

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk**

Induk perusahaan dari minimarket Alfamart yaitu PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Djoko Susanto dan keluarga mulai mendirikan perusahaan pada tahun 1989. Bidang perdagangan dan distribusi aneka produk awal dari kegiatan usaha perusahaan ini. Kepemilikan saham dijual oleh Djoko Susanto sehingga PT HM Sampoerna pada Desember 1989 turut memiliki perusahaan. Kemudian pada tahun 1994 struktur kepemilikan saham terdapat perubahan dimana PT HM Sampoerna memiliki 70% saham dan 30% dimiliki oleh PT Sigmantara Alfindo (Keluarga Djoko Susanto).

Seiring berjalannya waktu, pada tahun 1999 PT Alfa Minimart Utama (AMU) berdiri dimana PT Alfa Retailindo Tbk sebagai pemegang saham sebesar 51%. Di sisi lain, PT Lancar Distrindo memiliki saham sebesar 49%. Tanggal 18 Oktober 1999 Alfa Minimart berdiri sebagai toko ritel di Karawaci Tangerang di bawah kelola PT Alfa Minimart Utama (AMU).

Seiring berjalannya waktu, PT Alfa Minimart Utama (AMU) berpindah tangan kepemilikan pada tahun 2002 dan berganti menjadi PT Sumber Alfaria Trijaya. PT HM Sampoerna memiliki saham sebesar 70% dan 30% sisanya dimiliki PT Sigmantara Alfindo. Akibat adanya peralihan tersebut, minimarket dengan nama Alfa Minimart diakuisisi sebanyak 141 gerai dan berganti nama menjadi Alfamart.

Tahun 2009, PT Sumber Alfaria Trijaya beralih sebagai perusahaan publik yang melakukan penawaran perdana di Bursa Efek Indonesia. Jumlah gerai Alfamart pada tahun 2009 sudah mencapai sekitar 3300 gerai yang beroperasi.

Penghargaan yang diperoleh Alfamart tentu menjadikan ritel ini menjadi baik di masyarakat. Penghargaan yang telah dimiliki antaranya yaitu Top Brand Award, Digital Marketing Award, MURI Jaringan Toko Retail Virtual 3D Pertama, Service Quality Award, dan lain-lain.

Alfamart mengupayakan dengan memberikan yang terbaik kepada masyarakat karena sebagai "Toko Komunitas" dengan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau biasa disebut Tanggung Jawab Sosial Perusahaan yang berkelanjutan. Kegiatan yang dilakukan salah satunya yaitu bernama Alfamart Sahabat Indonesia yang mencakup 6 pilar kegiatan diantaranya Alfamart *Sport, Clean & Green, Smart, SME's, Vaganza*, dan *Care*. Selain itu, Alfamart mengembangkan *Corporate Caused Promotion* yang dilakukan sebagai suatu tanggung jawab sosial perusahaan dengan cara melakukan keterlibatan partisipasi konsumen dimana melakukan donasi atau sumbang yang nantinya akan disalurkan kepada program yang telah direncanakan.

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk terus melakukan penambahan gerai minimarket Alfamart setiap tahunnya. Terbukti pada tahun 2019 gerai minimarket telah mencapai sekitar 14.300 gerai toko beroperasi yang tersebar di hampir seluruh wilayah Indonesia. Gerai minimarket Alfamart juga tersebar di wilayah Jawa Tengah. Purbalingga yang termasuk ke dalam

daftar kabupaten di Jawa Tengah yang menjadi daerah sebaran gerai Alfamart. 43 gerai Alfamart tersebar di Kabupaten Purbalingga pada tahun 2021 (serayunews.com).

Salah satu gerai Alfamart yang terdapat di Kabupaten Purbalingga yaitu Alfamart SPBU Kalimanah. Alfamart tersebut terletak di area SPBU Kalimanah tepatnya di Jl Raya Kalimanah Desa Kalimanah Wetan, Kec. Kalimanah, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah. Alfamart SPBU Kalimanah ini berdiri pada tanggal 27 April 2012 dibawah kelola CV. Sapto Redjo dengan Owner Bapak Wibowo. Minimarket ini mengakomodir berbagai kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat diantaranya sembako, perabotan rumah tangga, kosmetik, dan berbagai kategori lainnya.

