

BAB II

Gambaran Umum Indomaret Banjarsari Raya

2.1 Gambaran Umum PT. Indomarco Prismatama

Pada awal pembentukannya, PT. Indomarco Prismatama mengonseptkan gerai-gerai yang berlokasi strategis dekat dengan hunian konsumen. Gerai-gerai ini menyediakan kebutuhan pokok dan sehari-hari bagi masyarakat majemuk, dengan luas toko sekitar 200 m².

PT. Indomarco Prismatama memperluas jangkauannya dengan menambah gerai di kawasan perumahan, perkantoran, niaga, wisata, dan apartemen. Perkembangan ini merupakan bagian dari proses pembelajaran dalam mengoperasikan jaringan ritel berskala besar, yang melibatkan berbagai pengalaman kompleks dan bervariasi. Setelah menguasai pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola jaringan ritel besar, manajemen PT. Indomarco Prismatama berkomitmen untuk menjadikan Indomaret sebagai aset nasional. Sebagai aset nasional, PT. Indomarco Prismatama berupaya berbagi dengan masyarakat Indonesia melalui bisnis waralaba dan bersaing dalam pasar global. Visi perusahaan kemudian berkembang menjadi “menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan ritel waralaba yang unggul dalam persaingan global”.

Konsep bisnis waralaba PT. Indomarco Prismatama adalah pionir dalam sektor minimarket di Indonesia. Sambutan masyarakat sangat positif, terbukti dengan peningkatan jumlah franchisee dari waktu ke waktu. Pengakuan atas konsep bisnis waralaba ini juga diberikan oleh pemerintah melalui penghargaan

“Perusahaan Waralaba Unggul 2003”, yang merupakan penghargaan pertama bagi perusahaan minimarket di Indonesia dan hingga kini hanya diterima oleh Indomaret. Pertumbuhan PT. Indomarco Prismatama sangat pesat, dengan jumlah gerai mencapai 22.414 per Februari 2024. Sebagian besar barang dagangan di seluruh gerai dipasok oleh 42 pusat distribusi PT. Indomarco Prismatama yang menyediakan lebih dari 5.000 jenis produk.

PT. Indomarco Prismatama melalui “Pedoman Praktis Pengelolaan Toko” bagi para franchisee Indomaret, PT. Indomarco Prismatama menyatakan bahwa pelayanan menjadi hal yang paling utama dalam memenangkan persaingan, selain melakukan inovasi dan penggunaan teknologi canggih. Melalui pedoman tersebut PT. Indomarco Prismatama melakukan standarisasi terhadap pelayanan yang diberikan dalam seluruh outlet Indomaret di Indonesia dimana Perusahaan membagi pelayanan menjadi 2 jenis yaitu pelayanan langsung dan tidak langsung.

Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud oleh Perusahaan merupakan sikap, gerak, dan aktifitas setiap karyawan Indomaret yang sifatnya intrapersonal kepada pengunjung toko dan "menventuh hati" konsumen, sehingga menimbulkan perasaan yang menyenangkan. Hal ini meliputi:

- Senyum-salam-sapa
- Membukakan pintu
- Membantu memberikan keranjang belanja

- Memberikan informasi atau penjelasan perihal: promosi, produk baru, lokasi produk, dan lain-lain
- Membantu mengangkat/membawakan belanjaan ke kendaraan konsumen
- Mengucapkan “terima kasih, sampai belanja kembali”

Dalam bauran ritel hal ini dikenal sebagai variabel *service quality*. Pelayanan tidak langsung yang dimaksud oleh Perusahaan merupakan penyediaan dan perawatan sarana dan prasarana toko kepada setiap pengunjung sehingga menimbulkan suasana yang nyaman. Pelayanan ini meliputi:

