun instagram dari bisnis online *Rockabella.id* .

**Kata Kunci : Peningkatan Penjualan, *Preloved Stuff*, Pemanfaatan Instagram, *Rockabella.id***



## ABSTRACT

### **SRI JAYANTI, 1442010023, SALES IMPROVEMENT EFFORTS OF PRELOVED STUFF THROUGH UTILIZATION OF SOCIAL MEDIA INSTAGRAM (STUDY ON ROCKABELLA.ID)**

**Lecture : Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si**

Sales through instagram is one form of e-commerce is widely used because of fame instagram as a social media. Preloved by Oxford Dictionaries means goods that have previously owned and will change hands, a broader explanation of preloved stuff is a Goods we have ever bought but we never wear. Using instagram as a marketing medium, will be able to obtain a broader market and targeted so as to increase sales volume. Rockabella.id is one of the accounts selling preloved stuff established in 2013. Rockabella.id introduces and uses Instagram as its marketing medium to attract the attention of its customers.

The purpose of this study is to determine the effort to increase sales of preloved stuff through utilization of social media instagram. This research uses qualitative research method with descriptive analysis. This research uses informants 7 (seven) people, owners Rockabella.id, 2 (two) new buyers, 2 (two) repeat orders, and 2 (two) customers. Data collection techniques used are observation, interview, documentation and internet searching. Analytical techniques used using the Miles and Huberman versions. The technique of data validity used by researcher is triangulation technique.

The results show that instagram can help in increasing the volume of product sales Rockabella.id. With instagram built-in features can make social media users like to use this simple application for marketing and be able to attract many new visitors who will probably be regular visitors on instagram account from online business Rockabella.id.

**Keywords: Increased Sales, *Preloved Stuff*, Instagram Utilization, *Rockabella.id***