## **2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Sebuah organisasi bisnis atau perusahaan tentunya memiliki tujuan yang akan dicapai agar dapat terus eksis di dunia bisnis. Dalam mencapai tujuan, perusahaan harus memiliki arah yang jelas dengan menerapkan visi dan misi perusahaan sehingga perusahaan akan memiliki keberlanjutan dalam usahanya. Sebagai organisasi bisnis, dalam rangka mencapai tujuan perusahaan sudah pasti PT Sumber Alfaria Trijaya tentu menerapkan visi dan misi. Visi yang diterapkan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk yaitu :

**“Menjadi jaringan distribusi ritel terkemuka yang dimiliki oleh masyarakat luas, berorientasi kepada pemberdayaan pengusaha kecil, pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, serta mampu bersaing secara global.”**

Visi akan terwujud dengan berbagai misi yang dilaksanakan oleh suatu perusahaan. PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk memiliki misi sebagai berikut :

1. Memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen dengan berfokus pada produk dan pelayanan yang berkualitas unggul.
2. Selalu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan dan selalu menegakkan tingkah laku/etika bisnis yang tinggi.
3. Ikut berpartisipasi dalam membangun negara dengan menumbuhkan kembangkan jiwa wiraswasta dan kemitraan usaha.
4. Membangun organisasi global yang terpercaya, sehat dan terus bertumbuh dan bermanfaat bagi pelanggan, pemasok, karyawan, pemegang saham, dan masyarakat pada umumnya.

### **2.3 Nilai-Nilai Perusahaan**

Sebagai perusahaan yang menaungi Alfamart, PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk tentunya memiliki nilai-nilai perusahaan yang diterapkan kepada seluruh karyawan agar mampu melayani secara maksimal kepada konsumen. Nilai-nilai perusahaan yang harus diterapkan oleh karyawan Alfamart yaitu **2I 3K** yang dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Integritas yang tinggi

Yaitu memiliki sikap jujur, disiplin, dan konsisten dalam bekerja dengan mengedepankan etika dan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan.

2. Inovasi untuk kemajuan yang lebih baik

Yaitu bekerja secara kreatif, berkomitmen untuk senantiasa mengevaluasi cara kerja.

3. Kualitas dan produktivitas yang tertinggi

Yaitu memiliki kemampuan dalam mengemban tugas dan memfokuskan diri pada prestasi kerja dengan hasil yang terbaik.

#### 4. Kerja sama tim

Yaitu mampu aktif berpartisipasi serta memotivasi agar tercipta semangat dan tim yang kompak.

#### 5. Kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang terbaik

Yaitu memiliki inisiasi yang tinggi dalam melakukan pemenuhan kebutuhan dan dapat memberi kepastian terciptanya kepuasan pelanggan.

### 2.4 Logo Perusahaan

Salah satu identitas yang dimiliki sebuah organisasi bisnis yaitu logo perusahaan. Logo tersebut digunakan untuk menggambarkan isi hati perusahaan. Selain hal itu, logo dalam suatu perusahaan atau organisasi bisnis memiliki fungsi sebagai pembeda dengan organisasi bisnis yang lain. Berikut merupakan logo dari Alfamart :

**Gambar 2. 1 Logo Alfamart**



Sumber : [alfamart.co.id](http://alfamart.co.id), 2021

### 2.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi tentunya terdapat dalam setiap perusahaan yang dibentuk menurut tugas dan fungsi masing-masing jabatan yang disesuaikan berdasarkan arahan yang diberikan agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, dibentuknya struktur organisasi dapat memisahkan tanggung jawab dan wewenang masing-masing anggota. Struktur organisasi yang dimiliki

Alfamart SPBU Kalimantan memiliki bentuk garis atau lini dimana merupakan suatu bentuk organisasi yang memberikan limpahan wewenang dari pimpinan kepada bawahan secara vertikal. Berikut merupakan struktur organisasi yang terdapat di Alfamart SPBU Kalimantan :

**Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Alfamart SPBU Kalimantan**



Sumber : Kepala Toko Alfamart SPBU Kalimantan, 2021

Struktur organisasi dalam setiap bagian tentu memiliki tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang berbeda. Masing-masing bagian pada struktur organisasi Alfamart SPBU Kalimantan juga menerapkan hal yang sama. Berikut merupakan deskripsi pekerjaan setiap bagian yang terdapat pada struktur organisasi Alfamart SPBU Kalimantan :

1. *Chief of Store (COS)*

- a. Mengoordinir dan melakukan seluruh kegiatan operasional toko melalui penerapan 7 pengendalian (7P).
- b. Mengoordinir seluruh aktivitas yang dilakukan untuk memberikan pelayanan terhadap setiap pelanggan dalam rangka memberikan kepuasan konsumen dan melakukan peningkatan kuantitas konsumen di toko.
- c. Mengoordinir dan melakukan pengelolaan bawahan.
- d. Melakukan koordinasi atau berhubungan dengan *Area Coordinator* atau departemen lainnya yang berhubungan dengan kegiatan maupun permasalahan terkait toko.
- e. Melakukan fungsi evaluasi terkait implementasi setiap tugas operasional yang dilakukan setiap hari.
- f. Melakukan koordinasi dengan pejabat maupun area sekitar toko.

