

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung

Dengan semakin berkembang pesatnya persaingan di bidang bisnis kuliner khususnya Rumah Makan dengan aneka masakan dengan Konsep Lesehan, telah berdiri rumah makan yang bertemakan Kampung Tulungagung sejak tanggal 12 April 2008 dengan nama Waroeng Kampoeng AG ONE yang beralamat di Jalan MT. Haryono No. 77, Bago, Tulungagung, Jawa Timur. NPWP: 47.064.048.3-629.000. Yang melatar belakangi berdirinya Wareong Kampoeng AG ONE ialah Semakin berkembang pesatnya tingkat persaingan dunia bisnis khususnya dalam bidang kuliner yang mulai melupakan Masakan Khas Nusantara khususnya Cita Rasa Aneka Masakan Kota Tulungagung, Jawa Timur. Memperkenalkan produk-produk masakan khas kota Tulungagung Jawa Timur dengan ikut serta membudayakan program wisata kuliner di Kota Tulungagung Jawa Timur. Mengurangi tingkat angka pengangguran dikalangan generasi muda penerus bangsa yang banyak disebabkan sulitnya mendapatkan lapangan pekerjaan dan sebagai wadah pemberdayaan terhadap Sumber Daya Manusia (SDM)

khususnya generasi muda supaya bisa terampil dan mampu berpola pikir yang mandiri.

Menciptakan kawasan penghijauan (*greend country*) yang bersih dan rindang sebagai apresiasi kepedulian generasi muda terhadap kelestarian alam daerah khususnya kota Tulungagung, Jawa Timur. Menciptakan sebuah obyek penggerak peduli akan kampoeng yang hijau, bersih dan rindang dikalangan masyarakat kota Tulungagung, Jawa Timur. Waroeng Kampoeng AG ONE adalah sebuah Warung Lesehan yang menyediakan makanan tradisional khas Jawa Timur khususnya kota tulungagung yang memiliki konsep akur dan guyub menjadi satu, yang mana dalam usahanya siap untuk memberikan sebuah pelayanan yang terbaik dengan motto : “Akur dan Guyub Melayani Dengan Hati”.⁷⁶

2. Struktur Organisasi

- a. Direktur : Nur Wakhidun, S.AB.
- b. Manajer : Nur Wakhidun, S.AB.
- c. Supervisor Keuangan :
 - 1. Admin dan Perpajakan : (a) Fitri (b) Nikmah
 - 2. Kasir : Novi, Evi, Tesa, Siska, Armi
- d. Supervisor Dapur :
 - 1. Koki : Farid, Aldiks, Rohim

⁷⁶ *Dokumen Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung.*

2. Helper : Erik, Palil, Hari, Slamet, Riko S., Fuad
 3. Checker : Rensi, Novita
 4. Purchasing: Jamilah
 5. Bartender : Agung, Imam, Riko P., Bayu
- e. Supervisor Marketing :
1. Waiters : Lujeng, Sari, Ira, Heni, Angger, Dimas, Mirna
 2. Event : Dwi, Eko, Agus, Zanu, Intan

3. Lokasi

Tempat atau lokasi Waroeng Kampoeng AG ONE berada di samping Jalur Jalan Raya, beralamat di Jalan MT. Haryono No. 77B, Bago, Tulungagung (Utara SD Bago Tingkat \pm 100 meter Barat Jalan Raya), Telp. (0355) 7748889 atau (0355) 7775006 / HP. 081 335 901 044. Waroeng Kampoeng AG ONE siap melayani pesanan : Special Tumpeng, Catering, Prasmanan, Nasi Kotak, Pesan Antar (*Delivery Order*), *service* masakan dan juga melayani pesanan *catering* untuk acara rapat atau pertemuan, resepsi, ulang tahun, wisuda maupun hajatan atau tasyakuran. Dilihat dari aspek geografis, letak Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung sangat strategis yaitu dekat dengan perumahan, kampus, dan kota.⁷⁷

⁷⁷ *Dokumen Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung.*

4. Fasilitas/Sarana dan Prasarana

Waroeng Kampoeng AG ONE berada di samping Jalur Jalan Raya, mempunyai berbagai fasilitas-fasilitas diantaranya :

Gazebo-gazebo yang nyaman untuk makan, bersantai dan berkumpul.

Gazebo yang luas untuk berbagai Acara Meeting/Pertemuan Instansi,

Kantor taman-taman yang terkonsep bersih, hijau, dan juga rindang kamar mandi/toilet mushola.

