

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Swalayan Johar

a. Sejarah

Swalayan Johar merupakan perdagangan yang bergerak dalam bidang ritel yakni dalam bidang penyaluran barang kebutuhan sehari-hari khususnya makanan, minuman, kosmetik, aksesories, kebutuhan bayi, aneka sandal serta kebutuhan rumah tangga lainnya.

Berdiri pada tanggal 21 januari 2019 dengan pemiliknya yaitu Ibu Johar, yang berlokasi di Jl. Demuk, no.22, Dsn. Mbaran kidul, Ds. Panjerejo, Kec. Rejotangan, Kab. Tulungagung.

“awal mula berdirinya toko ritel ini yaitu ketekatan dengan adanya modal yang saya rasa cukup saya memberanikan diri untuk mendirikan toko ini, dengan modal berani dan juga saya tertarik dalam bidang ritel ini saya menyiapkan rak (untuk display), barang-barang apa saja yang saya akan jual serta merekrut karyawan untuk membantu saya dalam menata toko, awal mulanya saya berbelanja dipusat grosir Tulungagung Ssampai pada akhirnya sels dari distributor banyak yang mengunjungi toko sehingga saya tidak perlu berbelanja sendiri dipusat kota, awal mulanya saya hanya memiliki satu karyawan lambat laun semakin banyak karena pekerjaan yang tidak terselesaikan saya merekrut karyawan secara bertahap hingga sekarang menjadi enam karyawan”⁷²

Setelah melalui proses demi proses, pemilik akhirnya memetik hasil jerih payah yang dilakukan dan mendapatkan hasil yang memuaskan. Swalayan Johar tersebut dikenal oleh masyarakat luas. Apalagi dengan pelayan yang sangat ramah serta dengan harga yang terbilang cukup murah banyak masyarakat yang tertarik untuk berbelanja.

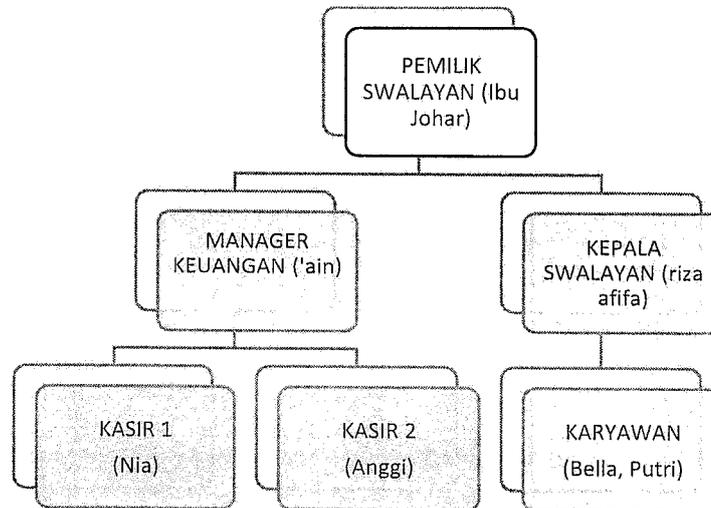
⁷² Wawancara dengan Ibu Johar Selaku Pemilik Swalayan Johar, pada 17/03/2021, 14.30

b. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran umum secara sistematis mengenai hubungan dan kerjasama sekelompok orang dalam usaha mencapai tujuan bersama. Dengan adanya struktur organisasi akan diketahui tingkat kekuasaan seseorang, wewenang, dan tanggung jawab karyawan. Semua kegiatan dalam perusahaan/organisasi melibatkan banyak orang yang membutuhkan satu hubungan yang jelas.

Semakin banyak kegiatan yang dilaksanakan dalam perusahaan, maka semakin kompleks pula hubungan yang ada. Oleh karena itu perlu diperhatikan suatu bagian organisasi untuk menggambarkan hubungan masing-masing yang ada dan fungsi dalam suatu organisasi. Demikian juga Swalayan Johar dalam menjalankan usahanya menggunakan struktur organisasi yang berbentuk garis yaitu bentuk organisasi dimana pimpinan memberikan langsung perintah kepada bawahannya.