## 2. *Assistant Chief of Store (ACOS)*

- a. Mengoordinir barang dagangan yang masuk dari DC dan Pemasok BKL.
- b. Mengoordinir pengeluaran atau retur barang dari toko ke DC atau Pemasok BKL.
- c. Mengoordinir pengaturan dan penataan barang di gudang maupun rak-rak penjualan.
- d. Mengoordinir dan mengecek sarana promosi terpampang berdasarkan dengan petunjuk.
- e. Menjaga dan merawat sarana promosi yang telah dipasang.

- f. Mewakili *Chief of Store* (COS) apabila sedang berhalangan hadir atau *off*.
- g. Memastikan semua kerjasama yang berkaitan dengan promosi toko dengan supplier.

### 3. *Crew*

- a. Melayani secara maksimal terhadap setiap pelanggan.
- b. Menjaga dan menerapkan kebersihan seluruh area toko.
- c. menyiapkan sarana kerja yang dibutuhkan dalam kegiatan operasional toko.
- d. Melakukan pengawasan barang-barang di area toko untuk menghindari kehilangan.
- e. mengakomodir penitipan barang pelanggan toko.
- f. Menurunkan dan pengecekan barang yang turun dari DC.
- g. Memajang dan penataan barang dari gudang ke area penjualan.
- h. Mengelola pengembalian barang toko.
- i. Memberikan informasi dan menawarkan promosi toko kepada pelanggan.
- j. Mengecek harga di area penjualan telah sesuai dengan ketentuan.
- k. Melakukan pengecekan dan perhitungan persediaan stok yang terdapat di gudang.
- l. Melakukan promosi kepada pelanggan dengan menyebarkan brosur atau *leaflet*.
- m. Melaporkan barang hilang kepada *Assistant Chief of Store* (ACOS) dan *Chief of Store* (COS).

## 2.6 Ketenagakerjaan

Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai elemen yang tidak mungkin dipisahkan pada suatu organisasi bisnis karena merupakan aset penting agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Sebutan sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan biasanya disebut dengan tenaga kerja atau karyawan. Berikut uraian data jumlah tenaga kerja atau karyawan pada setiap bagian di Alfamart SPBU Kalimantan :

**Tabel 2.1 Jumlah Karyawan Alfamart SPBU Kalimantan**

<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
Chief of Store	1 Orang
Assistant Chief of Store	3 Orang
Crew	7 Orang
Total	11 Orang

Sumber : Kepala Toko Alfamart SPBU Kalimantan, 2021

Karyawan Alfamart SPBU Kalimantan dalam melayani kebutuhan pelanggan yang datang ke toko dibagi menjadi tiga *shift* waktu kerja yang terbagi menjadi *shift* pagi, sore, dan malam. Setiap *shift* yang dilaksanakan karyawan yaitu 8 jam kerja. Pembagian *shift* dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Pagi : 06.00 – 14.00 WIB
- b. Sore : 14.00 – 22.00 WIB
- c. Malam : 22.00 – 06.00 WIB

## 2.7 Waktu Operasional

Alfamart SPBU Kalimanah sebagai sebuah ritel tentu memiliki waktu operasional untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Berikut merupakan waktu operasional di Alfamart SPBU Kalimanah :