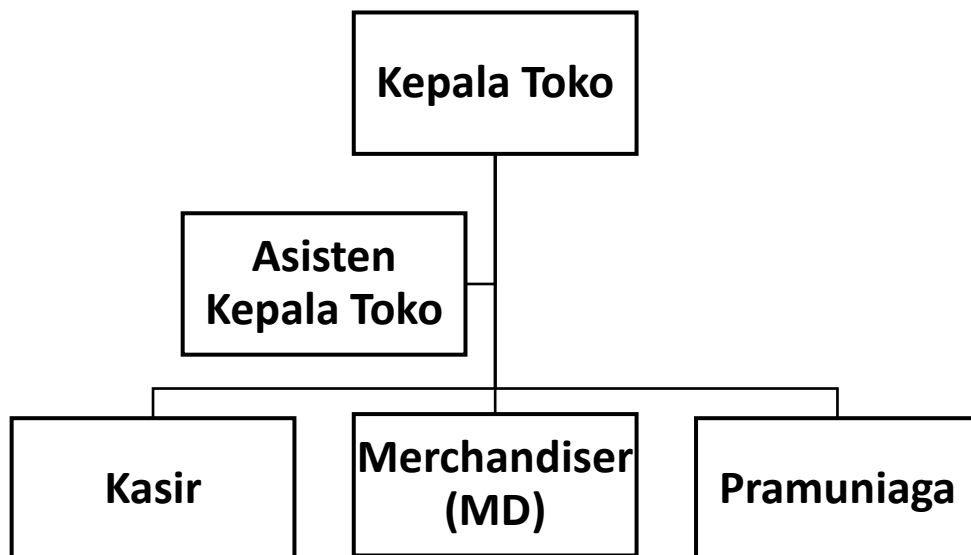
- Kondisi toko yang bersih dan rapi, sejuk, terang
- Musik yang enak didengar
- Ketersediaan dan kelengkapan produk
- Pajangan rapi dan bersih
- Area parkir yang cukup luas, dll.

Dalam bauran ritel hal ini dikenal sebagai *variable store atmosphere*. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa PT. Indomarco Prismatama melakukan standarisasi terhadap *Store atmosphere* dan *service quality* terhadap seluruh outlet Indomaret di Indonesia.

2.2 Gambaran Umum Indomaret Banjarsari Raya

Indomaret Banjarsari Raya didirikan sejak tahun 2012 dengan luas outlet sebesar 14 x 19 m². Indomaret Banjarsari Raya terletak di jalan Banjarsari No. 26, Tembalang, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang. Lokasi Indomaret

Banjarsari Raya berjarak 1,7 km dari Universitas Diponegoro dan dapat ditempuh dalam waktu 5 menit. Berdasarkan data dari BPS Kota Semarang, pada tahun 2022 kecamatan Tembalang merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk paling banyak yaitu 193.480 jiwa. Sehingga, kecamatan tembalang merupakan pasar paling potensial bagi ritel di Kota Semarang. Dengan kepadatan penduduk sebesar 74 jiwa/Ha kelurahan Tembalang termasuk salah satu kelurahan paling padat di kecamatan Tembalang. Di kecamatan Tembalang, kelurahan Tembalang menjadi salah satu pasar ritel paling potensial. Di kecamatan tembalang, terjadi saling tumpah tindih (*overlapping*) antara cakupan area satu gerai minimarket dengan cakupan area gerai minimarket yang lain, akibat jarak antara satu gerai minimarket dengan gerai minimarket lain sangat berdekatan. (Marina & Setyono, 2012)