Untuk lebih jelasnya, struktur organisasi dan uraian tugas pada Swalayan Johar dapat di lihat pada gambar berikut:



Gambar 4.1 struktur organisasi Swalayan Johar

Keterangan jabatan :

1. Pemilik

Wewenang dan tanggung jawab pemilik adalah sebagai berikut:

- a. Membuat sarana dan prasarana yang dibutuhkan di Swalayan Johar
- b. Menerima laporan dari Manajer

2. Manajer

Wewenang dan tanggung jawab Manajer adalah sebagai berikut:

- a. Memimpin, merencanakan, dan mengendalikan perusahaan (Swalayan Johar).

- b. Bertanggung jawab atas laporan pelaksanaan tugas dari bawahannya pada masing-masing bagian.
- c. Membuat keputusan untuk kemajuan perusahaan.

3. Bagian Manager Keuangan

Tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun strategi berikut mengawasi penataan keuangan perusahaan
- b. Melakukan evaluasi terhadap system penataan keuangan dan akuntansi perusahaan
- c. Membuat laporan perusahaan berupa neraca sert mencatat pemasukan dan pengeluaran perusahaan

4. Bagian ketua Swalayan

Tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Mewakili pimpinan dalam melaksanakan tugas perusahaan dibidang operasional
- b. Merencanakan, mengkoordinasi, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan fungsidan tugas unit kerja dibidang operasional
- c. Membina dan mengembangkan kemampuan kerja seluruh karyawan.

5. Kasir

Tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Melayani pembayaran dari konsumen yang berbelanja
- b. Menyimpan dan mengatur uang yang keluar masuk dari pembelian dan penjualan barang dagangan

6. Karyawan

Tugasnya Karyawan bertugas melayani konsumen yang berbelanja serta membantu konsumen menemukan produk yang dibutuhkannya, menata display toko dengan rapi, mematuhi perintah dari atasan⁷³

c. Visi dan Misi

a) Visi:

Menjadi jaringan ritel yang menyatu dengan masyarakat, mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan serta memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.

b) Misi:

1. Mampu menciptakan lapangan kerja.
2. Menjual barang yang layak dengan harga terjangkau.
3. Membangun perekonomian umat Islam.
4. Mengutamakan pelayanan.⁷⁴

⁷³ Wawancara dengan Ibu Johar Selaku Pemilik Swalayan Johar, pada tanggal 17 Maret 2021, pukul 14.35

⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Johar Selaku Pemilik Swalayan Johar, pada tanggal 17 Maret 2021, pukul 14.38

d. Tujuan

Adapun tujuan dari pendirian Swalayan Johar adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan lapangan kerja bagi masyarakat lingkungan sekitar agar mempunyai kesibukan dan penghasilan tetap.
2. Bagi pemilik, dari keuntungan perusahaan tersebut diharapkan mampu untuk menunjang kebutuhan untuk bertahan hidup.
3. Menyediakan barang yang dibutuhkan masyarakat.⁷⁵

e. Jam kerja dan sistem pengupahan

a) Jam Kerja

Dalam menjalankan kegiatan perusahaan Swalayan Johar mengadakan kebijakan waktu kerja. Dimana beroperasi kerja setiap hari mulai pukul 07.00 pagi sampai 21.00 malam atau 14 jam per hari. dan untuk mencapai efektifitas kerja karyawan maka kerja dibagi 2 shift per hari termasuk istirahat, shalat, dan makan dengan rincian sebagai berikut:

1. Shift 1 antara pukul 07.00 s/d 14.00
2. Shift 2 antara pukul 14.00 s/d 21.00

b) Sistem Pengupahan

Adapun sistem pengupahan yang diterapkan oleh perusahaan adalah dengan sistem upah bulanan bagi seluruh karyawan dan ditambah bonus serta tunjangan hari raya (THR).⁷⁶

⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Johar Selaku Pemilik Swalayan Johar, pada tanggal 17 Maret 2021, pukul 14.40

f. Produk Swalayan Johar

Produk yang dijual oleh Swalayan Johar Antara lain makanan, minuman, produk segar, sayuran, buah, dan sebagainya. Perusahaan membagi produk-produk yang dijual kedalam beberapa divisi, Berikut pembagian divisi yang dilakukan oleh Swalayan Johar:

Tabel 4.1 pembagian divisi produk Swalayan Johar

No	Divisi	Produk
1.	Food	1. Minuman 2. Teh, Kopi, krimer, dll. 3. Madu, selai, sereal & keju 4. Makanan pokok (bahan dasar) 5. Campuran kue 6. Rempah-rempah, kedelai, saus & bahan 7. Makanan kaleng & daging kering 8. Susu 9. Susu & makanan bayi 10. Snack, biskuit & siap disantap 11. Penganan, permen & cokelat 12. Mie & makanan instan 13. Rokok 14. Obat

⁷⁶ Wawancara dengan Ibu Johar Selaku Pemilik Swalayan Johar, pada tanggal 17 Maret 2021, pukul 14.45

2.	Non food	<ol style="list-style-type: none"> 1. perawatan pribadi 2. Kebersihan mulut 3. Barang kertas 4. Kebutuhan bayi 5. Rumah tangga
3.	Barang umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Baterai, listrik & lampu 2. Pakaian, handuk, pakaian dalam 3. Sisir, aksesoris & alas kaki 4. Peralatan Rumah Tangga & kebutuhan pesta 5. Alat tulis perkantoran
4.	Barang sementara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telur 2. Kue & roti 3. Produk dingin & beku 4. Buah 5. Snack & permen curah

Sumber: Swalayan Johar Panjerejo Rejotangan

Swalayan Johar selalu menjaga kualitas barang yang dijualnya, dari mulai penerimaan barang sampai terjualnya barang kepada konsumen. Proses penerimaan barang dilakukan oleh divisi tim manajer barang, dimana tugas dari divisi tim manajer barang ini selain untuk melakukan pengorderan barang namun ia juga harus teliti dan mampu mengontrol kualitas dan kelayakan barang yang akan dijual kepada konsumen. Misalnya, produk kaleng tidak boleh penyok dan karatan, produk kemasan plastik tidak boleh sobek, produk susu tidak boleh kembung, dan juga dilihat masa kadaluarsa suatu produk. Setelah dikontrol, barang tersebut disusun dengan baik oleh pramuniaga. Berikut proses merchandising barang pada swalayan Johar:

1. Pemesanan barang (*Ordering*)

Ordering adalah aktivitas untuk mendatangkan barang melalui pemesanan kepada supplier dengan cara dan prosedur yang baku atau berlaku umum, yakni dengan membuat PO (purchase order) dan mengirimkan PO tersebut kepada supplier. Berdasarkan PO tersebut supplier akan mengirimkan barang yang disertai dengan faktur penjualan (*invoice*) dan surat jalan (*delivery note*).

“melakukan per-orderan barang, biasanya pihak suplayer/selsman mendatangi swalayan dan menemui saya dan lanjut mengisi barang yang kosong maupun barang yang perlu ditambahkan stoknya, biasanya jadwal penyetokan barang dilakukan 2 minggu sekali setiap distributor”⁷⁷

⁷⁷ Wawancara dengan ibu Johar selaku pemilik swalayan, pada 27 Oktober 2021, pukul 14.00

2. Penerimaan Barang (*Receiving*)

Receiving atau penerimaan barang merupakan aktivitas yang mengikuti aktivitas *ordering* dan *delivery supplier*. Aktivitas ini dilakukan dengan melalui pemeriksaan atas barang yang dikirim oleh *supplier*, yaitu dengan memeriksa dengan kesesuaian barang yang dipesan dengan yang terkirim secara kuantitatif dan kualitatif, kesesuaian dengan dokumen pengiriman, dan kelengkapan dokumen pengirimannya.

“setelah pengorderan barang dengan selesman, barang dikirim oleh pengiriman pada keesokan harinya, lalu barang dicek sesuai dengan pemesanan dan sesuai dengan faktur atau tidak”⁷⁸

3. Pengeluaran dan Pemajangan Barang

Proses ini merupakan kegiatan rutin harian swalayan Johar yang dilakukan oleh karyawan. Dimulai dari pemeriksaan dan pencatatan barang yang kosong di area penjualan toko kemudian pramuniaga mengambil barang tercatat dari dalam gudang dan memajangkannya dalam rak yang bersangkutan.