Senin – Minggu : Pukul 00.00 – 00.00

Libur hari raya : Pukul 12.00 – 00.00

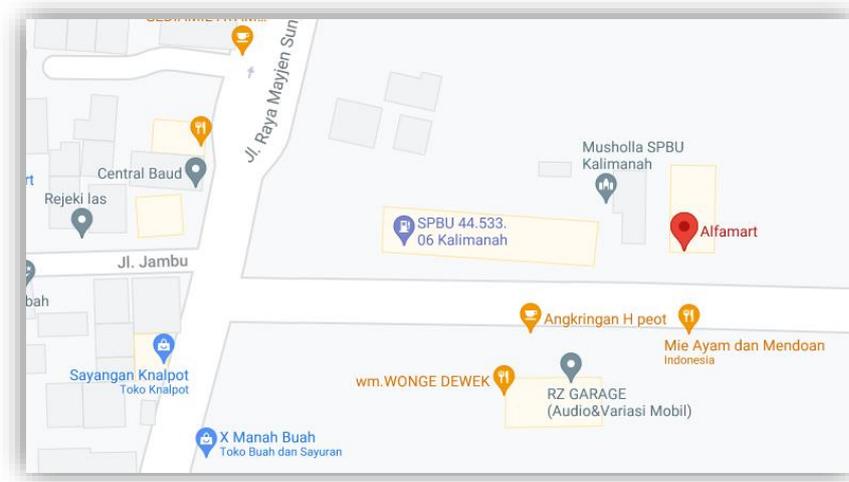
## 2.8 Bauran Pemasaran

Kegiatan bisnis yang dilakukan Alfamart SPBU Kalimanah tentunya menerapkan konsep bauran pemasaran ritel. Levy dan Witz (2014) mengartikan bauran pemasaran ritel sebagai kombinasi yang diterapkan peritel untuk memberikan rasa puas atas kebutuhan konsumen dan memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Berdasarkan Berman dan Evans (2018) ritel berbasis toko memiliki *retail marketing mix* yang terdiri dari lokasi, produk, harga, promosi, suasana toko (*store atmosphere*), dan pelayanan. Berikut uraian mengenai penjelasan bauran pemasaran ritel yang terdapat di Alfamart SPBU Kalimanah :

### 2.8.1. Lokasi

Alfamart SPBU Kalimanah terletak di Jl Raya Kalimanah Desa Kalimanah Wetan, Kecamatan Kalimanah, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah. Lokasi Alfamart SPBU Kalimanah strategis karena tepat berada di sebelah SPBU Sambas Kalimanah dan berada di titik pertemuan Jalan Provinsi yang menghubungkan wilayah Purbalingga, Purwokerto, dan Banjarnegara. Selain itu, kemudahan konsumen bertambah karena lokasi dapat diakses melalui aplikasi *Google Maps*.

**Gambar 2.3 Peta Lokasi Alfamart SPBU Kalimantan**



Sumber : *googlemaps*, 2021

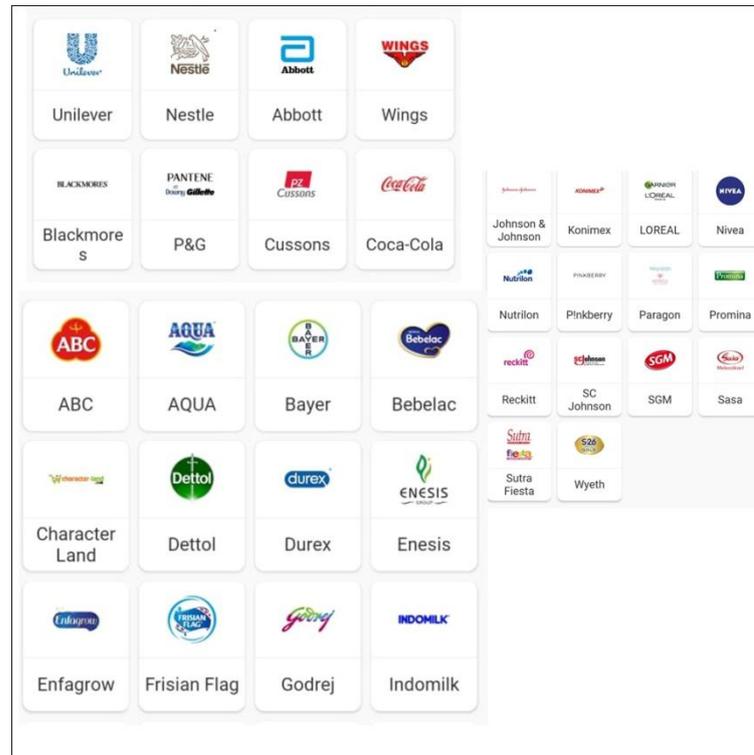
### 2.8.2. Produk

Produk dan jasa yang tersedia di Alfamart SPBU Kalimantan terdiri atas berbagai jenis produk dan layanan. Produk dan layanan yang terdapat di Alfamart SPBU Kalimantan dapat diuraikan sebagai berikut :

#### 1. Produk Konsumsi

Jenis produk yang tersedia seperti kebutuhan bayi, makanan dan minuman, kebutuhan dapur, produk kesehatan, produk kecantikan, kebutuhan rumah tangga, alat tulis, fashion, dan lain-lain. Merek produk yang terdapat di Alfamart SPBU Kalimantan berasal dari berbagai perusahaan atau produsen. Berikut beberapa merek produk yang tersedia di Alfamart SPBU Kalimantan disajikan pada gambar berikut :