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi pada outlet Indomaret

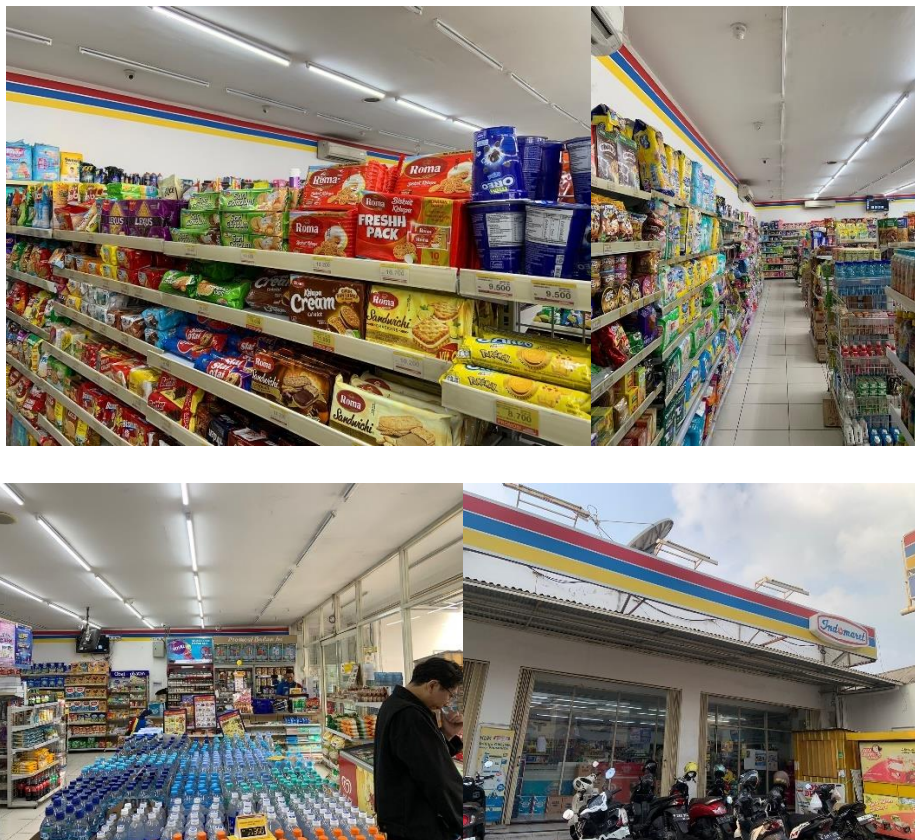
Sumber : Pedoman Praktis Pengelolaan Toko Indomaret, 2024

Sesuai dengan pedoman pengelolaan praktis dari PT. Indomarco Prismatama, Indomaret Banjarsari Raya memiliki 12 karyawan yang terdiri dari 1 orang kepala toko, 1 orang asisten kepala toko, 2 orang merchandiser (MD), 4 orang kasir, dan 4 orang pramuniaga. Kepala Toko, Asisten Kepala Toko, dan Merchandiser (MD) secara bergantian menjadi PIC dalam menjaga shift yang biasa disebut pimpinan shift. Pembagian tanggung jawab tiap karyawan adalah sebagai berikut:

- a) Kepala toko bertanggung jawab atas semua pelaksanaan toko dan program kerja perusahaan dengan memanfaatkan seluruh sumber daya, sarana, dan prasarana di toko serta bertanggung jawab atas performa (prestasi kerja) toko. Kepala toko dianjurkan untuk berkomunikasi dan berkonsultasi kepada *area supervisor* yang membawahi area toko.
- b) Asisten Kepala Toko bertanggung jawab untuk membantu kepala toko dengan tugas dan tanggung jawab yang sama.
- c) Merchandiser (MD) bertanggung jawab terhadap proses penganganan barang mulai dari pesan, terima, *listing*, stock opname, hingga keluar (sales dan retur).
- d) Kasir bertanggung jawab dalam melayani konsumen khususnya transaksi penjualan.
- e) Pramuniaga bertanggungjawab untuk melayani konsumen serta menjaga kebersihan dan kerapian barang di toko.

Perjanjian waralaba dari outlet Indomaret menyatakan bahwa PT. Indomarco Prismatama memiliki kewajiban untuk melakukan perencanaan, pelaksanaan,

dan supervisi renovasi toko sesuai dengan standard desain interior dan eksterior toko Indomaret. Hal ini termasuk peninjauan dan pemberian rekomendasi kelayakan lokasi toko. PT. Indomarco Prismatama juga berkewajiban dalam mengadakan dan memasang seluruh peralatan toko sesuai standar toko Indomaret, sehingga peningkatan kualitas dari *store atmosphere* dari Indomaret Banjarsari Raya merupakan wewenang dari PT. Indomarco Prismatama.