5. Menu-menu Utama dan Pilihan

Waroeng Kampoeng AG ONE menyediakan menu-menu masakan khas Nusantara, masakan Cina, masakan Jawa khususnya masakan khas kota Tulungagung, antara lain :

a. Menu-Menu Makanan Dan Minuman Utama

Aneka Minuman Juice

Juice Jeruk	Rp. 6.000,-
Juice Tomat	Rp. 7.000,-
Juice Wortel	Rp. 7.000,-
Juice Anggur	Rp. 8.000,-
Juice Melon	Rp. 7.000,-
Juice Jambu Merah	Rp. 8.000,-
Juice Alpokat	Rp. 7.000,-
Juice Pear	Rp. 8.000,-
Juice Apel	Rp. 7.000,-
Juice Belimbing	Rp. 7.000,-
Juice Durian	Rp. 10.000,-
Juice Mengkudu	Rp. 6.000,-

Aneka Minuman Hangat

Kopi AG _{ONE}	Rp. 4.000,-
Kopi Jawa	Rp. 3.000,-
Kopi Susu	Rp. 4.000,-
Teh Manis	Rp. 2.000,-
Teh Susu Hangat	Rp. 4.000,-
Jeruk Hangat	Rp. 4.000,-
Nescafe	Rp. 4.000,-
Hot Capucino	Rp. 5.000,-
STMJ “ <i>kwek-kwek</i> ”	Rp. 8.000,-
STMJ Ayam Kampung	Rp. 8.000,-

Aneka Makanan Snack

Pisang AG _{ONE}	Rp. 5.000,-
Rujak Buah AG _{ONE}	Rp. 5.000,-
Tahu Kepang AG _{ONE}	Rp. 7.000,-

Aneka Minuman Pilihan

Ice Sunduk Warna-Warni	Rp. 12.000,-
Ice Buah Segar AG _{ONE}	Rp. 10.000,-
Ice One-One Special	Rp. 10.000,-
Degan Jahe Hangat AG _{ONE}	Rp. 10.000,-

b. Menu Paket Delivery Order

PAKET HEMAT	PAKET EKONOMI	PAKET SPECIAL
Rp. 20.000,00 / paket	Rp. 25.000,00 / paket	Rp. 45.000,00 / paket
PAKET 1 - Soup Asparagus - Kepiting - Fu Yung Hai	PAKET 1 - Soup Segar - Udang Asam Manis	PAKET 1 - Kepiting Masak Pedas - Cha Sawi - Tahu / Tempe
PAKET 2 - Mie Goreng Jawa - Koloke	PAKET 2 - Soup Jagung Ayam - Udang Saos Inggris	
PAKET 3 - Cap Cay Kuah - Ayam Goreng Tepung	PAKET 3 - Orak - Arik Telur Kepiting - Ayam Kremes AG one	
PAKET 4 - Ayam Bakar - Cha Kangkung	PAKET 4 - Sayur Asem - Kakap Bakar	PAKET 2 - Gurami Bakar - Cha Kangkung - Tahu / Tempe
PAKET 5 - Cap Cay Goreng - Ayam Wijen	PAKET 5 - Soup Sehat - Cumi Masak Pedas	

MENU - MENU PAKET NASI KOTAK

@ 10.000,-	@ 12.500,-
<ul style="list-style-type: none"> - Nasi Putih - Ayam Goreng Tepung - Mie Goreng Jawa - Cha Aneka Sayur - Sambal Terasi - Lalapan 	<ul style="list-style-type: none"> - Nasi Putih - Ayam Kremes AG ONE - Mie Goreng Jawa - Cap Cay Goreng - Sambal Goreng Kentang - Lalapan
@ 15.000,-	@ 17.500,-
<ul style="list-style-type: none"> - Nasi Putih - Ayam Bakar AG ONE - Mie Goreng Jawa - Cha Aneka Sayur - Sambal Terasi - Lalapan - Krupuk Udang 	<ul style="list-style-type: none"> - Nasi Putih - Daging Pedas AG ONE - Mie Goreng Jawa - Cap Cay Goreng - Sambal Goreng Kentang - Lalapan
@ 20.000,-	@ 22.500,-
<ul style="list-style-type: none"> - Orak - Arik Telur - Udang Tepung AG ONE - Mie Goreng Jawa - Cap Cay Goreng - Sambal Terasi / Kentang - Lalapan 	<ul style="list-style-type: none"> - Orak - Arik Telur - Gurami Asam Manis - Mie Goreng Jawa - Cap Cay Goreng - Sambal Goreng "Puyuh" - Lalapan

a. (* HARGA DAN MENU BISA DISESUAIKAN DENGAN PERMINTAAN)

MENU -MENU PAKET " 10 ORANG "

PAKET AGLONEMA

Rp. 325.000,-

- Gurami Lodho AG ONE
- Ayam Kremes AG ONE
- Sayur Bobor/Lodeh AG ONE
- Mie Goreng Jawa
- Sambal + Lalapan + Urap
- Aneka Juice
- Buah Segar
- Air Mineral