**Gambar 2.4 Merek Produk di Alfamart SPBU Kalimantan**

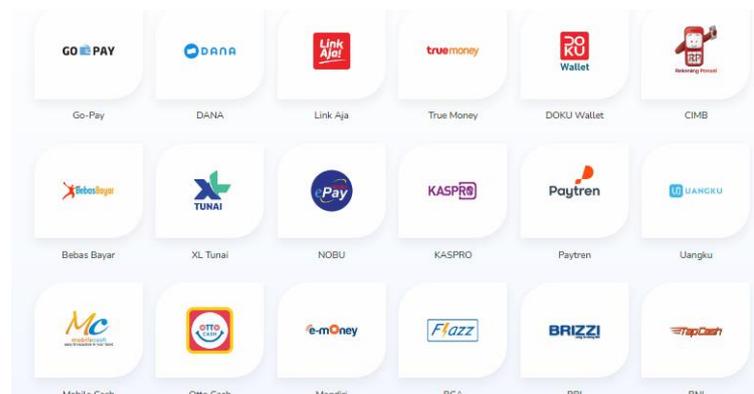


Sumber : Alfagift, 2021

## 2. E-Money

Selain menyediakan produk untuk dikonsumsi oleh konsumen, Alfamart SPBU Kalimantan turut menyediakan jasa *top up e-money* dari berbagai penyedia jasa. Berikut penyedia jasa *e-money* yang terdapat di Alfamart SPBU Kalimantan :

**Gambar 2.5 Penyedia Jasa e-money**

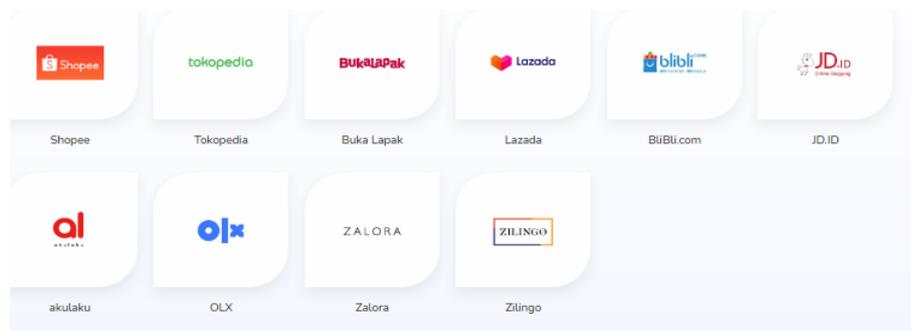


Sumber : [alfamart.co.id](http://alfamart.co.id), 2021

### 3. Pembayaran Jasa

Konsumen juga dapat melakukan pembayaran berbagai jasa di Alfamart SPBU Kalimantan. Pembayaran jasa yang dapat dilakukan berupa pembayaran jasa di beberapa bidang seperti *e-commerce*, bidang pendidikan, asuransi, *multifinance*, pelayanan publik, dan tagihan telepon. Berikut daftar *partners* pembayaran yang tersedia di Alfamart SPBU Kalimantan :

**Gambar 2.6 Partners Pembayaran Jasa E-Commerce**



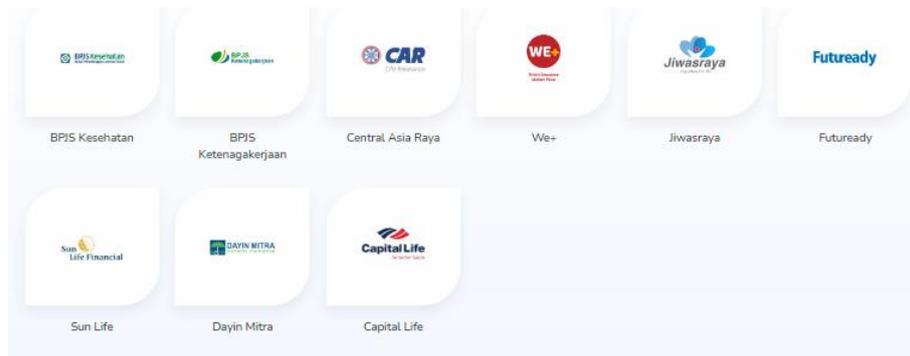
Sumber : [alfamart.co.id](http://alfamart.co.id), 2021