“kegiatan awal karyawan pada Swalayan kami yaitu bersih-bersih dari menyapu mengepel dan lain-lain selanjutnya pengeluaran dan pemajangan barang, pengecekan barang di swalayan serta mencatat apa saja yang perlu ditambahkan dan selanjutnya pengambilan barang digudang.”⁷⁹

⁷⁸ *Ibid*

⁷⁹ *Ibid*

4. *Return* Barang ke *Supplier*

Returning adalah aktivitas pengembalian barang kepada *supplier* karena tidak layak jual atau barang tersebut sudah melewati batas *expired* (tanggal batas maksimal produk aman dikonsumsi, terkait keamanan pangan. *Best Before* berarti konsumsi sebaiknya dilakukan sebelum waktu yang tercantum pada kemasan) dengan kondisi yang biasanya diatur sesuai hasil negosiasi dengan *supplier*.

“pengecekan barang *expired* rutin dilakukan oleh karyawan kami pada akhir bulan sampai selesai barang yang tidak layak pakai dan konsumsi langsung diganti dengan yang baru, barang yang mendekati *expired* kurang dari satu bulan lebih sudah harus dipindahkan ke tempat barang *return* atau gudang *return* serta mencatat pada buku *return*.”⁸⁰

g. Harga Produk Johar Swalayan

Setelah mengetahui produk yang akan dipasarkan, maka selanjutnya memaksimalkan strategi bauran pemasaran harga, dimana harga pada suatu toko dapat mempengaruhi cara berpikir konsumen terhadap unsur-unsur lain dari bauran ritel. Harga yang dimaksud oleh swalayan Johar adalah menetapkan harga jual produk melalui *survey* harga di gerai atau minimarket-minimarket yang ada di sekeliling perusahaan, seperti Phinasti Mart, Sari-sari dan Sinar Makmur, Indomart, Alfamart. Setelah hasil *survey* di dapat, pihak manajemen mengkalkulasi harga produk di minimarket lain dan harga beli dari distributor, dimana harga tersebut mengambil untung kurang lebih 2-10% dari harga beli produk dari distributor dan setiap item produk

⁸⁰ *Ibid*

berbeda-beda harganya, dimana harga-harga tersebut sedikit lebih murah dibandingkan harga produk di gerai-gerai minimarket yang ada di sekeliling perusahaan/ menetapkan harga sedikit dibawah harga pasar agar konsumen tertarik untuk membeli produk di swalayan Johar. Sedangkan untuk harga produk atau barang konsinyasi (titipan), harga produk dijual 20-30% dari harga awal.⁸¹

“harga yang murah dengan kualitas barang yang bagus adalah hal yang sangat diminati banyak pelanggan apalagi disini daerah pedesaan, laba yang sedikit tidak masalah asal perkalian pembeliannya banyak” ungkapan ibu Johar.

Strategi harga yang diterapkan oleh Swalayan Johar adalah menjual produk dengan harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat sekitar (murah) dengan mutu/kualitas tinggi. Swalayan Johar tidak mengambil keuntungan besar, hal ini dikarenakan sesuai dengan visi misinya yaitu membantu masyarakat sekitar dalam memenuhi kebutuhannya serta untuk menjaga perputaran produk agar tidak mengalami kadaluarsa.

“saya sangat senang berbelanja di Swalayan Johar harganya lebih terjangkau jadi belanja saya bisa lebih hemat” ungkapan ibu Cici salah satu konsumen di Swalayabn Johar

Strategi penetapan harga yang dilakukan oleh Swalayan Johar adalah berusaha untuk menetapkan harga jual produk dibawah harga pasar/ lebih rendah dari harga jual pada pesaing tetapi tidak dengan merusak harga pasaran. Swalayan Johar melakukan strategi ini agar dapat menarik perhatian para konsumen yang menjadi target market

⁸¹ *Ibid.*

atau target pasar oleh karenanya Swalayan Johar menetapkan harga jual produk dengan lebih rendah. Dengan harga yang turun, maka akan memicu peningkatan permintaan yang juga datang dari market share pesaing/kompetitor.⁸²

h. Promosi Swalayan Johar

Swalayan Johar dalam melakukan promosi belum menggunakan media online dikarenakan kurangnya tenaga kerja dalam melaksanakannya, tetapi dalam waktu mendatang Swalayan Johar sendiri akan melakukan penjualan menggunakan media online karena seiring berkembangnya waktu media online sudah menjadi keseharian masyarakat, maka dari itu media online akan menjadi sebuah peluang bagi para pebisnis.