Gambar 2. 2 Suasana Toko Indomaret Banjarsari Raya

Sumber : Data Primer, 2024

Dalam menjalankan operasional toko, pengelola Indomaret Banjarsari Raya wajib untuk menaati pedoman praktis operasional dan perjanjian waralaba yang sudah ditetapkan oleh PT. Indomarco Prismatama. Pengelola Indomaret

Banjarsari Raya berwenang untuk melakukan *hiring* terhadap karyawan yang menjalankan operasional toko sesuai dengan kualifikasi yang ditetapkan PT. Indomarco Prismatama serta membayar gaji karyawan. Untuk menjaga kualitas pelayanan dari outlet Indomaret, PT. Indomarco Prismatama berwenang dalam menempatkan karyawannya sebagai kepala toko maupun pimpinan shift di outlet Indomaret. PT. Indomarco Prismatama juga berkewajiban untuk Menyusun kualifikasi karyawan, mengadakan pelatihan, serta menetapkan standard gaji bagi karyawan di outlet Indomaret. PT. Indomarco Prismatama memiliki wewenang dan akses lebih dalam meningkatkan *service quality* dari Indomaret Banjarsari Raya dibanding pengelola Indomaret Banjarsari Raya.

2.3 Proses Pengambilan Data

Pengambilan Data dilakukan selama kurang lebih 1 bulan dari tanggal 17 April - 21 Mei 2024. Pengambilan data dilakukan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan metode survey dan wawancara secara langsung terhadap konsumen di Indomaret Banjarsari Raya. Dari 102 data yang terkumpul, 2 data tidak digunakan karena tidak sesuai dengan kriteria responden. 100 data yang sesuai dengan kriteria responden diolah menggunakan uji normalitas. Hasil uji normalitas menyatakan 2 data sebagai outlier sehingga tidak digunakan dalam penelitian ini. Data yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 data.

2.4 Identitas Responden

2.4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan atribut fisiologis dan anatomis atau bentuk fisik yang dapat membedakan antara laki-laki dan perempuan. Tujuan dari pengumpulan data responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui jumlah perbandingan antara laki-laki dan perempuan yang telah melakukan kunjungan ke Indomaret Banjarsari Raya. Berikut data jumlah responden pengunjung Indomaret Banjarsari Raya yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin responden:

Tabel 2. 1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	41	42
Perempuan	57	58
Total	98	

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan data dari Tabel 2.2, dapat diketahui bahwa responden pengunjung Indomaret Banjarsari Raya yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 57 orang (58%) dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang (42%). Dengan data tersebut, dapat diketahui bahwa pada penelitian ini, terdapat lebih banyak responden perempuan dibandingkan dengan responden laki-laki yang melakukan kunjungan ke Indomaret Banjarsari Raya.

2.4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia merupakan rentang waktu kehidupan sejak lahirnya seseorang yang ditunjukkan dalam bentuk angka atau tahun. Data usia responden diperlukan untuk mengetahui distribusi usia dari pengunjung Indomaret Banjarsari Raya dan usia minimal responden yang digunakan pada penelitian ini adalah 17 tahun. Berikut data jumlah responden pengunjung Indomaret Banjarsari Raya yang dikelompokkan berdasarkan rentang usia responden:

Tabel 2. 2 Usia Responden

Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
17 - 22 Tahun	60	62
23 - 28 Tahun	11	11
29 - 34 Tahun	15	15
35 - 40 Tahun	10	10
Lebih dari 40 Tahun	2	2
Total	98	

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan data dari Tabel 2.3, dapat diketahui bahwa mayoritas responden pengunjung Indomaret Banjarsari Raya berada pada rentang usia 17-22 tahun dengan jumlah sebanyak 60 orang (62%). Di sisi lain, jumlah responden yang paling sedikit berada pada rentang usia di atas 40 tahun dengan jumlah sebanyak 2 orang (2%).