**Gambar 2.7 Partners Pembayaran Jasa Bidang Pendidikan**



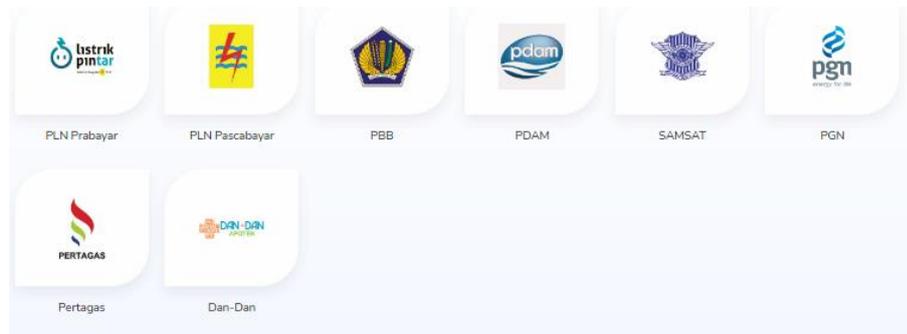
Sumber : [alfamart.co.id](http://alfamart.co.id), 2021

**Gambar 2.8 Partners Pembayaran Jasa Asuransi**



Sumber : [alfamart.co.id](http://alfamart.co.id), 2021

**Gambar 2.9 Partners Pembayaran Pelayanan Publik**

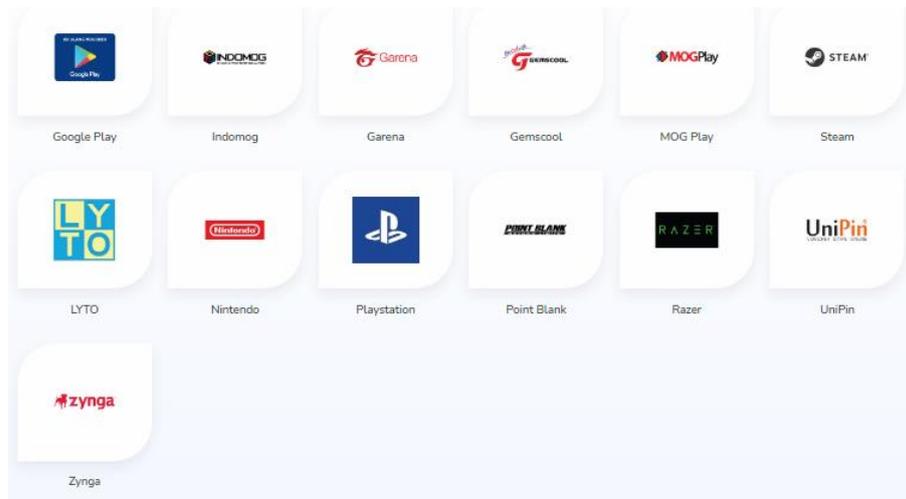


Sumber : [alfamart.co.id](http://alfamart.co.id), 2021

#### 4. Voucher

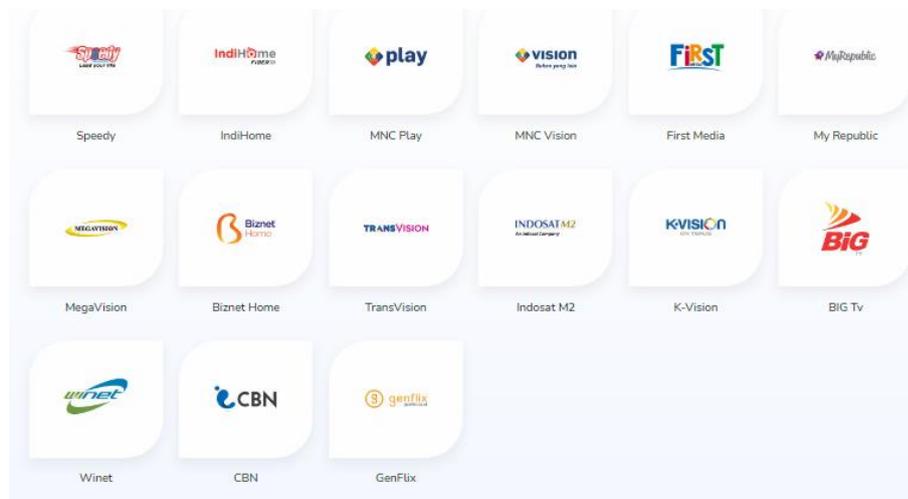
Konsumen juga dapat melakukan pembelian berbagai voucher. Voucher yang tersedia di Alfamart SPBU Kalimantan seperti voucher *game*, internet dan tv voucher, pulsa dan paket data, musik, dan *wifi*. Berikut *partners* penyedia jasa voucher yang terdapat di Alfamart SPBU Kalimantan :