PAKET ALOKASIA

Rp. 350.000,-

- Gurami Asam Manis
- Ayam Kremes AG ONE
- Cap Cay Kuah/Goreng
- Mie Goreng Jawa
- Sambal + Lalapan
- Aneka Juice
- Buah Segar
- Air Mineral

PAKET ADENIUM

Rp. 375.000,-

- Kakap Merah Asam manis
- Ayam Goreng Hongkong
- Mie Goreng Jawa
- Soup Sehat
- Cap Cay Goreng
- Sambal + Lalapan
- Es Buah
- Air Mineral

PAKET SANSIVERA

Rp. 400.000,-

- Sapi Lada Hitam
- Ayam Goreng Tepung
- Soup Asparagus Kepiting
- Fu Yung Hai
- Sambal + Lalapan
- Aneka Sayur
- Es Buah
- Air Mineral

PAKET PRASMANAN NUSANTARA

Rp. 35.000,- / pax

- Soup Merah Special AG one
- Mie Goreng Jawa
- Sate Kambing AG one
- Gulai Kambing AG one
- Gurami Asam Manis
- Udang Goreng Tepung
- Es Buah Segar
- Air Mineral

(* HARGA BELUM TERMASUK DENGAN PPN)

(* MENU BISA DISESUAIKAN DENGAN PILIHAN)

B. Temuan Penelitian

Analisa data merupakan tahap yang bermanfaat dalam penelitian kualitatif untuk menelaah data yang telah diperoleh dari beberapa informan yang telah dipilih selama penelitian berlangsung, selain itu berguna untuk menjelaskan dan memastikan kebenaran temuan penelitian. Analisis data ini dilakukan sejak awal dan bersamaan dengan proses pengumpulan data lapangan.

Data yang ditemukan pada temuan penelitian ini merupakan data hasil observasi, data hasil wawancara dengan lima informan. Data yang tidak terungkap melalui wawancara, dilengkapi dengan data hasil observasi langsung secara partisipatif yang dilakukan rentang waktu pada bulan Februari sampai dengan April, untuk memperkuat substansi data hasil wawancara dan observasi, maka dilakukanlah penelusuran terhadap dokumen dan arsip yang ada, berikut adalah informan kunci pada penelitian ini :

Tabel 4.3
Daftar Informan

No	Informan	Jabatan	Pelaksanaan Wawancara
1	Nur Wakhidun,SAB.	Direktur	15 Mei 2018
2	Fitri	Supervisor	15 Mei 2018
3	Ahmad Maftuh	Konsumen	21 Mei 2018

Sumber : Data primer, dikutip tahun 2018.

Data hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan fokus pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apasajakah yang harus dipertimbangkan dalam penerapan strategi penjualan menggunakan sistem pembayaran elektronik?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, karena perkembangan zaman, untuk meningkatkan strategi menggunakan sistem modern sesuai perkembangan tetapi konsep tetap mengusung tema tradisional. Pemasaran tidak hanya menggunakan Web, tetapi juga media sosial lainnya seperti Whatsapp, Instagram dan relasi seperti antar mulut ke mulut. Penerapan Web bisa juga sebagai sistem jemput bola untuk konsumen, dengan pemesanan yang telah dimudahkan, AG ONE juga perlu konsep pembayaran yang memudahkan pembeli yaitu dengan sistem pembayaran elektronik atau non tunai, selain itu AG ONE juga masih tetap menggunakan pembayaran tunai”⁷⁸

Waroeng Kampoeng AG ONE yang berkonsep tradisional namun tetap mengikuti perkembangan di era globalisasi yang canggih akan teknologi, hal itu dibuktikan dengan penerapan pemasaran melalui media sosial dan menerima pesanan melalui web yang memudahkan para pembeli untuk dengan mudah mendapatkan menu makanan yang tersedia di Waroeng Kampoeng AG ONE. Selain itu, AG ONE juga telah berdiri sejak lama sehingga hal tersebut membuat AG ONE memiliki banyak relasi dan mudah untuk diketahui keberadaannya. Sistem pemasaran yang digunakan dengan mengikuti perkembangan memberi dampak positif bagi AG ONE salah satunya dengan memiliki pelanggan bahkan diluar kota, dan kemudahan tersebut didukung oleh penerapan strategi penjualan menggunakan sistem pembayaran elektronik guna memfasilitasi para pembeli atau pelanggan untuk melakukan transaksi non tunai.