2.4.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan dapat memberikan pandangan atau gambaran secara tidak langsung atas sikap dan perilaku seseorang. Data mengenai tingkat

pendidikan para responden diperlukan untuk mengetahui distribusi latar belakang pendidikan dari pengunjung Indomaret Banjarsari Raya. Pada penelitian ini, tingkat pendidikan yang digunakan adalah pendidikan terakhir yang telah ditempuh oleh para responden. Berikut data jumlah responden pengunjung Indomaret Banjarsari Raya yang dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan responden:

Tabel 2. 3 Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
SMA/SMK	61	63
Diploma	20	20
Sarjana	15	15
Pascasarjana	2	2
Total	98	

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan data dari Tabel 2.4, dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat pendidikan terakhir yang telah ditempuh oleh responden pengunjung Indomaret Banjarsari Raya adalah SMA/SMK, yaitu sebanyak 63 orang (63%). Di sisi lain, tingkat pendidikan terakhir yang paling sedikit ditempuh oleh responden adalah Pascasarjana, yaitu sebanyak 2 orang (2%).

2.4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Latar belakang pekerjaan dapat memberikan gambaran mengenai aktivitas atau keseharian seseorang dan diperlukan untuk mengetahui distribusi latar belakang pekerjaan dari pengunjung Indomaret Banjarsari Raya. Tentunya, pengunjung Indomaret Banjarsari Raya memiliki latar belakang pekerjaan yang berbeda satu dengan lainnya. Berikut data jumlah responden

pengunjung Indomaret Banjarsari Raya yang dikelompokkan berdasarkan jenis pekerjaan responden:

Tabel 2. 4 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	57	58
Karyawan Swasta	19	19
TNI/Polri/PNS	22	23
Total	100	

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan data dari Tabel 2.5, dapat diketahui bahwa mayoritas pekerjaan dari responden pengunjung Indomaret Banjarsari Raya pada penelitian ini adalah Pelajar/Mahasiswa, yaitu sebanyak 57 orang (58%). Di sisi lain, jenis pekerjaan yang paling sedikit adalah Karyawan Swasta, yaitu sebanyak 19 orang (19%).

2.4.5 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan

Identitas responden berdasarkan pendapatan per bulan merupakan data yang diperoleh berdasarkan tingkat pendapatan yang diterima oleh responden yang sedang bekerja maupun jumlah uang saku yang diterima oleh responden yang belum bekerja, seperti pelajar atau mahasiswa. Data mengenai jumlah pendapatan para responden diperlukan untuk mengetahui distribusi tingkat pendapatan yang diperoleh dari pengunjung Indomaret Banjarsari Raya. Berikut data jumlah responden pengunjung Indomaret Banjarsari Raya yang dikelompokkan berdasarkan pendapatan:

Tabel 2. 5 Pendapatan per Bulan Responden

Pendapatan per Bulan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
< Rp. 1.000.000	9	9
Rp. 1.000.000 - Rp. 2.999.999	38	38
Rp. 3.000.000 - Rp. 4.999.999	20	21
> Rp. 5.000.000	31	32
Total	98	

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan data dari Tabel 2.6, dapat diketahui bahwa mayoritas jumlah pendapatan yang diperoleh responden pengunjung Indomaret Banjarsari Raya pada penelitian ini adalah Rp. 1.000.000 - Rp. 2.999.999 per bulannya, yaitu sebanyak 38 orang (38%) dan jumlah pendapatan yang paling sedikit adalah kurang dari Rp. 1.000.000, yaitu sebanyak 9 orang (9%).

2.4.6 Identitas Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan

Data mengenai jumlah intensitas kunjungan yang telah dilakukan oleh para responden diperlukan untuk mengetahui seberapa sering responden melakukan kunjungan ke Indomaret Banjarsari Raya dalam kurun waktu empat bulan terakhir. Berikut data jumlah responden pengunjung Indomaret Banjarsari Raya yang dikelompokkan berdasarkan intensitas kunjungan:

Tabel 2. 6 Intensitas Kunjungan Responden

Intensitas Kunjungan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
2 - 4 kali	63	65
5 - 7 Kali	22	22
> 7 Kali	13	13
Total	98	

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan data dari Tabel 2.7, dapat diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini melakukan kunjungan ke Indomaret Banjarsari Raya dalam kurun waktu empat bulan terakhir adalah 2-4 kali, yaitu sebanyak 63 orang (65%). Di sisi lain, intensitas responden yang paling sedikit dalam melakukan kunjungan ke Indomaret Banjarsari Raya dalam kurun waktu empat bulan terakhir adalah lebih dari 7 kali, yaitu sebanyak 13 orang (13%).