**Gambar 2.10 Partners Penyedia Voucher Game**



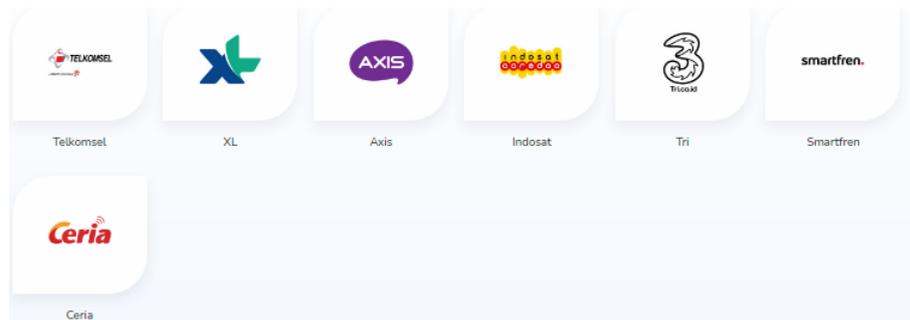
Sumber : [alfamart.co.id](http://alfamart.co.id), 2021

**Gambar 2.11 Partners Penyedia Voucher Layanan Internet dan TV**



Sumber : [alfamart.co.id](http://alfamart.co.id), 2021

**Gambar 2.12 Partners Penyedia Pulsa dan Paket Data**

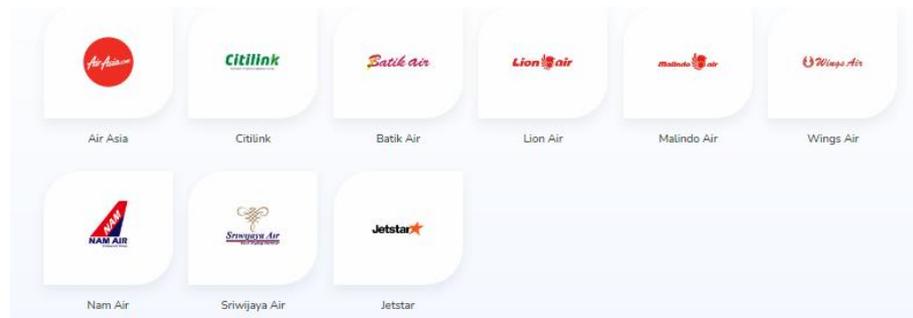


Sumber : [alfamart.co.id](http://alfamart.co.id), 2021

#### 5. Pemesanan Tiket Transportasi dan Hotel

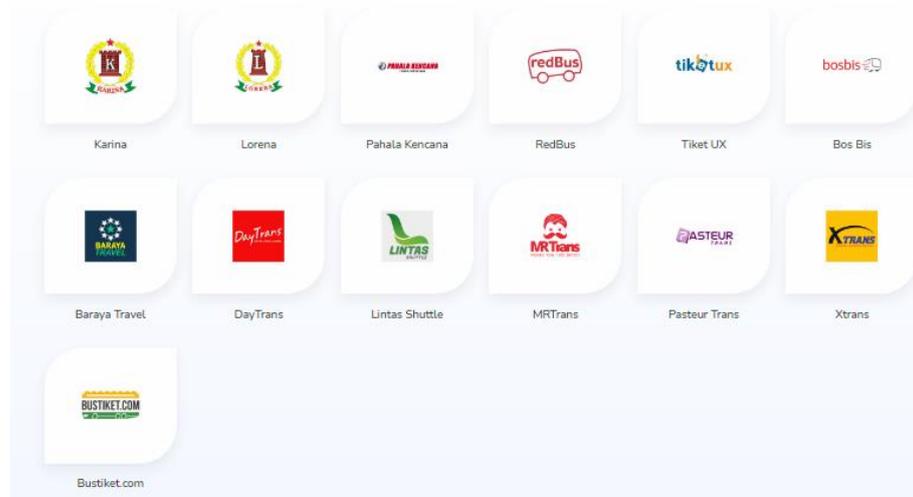
Konsumen juga dapat melakukan pemesanan hotel dan pembelian tiket berbagai transportasi seperti pesawat, kereta api, kapal, dan bus. Nama perusahaan penyedia tiket transportasi dan hotel yang tersedia dapat diuraikan sebagai berikut :