Swalayan Johar melakukan promosi dengan menyebarkan pamflet yang berisikan promo-promo produk yang dijual, produk yang dipromo merupakan produk yang umum dibutuhkan oleh masyarakat misalkan minyak, gula, beras dan jenis sabun dan juga produk-produk yang sekiranya sedang ada potongan harga dari distributor.

“kami menyediakan promo dan potongan harga secara berkala untuk menarik minat pelanggan dan juga mendisplay barang-barang promo semenarik mungkin agar konsumen juga ikut tertarik untuk membeli barang tersebut” ungkapkan ibu ‘ain selaku kepala Swalayan.

“banyak potongan harga pada produk tertentu dan juga banyak hadianya, anak saya juga suka ikut berbelanja katanya mbak-mbaknya baik serta pempers anak saya di sini harganya lebih murah dari pada ditempat lain” ungkapkan ibu dwi salah satu konsumen Swalayan Johar.

⁸² Wawancara dengan Ibu Johar Selaku Pemilik Swalayan Johar, pada tanggal 27 Oktober 2021, pukul 14.17

Penulisan potongan harga atau promo di rak gondola juga menarik pelanggan untuk membeli barang tersebut, Swalayan Johar juga melakukan pembagian hadiah gratis disetiap minimal pembelian 500rb akan mendapatkan muk cantik dan hadiah yang tersedia lainnya hal tersebut dilakukan pada hari-hari tertentu misalkan hari nasional atau hari ulang tahun Swalayan Johar.⁸³

i. Pelayanan Swalayan Johar

Pelayanan toko yang baik, sopan, ramah, dan menguasai produk adalah harapan setiap konsumen. Oleh karenanya, karyawan yang bekerja pada swalayan Johar dituntut memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Di samping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap customernya.

“kami sangat mengutamakan kepuasan pelanggan sehingga menimbulkan pembelian secara berulang di swalayan kami, kami menerapkan pelayanan yang maksimal sehingga mencapai apa yang diharapkan perusahaan”.⁸⁴

Swalayan Johar memiliki fasilitas berupa pembayaran secara online, parkir gratis, brilink mobile, dan juga kamar mandi, AC. Kebersihan juga sangat diutamakan dalam swalayan, pelanggan akan nyaman jika tempat yang dikunjunginya bersih hal tersebut akan membuat mereka betah dalam melakukan perbelanjaan.

⁸³ Wawancara dengan Ibu Johar Selaku Pemilik Swalayan Johar, pada tanggal 27 Oktober 2021, pukul 14.30

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu Johar Selaku Pemilik Swalayan Johar, pada tanggal 27 Oktober 2021, pukul 14.35

“selain harganya yang murah, gratis parkir, Johar itu bersih mbak, pelanan yang ramah juga jadi saya betah berbelanja di sini” ungkapan ibu Cici salah satu pelanggan Swalayan Johar.

j. Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik ini merupakan faktor penentu dalam keberhasilan Swalayan Johar, karena fasilitas fisik gerai dapat mendominasi pangsa pasar dengan persaingan ritel yang semakin kompetitif. Selain itu suasana atau atmosfer dalam maupun luar gerai berperan penting mengikat pembeli, membuat mereka nyaman dalam memilih barang belanjaan, dan mengingatkan mereka produk apa yang perlu dimiliki baik untuk keperluan pribadi maupun keperluan rumah tangga. Fasilitas fisik Swalayan Johar yang dimaksud adalah penataan produk maupun barang-barangnya yang tertata rapi dan bersih, penempatan produk-produk yang ditata disesuaikan dan dikelompokkan antara makanan, minuman, sembako dan lain sebagainya sehingga memudahkan konsumen dalam memilih produk yang diinginkan.