⁷⁸ Wawancara dengan Bapak Nur Wakhidun, SAB. (Direktur Utama di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

Pernyataan Direktur Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung dikuatkan oleh pernyataan dari Bu Fitri selaku Supervisor bagian Admin sebagai berikut :

“Bu Fitri mengatakan, di era globalisasi sekarang banyak anak muda yang bahkan orang tua pun tidak ingin kalah dengan yang muda. Mereka bahkan sudah menggunakan berbagai aplikasi seperti Facebook, Whatsapp dan Instagram, maka dari itu AG ONE berusaha untuk mengikuti perkembangan zaman teknologi semakin canggih. Jadi pemasaran dari AG ONE tidak hanya menggunakan brosur dan dari mulut ke mulut akan tetapi sekarang sudah menggunakan web dan media sosial lainnya namun media yang lama tidak ditinggalkan dan selain pemasaran AG ONE juga menyediakan sistem pembayaran elektronik atau non tunai bagi yang tidak membawa atau tidak ingin membayar secara tunai”⁷⁹

Kecanggihan teknologi menggiring AG ONE untuk memenuhi kebutuhan para pembeli atau pelanggan yaitu dengan strategi penjualan yang menyediakan pembayaran elektronik atau non tunai.

2. Bagaimana untuk biaya yang digunakan dalam pengembangan usaha di AG ONE?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, dulu tempat dimana AG ONE sekarang berdiri adalah juga tempat usaha jualan bunga, kemudian beralih ke Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung yang mana saya melihat prospek kedepannya sangat bagus. Lokasi yang strategis dan makanan adalah kebutuhan pokok, jadi pembeli membutuhkan makan setiap hari. Untuk modal, tentunya dikit demi sedikit dibangun sampai saat ini, dari modal yg awalnya sedikit dan tempat yg sederhana dan sekarang semakin berkembang. Modal sangat penting bagi suatu perusahaan agar kegiatan operasional tetap berjalan, apalagi usaha rumah makan yang setiap hari buka dan banyak yang membeli, pasti kegiatan produksi terus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pembeli yang membeli di AG ONE”⁸⁰

⁷⁹ Wawancara dengan Bu Fitri (Supervisor bagian Admin di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Nur Wakhidun, SAB. (Direktur Utama di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

Biaya atau modal dari pengembangan usaha di Waroeng Kampoeng AG ONE didapat dari usaha yang sebelumnya yang digantikan dengan usaha rumah makan. Pengembangan usaha tidak hanya perluasan tempat yang dengan cara bertahap namun juga perluasan pelanggan. Usaha rumah makan diperlukan modal untuk membiayai kegiatan penjualan dalam suatu perusahaan agar berjalan lancar dan cepat.

Pernyataan Direktur Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung dikuatkan oleh pernyataan dari Bu Fitri selaku Supervisor bagian Admin sebagai berikut :

“Bu Fitri mengatakan, untuk pengembangan AG ONE dari segi operasional didapat dari perputaran modal yang dijalankan sejak berdirinya AG ONE”⁸¹

3. Bagaimanakah langkah penyusunan dalam strategi penjualan menggunakan sistem pembayaran elektronik?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, langkah pertama yaitu memastikan bahwa banyak pembeli dibagian kasir yang membayar menanyakan untuk mencoba membayar menggunakan kartu. Setelah dilakukan analisa atau pengamatan terhadap pembeli yang datang kemudian langkah kedua kita lakukan diskusi bersama *crew* AG ONE dan dengan banyak pertimbangan yang memang sama-sama memudahkan dari pihak kami maupun pihak pembeli dalam bertransaksi, kita putuskan untuk menyediakan sistem pembayaran elektronik”⁸²

⁸¹ Wawancara dengan Bu Fitri (Supervisor bagian Admin di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

⁸² Wawancara dengan Bapak Nur Wakhidun, SAB. (Direktur Utama di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

Langkah-langkah untuk menyusun penerapan strategi penjualan menggunakan pembayaran elektronik yang pertama ialah melakukan pengamatan terhadap pembeli pada saat membayar, kemudian langkah kedua yaitu mendiskusikan bersama karyawan untuk keputusan penerapan penggunaan sistem pembayaran elektronik, sehingga adanya strategi penjualan menggunakan pembayaran elektronik juga akan menambah fasilitas yang ada di AG ONE.

Pernyataan Direktur Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung dikuatkan oleh pernyataan dari Bu Fitri selaku Supervisor bagian Admin sebagai berikut :

“Bu Fitri mengatakan, langkah untuk penerapan strategi penjualan menggunakan sistem pembayaran elektronik ialah dengan menyediakan media sebagai alat pembayaran elektronik, AG ONE menyediakan pembayaran elektronik sesuai yang sering dibutuhkan sebagian pembeli”⁸³

Selain pengamatan, diskusi adapun langkahnya yaitu dengan menyediakan media sebagai pembayaran elektronik atau biasa disebut sebagai mesin gesek.

4. Apasajakah yang membuat AG ONE memilih untuk menerapkan sistem pembayaran elektronik?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, dari banyaknya pertimbangan seperti halnya teknologi, kebutuhan dan dampak positif yaitu pelayanan semakin lengkap yang menjadikan sebagian pelanggan

⁸³ Wawancara dengan Bu Fitri (Supervisor bagian Admin di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

yang menggunakan fasilitas dari AG ONE merasa memang perlu adanya mesin pembayaran elektronik”⁸⁴

Adanya suatu kebutuhan untuk sebagian para pembeli salah satu sebagai pertimbangan dalam menerapkan strategi penjualan menggunakan sistem pembayaran elektronik di AG ONE, selain itu juga untuk menunjang kualitas pelayanan yang ada di AG ONE. Pada dasarnya kepuasan pembeli adalah hal pokok bagi penjual untuk meningkatkan efektivitas penjualan. Semakin pembeli merasa puas maka loyalitas terhadap AG ONE semakin meningkat, dari awalnya menjadi pembeli kemudian menjadi pelanggan.

Pernyataan Direktur Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung dikuatkan oleh pernyataan dari Bu Fitri selaku Supervisor bagian Admin sebagai berikut :

“Bu Fitri mengatakan, memilih pembayaran elektronik sebagai strategi penjualan merupakan hal penting mengingat daya saing rumah makan setara AG ONE semakin meningkat, dengan adanya sistem pembayaran elektronik menjadi salah satu pembeda dengan rumah makan lain setara AG ONE yang belum menerapkan sistem pembayaran elektronik”⁸⁵

Daya saing yang semakin meningkat membuat AG ONE memilih strategi penjualan menggunakan sistem pembayaran elektronik sebagai salah satu cara meningkatkan efektivitas penjualan.

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Nur Wakhidun, SAB. (Direktur Utama di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

⁸⁵ Wawancara dengan Bu Fitri (Supervisor bagian Admin di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

5. Kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan strategi menggunakan sistem pembayaran elektronik dan bagaimana cara mengatasinya?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, masih banyak yang harus diperbaiki untuk lebih meningkatkan efektivitas penjualan, teerkadang salah memasukkan nomor atau lupa PIN”⁸⁶

Kendala yang dihadapi Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung penerapan strategi penjualan menggunakan pembayaran elektronik ialah terkadang salah dalam memasukan jumlah nominal dan ada pula pelanggan yang lupa PIN.

6. Sejak kapan sistem pembayaran elektronik diterapkan?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, penerapan sistem pembayaran elektronik seperti kartu debit maupun kredit sudah cukup lama karena cukup banyak pelanggan yang menggunakan, respon yang pelanggan yang baik membuat AG ONE senang, apalagi tersedia dari semua rekening Bank”⁸⁷

Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung menerapkan sistem pembayaran elektronik yaitu kartu debit maupun kredit dan pembayaran secara online sebagai strategi penjualan untuk meningkatkan efektifitas penjualan sudah cukup lama dan dilihat dari respon pelanggan yang cukup banyak yang menggunakan juga tersedia dari semua rekening Bank.

Pernyataan Direktur Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung dikuatkan oleh pernyataan dari Bapak Ahmad Maftuh yaitu salah satu

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Nur Wakhidun, SAB. (Direktur Utama di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

⁸⁷ Wawancara dengan Bapak Nur Wakhidun, SAB. (Direktur Utama di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

pembeli di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung adalah sebagai berikut :

“Bapak Ahmad Maftuh mengatakan, tahun 2014 yang mana dari pertama kali datang untuk mencoba menu yang ada di AG ONE dan membayar masih menggunakan uang tunai, di AG ONE sudah tersedia pembayaran elektronik”⁸⁸

7. Bagaimana skema sistem pembayaran elektronik di AG ONE?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, penjual biasanya menyerahkan terlebih dahulu kartunya, kemudian diterima oleh karyawan kasir, karyawan kasir menulis nominal jumlah harga menu makanan yang dibeli pelanggan, kartu digesekkan pada mesin EDC (*Electronic Data Capture*), pelanggan memberi konfirmasi dengan PIN dan transaksi akan dinyatakan lunas”⁸⁹

Skema sistem pembayaran elektronik Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung pertama menerima kartu kredit/debit dari pembeli kemudian karyawan kasir menuliskan nominal jumlah harga, kartu digesekkan ke mesin EDC, pelanggan memberi konfirmasi dengan PIN dan transaksi selesai dengan dinyatakan lunas.

Pernyataan Direktur Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung dikuatkan oleh pernyataan dari Bu Fitri selaku Supervisor bagian Admin sebagai berikut :

“Bu Fitri mengatakan, untuk pembayaran kartu kredit/debit secara online yaitu dari aplikasi yang ada di telepon, pertama memasukkan produk pada keranjang belanja, pilih metode pembayaran kartu kredit/debit online lalu klik *checkout*, pada halaman ringkasan pembayaran masukkan nomor kartu kredit/debit, masa berlaku, dan CVV lalu klik bayar sekarang, sistem aplikasi akan terhubung

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Ahmad Maftuh (Pelanggan di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 21 Mei 2018 pukul 19.00 WIB.