“kami juga terus berupaya dalam meningkatkan kenyamanan konsumen dengan fasilitas-fasilitas yang memadai, karena kami menganggap jika konsumen merasa nyaman akan meningkatkan persepsi konsumen dalam melakukan pembelian ulang di swalayan”⁸⁵

Adapun Fasilitas fisik di Swalayan Johar ini meliputi desain eksterior (luar toko) dan interior (dalam ruangan).

⁸⁵ Wawancara dengan Ibu Johar Selaku Pemilik Swalayan Johar, pada tanggal 27 Oktober 2021, pukul 14.37

a. Desain Interior

Desain interior Swalayan Johar ini meliputi ketinggian langit-langit yang tingginya yaitu kurang lebih 5 meter dari bawah keatas, sehingga ruangan tampak tidak begitu luas dan pengap. Selain itu juga penempatan dan penataan lampu di langit-langit gerai cukup banyak dan tertata rapi sehingga penerangan di dalam ruangan cukup terang dimana hal ini memudahkan konsumen dalam memilih produk/barang yang diinginkan. Terdapat AC yang terletak di sisi-sisi ruangan sehingga ruangan tersebut terasa dingin membuat nyaman para konsumen untuk berbelanja. Barang-barang yang tersusun rapi sehingga memudahkan konsumen dalam memilah barang belanjanya.

b. Desain Eksterior

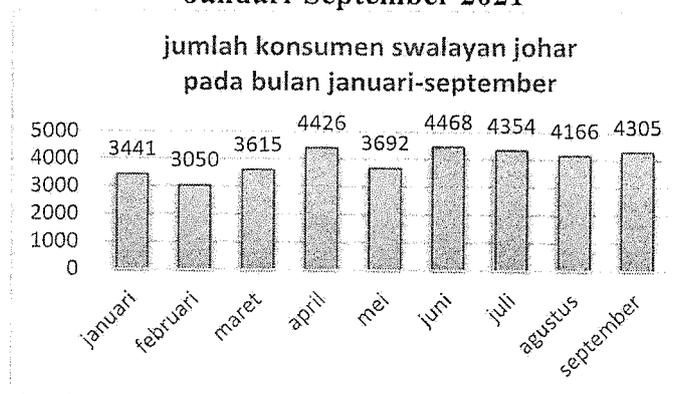
Desain eksterior merupakan penampilan luar dari gerai swalayan Swalayan Johar yang besar dan menarik, dimana penempatan pintu masuk yang cukup lebar, dilengkapi dengan fasilitas parkir didepan gerai, kursi santai yang dilengkapi dengan meja, penerangan disaat malam tiba pada bagian luar toko juga terlihat lampu dilangit-langit atap depan gerai yang cukup besar, serta penempatan papan reklame yang cukup strategis yaitu di depan gerai yang terlihat ketika kendaraan berlalu lalang dijalanan sehingga konsumen dapat dengan mudah mengetahui Swalayan Johar.⁸⁶

⁸⁶ Wawancara dengan Ibu Johar Selaku Pemilik Swalayan Johar, pada tanggal 27 Oktober 2021, pukul 14.55

k. Dampak penerapan bauran pemasaran pada Swalayan Johar

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran dengan menerapkan *retailing mix* ini mampu meningkatkan serta mempertahankan minat kosumen dan loyalitas pelanggan pada Swalayan Johar. Dapat dilihat dari grafik jumlah kosumen dari awal bulan Januari-September:

Grafik 4.1
jumlah kosumen Swalayan Johar pada bulan Januari-September 2021



Pada grafik diatas menunjukkan peningkatan jumlah kosumen pada bulan Januari- September 2021

“dari data tersebut menunjukkan peningkatan jumlah kosumen namun pada bulan-bulan tertentu tertera jumlah yang menurun hal tersebut dikarenakan adanya tanggal merah dan jumlah tanggal pada bulan tersebut misalnya pada febuari hanya terdapat 28 hari saja dan juga Swalayan Johar sebelum bulan juni tanggal merah atau hari besar masih diterapkan libur”⁸⁷

⁸⁷ Wawancara dengan Ibu Johar Selaku Pemilik Swalayan Johar, pada tanggal 27 Oktober 2021, pukul 14.58