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Nur Wakhidun, SAB. (Direktur Utama di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

secara otomatis dengan sistem Bank, masukkan kode otorisasi yang dikirim Bank melalui telepon anda lalu kli *ok*”⁹⁰

Pembayaran kartu kredit/debit secara online biasanya dilakukan bagi pelanggan yang memesan menu makanan di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung melalui aplikasi atau pemesanan online dengan langkah sebagai berikut:

- a. Pada desktop atau *mobile*, masukkan produk atau menu yang dipesan pada keranjang
- b. Pilih metode pembayaran kartu kredit/debit online kemudian klik *checkout*
- c. Pada halaman ringkasan pembayaran masukkan nomor kartu kredit/debit, masa berlaku, dan CVV lalu klik bayar sekarang
- d. Sistem aplikasi akan terhubung secara otomatis dengan sistem Bank, masukkan kode otorisasi yang dikirim Bank melalui telepon anda lalu kli *ok*

8. Apasajakah jenis pembayaran elektronik yang digunakan di AG ONE?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, jenis pembayaran elektronik di AG ONE bisa menggunakan kartu kredit, debit dan bisa dari semua rekening bank”⁹¹

Jenis pembayaran elektronik yang ada di AG ONE berupa kartu kredit, debit dan tersedia untuk semua rekening Bank.

⁹⁰ Wawancara dengan Bu Fitri (Supervisor bagian Admin di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Nur Wakhidun, SAB. (Direktur Utama di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

Pernyataan Direktur Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung dikuatkan oleh pernyataan dari Bapak Ahmad Maftuh yaitu salah satu pembeli di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung adalah sebagai berikut :

“Bapak Ahmad Maftuh mengatakan, bahwa semua di AG ONE sudah lengkap. Pembayaran non tunai seperti kartu kredit dan debit, juga bisa dari semua rekening Bank. Beberapa pembeli tidak menggunakan hanya satu dari rekening tetapi juga bermacam-macam”⁹²

Pembeli merasakan kelengkapan yang ada di AG ONE dari segi pembayaran elektronik sebagai sebuah strategi penjualan untuk meningkatkan efektivitas penjualan.

9. Apasajakah kemudahan yang diperoleh dari pembeli maupun AG ONE dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, banyak manfaat transaksi pembayaran non tunai yaitu akurat karena rekapitulasinya lebih tepat, efisien karena prosesnya lebih cepat, dan relatif lebih aman dari kemungkinan kebocoran atau kesalahan perhitungan yang dilakukan AG ONE”⁹³

Kemudahan yang diperoleh AG ONE dalam strategi penjualan menggunakan sistem pembayaran elektronik yaitu keakuratan karena rekapitulasi yang tepat, efisien waktu, keamanan dalam bertransaksi.

Pernyataan Direktur Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung dikuatkan oleh pernyataan dari Bapak Ahmad Maftuh yaitu salah satu

⁹² Wawancara dengan Bapak Ahmad Maftuh (Pelanggan di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 21 Mei 2018 pukul 19.00 WIB.

⁹³ Wawancara dengan Bapak Nur Wakhidun, SAB. (Direktur Utama di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

pembeli di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung adalah sebagai berikut :

“Bapak Ahmad Maftuh mengatakan, kemudahan yang didapat yaitu lebih efisien dan dikarenakan beberapa pembeli tidak membawa non tunai hal ini mempermudah transaksi pembayaran”⁹⁴

Tidak semua pembeli membawa uang tunai dan dengan adanya fasilitas pembayaran elektronik membuat pembeli merasa lebih efisien dan termudahkan.

10. Bagaimana perbedaan yang dirasakan oleh AG ONE maupun pembeli sesudah dan sebelum menggunakan sistem pembayaran elektronik?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, sebelumnya AG ONE menggunakan pembayaran tunai yang tentunya dari segi pembayaran belum modern dan kurang efisien. Setelah penggunaan sistem pembayaran elektronik AG ONE dimudahkan seperti perhitungan yang akurat dan sistematis”⁹⁵

Pernyataan Direktur Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung dikuatkan oleh pernyataan dari Bu Fitri selaku Supervisor bagian Admin sebagai berikut :

“Bu Fitri mengatakan, karyawan sangat dimudahkan dengan adanya pembayaran elektronik”⁹⁶

Perbedaan yang dirasakan AG ONE lebih kepada hal positif yang lebih kepada kemudahan yang didapat. Bertransaksi dengan efisien dapat menyelesaikan pekerjaan lebih cepat.

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Ahmad Maftuh (Pelanggan di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 21 Mei 2018 pukul 19.00 WIB.

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Nur Wakhidun, SAB. (Direktur Utama di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

⁹⁶ Wawancara dengan Bu Fitri (Supervisor bagian Admin di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

11. Apasajakah cara yang digunakan AG ONE untuk mencapai efektivitas penjualan?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, pertama yang dilakukan menyusun beberapa strategi yang perlu diterapkan dengan melihat peluang yang ada, fokus untuk kualitas produk atau menu yang disajikan, melayani pembeli sesuai dengan apa yang dibutuhkan karena kualitas pelayanan adalah salah satu prioritas di AG ONE. Adapun hal lain yaitu memperbanyak relasi”⁹⁷

Cara yang digunakan Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung untuk mencapai efektivitas penjualan yang pertama dengan menyusun strategi dengan melihat beberapa aspek seperti peluang, kekuatan, kelemahan dan ancaman. Kedua, fokus pada kualitas produk atau menu dan yang ketiga kualitas pelayanan. Efektivitas penjualan sama dengan volume penjualan, dimana apabila volume penjualan meningkat bisa dikatakan efektivitas penjualan meningkat, dengan memperbanyak relasi, Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung berkesempatan mendapat pelanggan yang banyak.

Pernyataan Direktur Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung dikuatkan oleh pernyataan dari Bu Fitri selaku Supervisor bagian Admin sebagai berikut :

“Bu Fitri mengatakan, dengan menyusun strategi yang kedepannya memiliki prospek baik untuk peningkatan efektivitas penjualan dan dengan memperbanyak relasi seperti dari kalangan masyarakat, pemilik toko selain rumah makan, pengusaha, mahasiswa, dosen dan banyak lagi”⁹⁸

⁹⁷ Wawancara dengan Bapak Nur Wakhidun, SAB. (Direktur Utama di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

⁹⁸ Wawancara dengan Bu Fitri (Supervisor bagian Admin di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

12. Bagaimana cara mempertahankan kualitas menu yang ada di AG ONE?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, banyak cara untuk mempertahankan kualitas menu yang ada di AG ONE, misalnya dari bahan yang diolah atau masak di AG ONE menggunakan bahan yang masih segar seperti sayur, ikan, kepiting, udang dan sebagainya. AG ONE tidak menyediakan menu yang sudah matang tetapi AG ONE memasak menu pesanan pada saat pembeli memesan dengan begitu menu yang dihidangkan untuk para pembeli adalah masakan yang masih baru dimasak atau diolah”⁹⁹

“Bu Fitri mengatakan, bahwa AG ONE menyediakan banyak menu yang harus dipertahankan agar pembeli tidak bosan maka kualitas menu harus diperhatikan dengan menjaga bahan yang diolah dan dimasak pada saat pemesanan”¹⁰⁰

Cara mempertahankan kualitas menu yang dilakukan oleh Waroeng Kampong AG ONE Tulungagung yang dengan cita rasa khas masakan Tulungagung tidak meninggalkan kualitas bahan masakan guna menjaga cita rasa sesuai selera pembeli. Bahan-bahan segar yang digunakan dan diolah pada saat pembeli memesan membuat masakan semakin terlihat segar dan nikmat.

Pernyataan Direktur Waroeng Kampong AG ONE Tulungagung dikuatkan oleh pernyataan dari Bapak Ahmad Maftuh yaitu salah satu pembeli di Waroeng Kampong AG ONE Tulungagung adalah sebagai berikut :

“Bapak Ahmad Maftuh mengatakan, bahwa pada saat memesan menu dalam jumlah banyak dikarenakan untuk acara hajatan dan

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Nur Wakhidun, SAB. (Direktur Utama di Waroeng Kampong AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

¹⁰⁰ Wawancara dengan Bu Fitri (Supervisor bagian Admin di Waroeng Kampong AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

menerimanya dengan kondisi masih hangat dan masih seperti baru dimasak”¹⁰¹

13. Bagaimana cara menjaga kualitas pelayanan di AG ONE?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, bahwa tamu adalah raja, jika masakan enak tetapi pelayanan dari sambutan, pemesanan, penyajian hingga saat membayar dirasa kurang, orang tidak akan kembali. AG ONE melatih karyawan untuk sopan dan perhatian saat penyajian, mengenali pelanggan dan memberi kesan agar kembali ke AG ONE, menyesuaikan jumlah karyawan yang memadai, memberi hidangan menu yang dipesan sebaik mungkin dengan cita rasa khas olahan AG ONE dan masih segar yang tidak menggunakan bahan yang lama atau berbahaya, mengubah *mindset* dan menganggap pelanggan adalah sebuah raja yang harus diperlakukan dengan baik. Dengan begitu, bukan hanya pelanggan yang akan bertahan, calon pelanggan pun akan dengan mudah tertarik untuk membeli produk yang dijual”¹⁰²

Cara menjaga kualitas pelayanan yang ada di AG ONE yaitu memiliki *mindset* bahwa pembeli adalah raja yang harus diperlakukan dengan baik. Jika hanya masakan yang enak tetapi dari pelayanan, sambutan, pemesanan hingga saat membayar masih ada yang kurang, orang tidak akan kembali. Pelatihan untuk karyawan dari segi sopan santun dan perhatiannya saat penyajian, kenali pelanggan, menyediakan karyawan yang memadai, serta memberikan rasa percaya kepada pelanggan bahwa menu makanan dan minuman yang dihidangkan masih segar dan tidak mengandung bahan berbahaya dan yang terakhir dengan menjalin hubungan baik kepada pelanggan.

¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak Ahmad Maftuh (Pelanggan di Waroeng Kampong AG ONE Tulungagung) pada tanggal 21 Mei 2018 pukul 19.00 WIB.

¹⁰² Wawancara dengan Bapak Nur Wakhidun, SAB. (Direktur Utama di Waroeng Kampong AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

Pernyataan Direktur Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung dikuatkan oleh pernyataan dari Bapak Ahmad Maftuh yaitu salah satu pembeli di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung adalah sebagai berikut :

“Bapak Ahmad Maftuh mengatakan, bahwa dari masuk sudah disambut dengan ramah, pemilik AG ONE juga ramah dan baik, tempatnya bersih, dan untuk para pecinta kuliner di AG ONE sangat cocok untuk dicoba”¹⁰³

14. Bagaimana cara mempertahankan perkembangan usaha di AG ONE?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, dengan fokus kepada motivasi awal berdirinya usaha Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung untuk selalu berusaha sebisa mungkin, selalu berfikir positif dan tidak mudah menyerah”¹⁰⁴

“Bu Fitri mengatakan, dengan memberikan promo dan potongan harga kepada pembeli, melakukan evaluasi dan menemukan solusi bila ada yang kurang”¹⁰⁵

Waroeng kampoeng AG ONE Tulungagung memiliki cara untuk mempertahankan usahanya dengan fokus pada motivasi didirikannya usaha rumah makan Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung, selalu optimis dan berusaha keras untuk mencapai tujuan, memberi pelayanan yang terbaik untuk pembeli atau pelanggan, memberikan promo dan potongan harga, dan mengadakan evaluasi tiap bulan dan perbaikan bila ada yang kurang.

¹⁰³ Wawancara dengan Bapak Ahmad Maftuh (Pelanggan di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 21 Mei 2018 pukul 19.00 WIB.

¹⁰⁴ Wawancara dengan Bapak Nur Wakhidun, SAB. (Direktur Utama di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

¹⁰⁵ Wawancara dengan Bu Fitri (Supervisor bagian Admin di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.

Pernyataan Direktur Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung dikuatkan oleh pernyataan dari Bapak Ahmad Maftuh yaitu salah satu pembeli di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung adalah sebagai berikut :

“Bapak Ahmad Maftuh mengatakan, selain pelayanan yang diberikan sangat baik juga saat membayar terdapat potongan harga, di AG ONE banyak inovasi menu dan layanan seperti pesta, aqiqah, khitanan dan masih banyak lagi”¹⁰⁶

15. Bagaimana cara AG ONE menentukan bahwa strategi penjualan yang diterapkan telah meningkatkan efektivitas penjualan?

“Bapak Nur Wakhidun mengatakan, bahwa untuk menilainya dari volume penjualan, laba yang didapat dan jumlah pelanggan yang semakin meningkat, dan dari segi operasional terbilang lancar”

Cara Waroeng Kampoeng AG ONE untuk mengetahui bahwa strategi penjualan yang digunakan telah meningkatkan efektivitas penjualan yaitu menilai dari volume penjualan yang meningkat, laba yang didapat dan jumlah pelanggan yang meningkat, dan dari berjalannya usaha yang lancar.

Pernyataan Direktur Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung dikuatkan oleh pernyataan dari Bu Fitri selaku Supervisor bagian Admin sebagai berikut :

“Bu Fitri mengatakan, untuk melihat seberapa efektif strategi yang digunakan yaitu dengan melihat produksi yang semakin meningkat,

¹⁰⁶ Wawancara dengan Bapak Ahmad Maftuh (Pelanggan di Waroeng Kampoeng AG ONE Tulungagung) pada tanggal 21 Mei 2018 pukul 19.00 WIB.

jumlah pelanggan yang meningkat, keuntungan yang didapat dan dari segi kualitas yang semakin baik”¹⁰⁷

Jumlah produksi yang semakin meningkat menandakan bahwa jumlah pembeli semakin banyak yang artinya strategi penjualan yang diterapkan di AG ONE terbilang efektif.

¹⁰⁷ Wawancara dengan Bu Fitri (Supervisor bagian Admin di Waroeng Kampong AG ONE Tulungagung) pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 21.00 WIB.