**Gambar 2.13 Perusahaan Pesawat yang Tersedia**



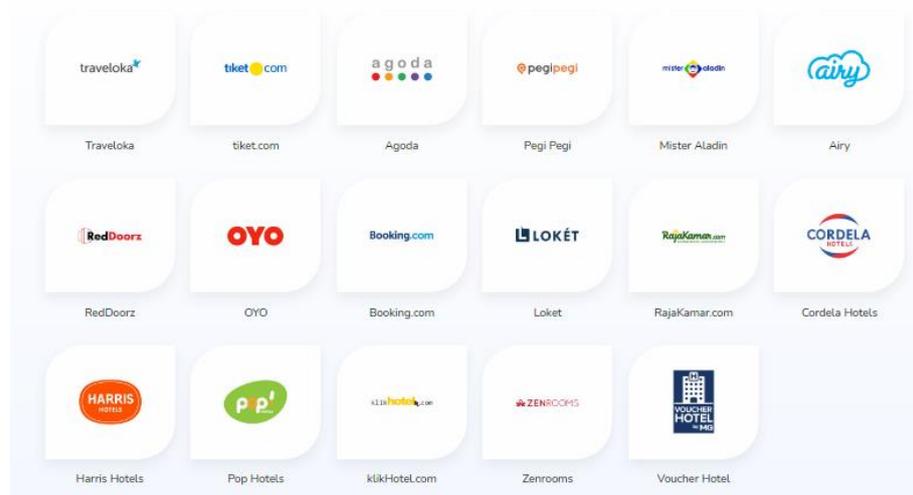
Sumber : [alfamart.co.id](http://alfamart.co.id), 2021

**Gambar 2.14 Penyedia Jasa Tiket Bus**



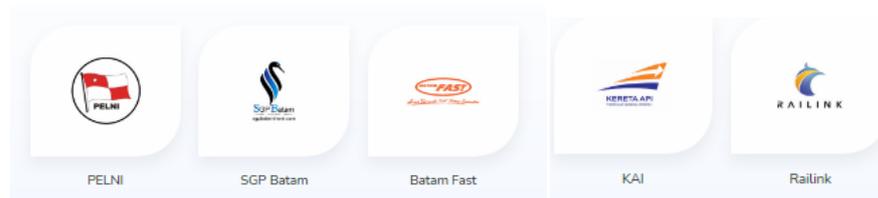
Sumber : [alfamart.co.id](http://alfamart.co.id), 2021

**Gambar 2.15 Penyedia Jasa Pemesanan Hotel**



Sumber : [alfamart.co.id](http://alfamart.co.id), 2021

**Gambar 2.16 Penyedia Jasa Pemesanan Tiket Kapal dan Kereta Api**



Sumber : [alfamart.co.id](http://alfamart.co.id), 2021

### **2.8.3. Harga**

Konsumen dalam memiliki dan menikmati sebuah produk membayarkan harga yang telah ditetapkan. Begitu juga konsumen yang melakukan pembelian di Alfamart SPBU Kalimantan harus membayar harga produk yang telah ditetapkan. Harga produk yang terdapat di Alfamart SPBU Kalimantan memiliki rentang Rp 2.000 – Rp 284.000. Harga produk berbeda-beda tergantung kategori produk. Selain itu, produk yang sejenis juga memiliki harga yang berbeda karena didistribusikan oleh perusahaan yang berbeda. Selain itu, jasa yang ditawarkan oleh Alfamart SPBU Kalimantan juga memiliki harga yang bervariasi sesuai dengan perusahaan penyedia jasa. Berikut uraian rentang harga beberapa kategori produk :

- a. Kebutuhan Pokok : Rp 2.000 – Rp 133.000
- b. Makanan dan Minuman : Rp 2.900 – Rp 284.000
- c. Kebutuhan Rumah : Rp 5.000 – Rp 151.000
- d. Kebutuhan Bayi : Rp 3.900 – Rp 141.900
- e. Kebutuhan Kesehatan : Rp 5.900 – Rp 53.900

Sumber : Kepala Toko Alfamart SPBU Kalimantan, 2021

### **2.8.4. Promosi**

Promosi selalu dibutuhkan bagi setiap pelaku bisnis untuk memperkenalkan kepada konsumen dan meningkatkan penjualan. Begitu juga yang dilakukan oleh Alfamart SPBU Kalimantan dimana menerapkan promosi untuk menarik konsumen agar dapat melakukan pembelian.

Gambar 2.17 Poster Promosi



Sumber : Kepala Toko Alfamart SPBU Kalimantan, 2021.

### 2.8.5. Suasana toko

Suasana toko yang memberikan kenyamanan dapat membuahkan rasa nyaman konsumen dalam kegiatan belanja. Elemen suasana toko dapat diuraikan diantaranya yaitu bagian depan toko, bagian dalam toko, tata letak toko, *interior display*. Berikut ini elemen suasana toko yang terdapat di Alfamart SPBU Kalimantan :

#### a. *Store Exterior* (Bagian Depan Toko)

Area yang dilihat pada saat awal konsumen datang sehingga diharapkan memunculkan kesan yang menarik, mencerminkan kemantapan, dan kekokohan perusahaan serta menciptakan *trust* dan *goodwill* bagi konsumen. Bagian depan toko terdiri dari bangunan luar, papan nama, fasilitas lahan parkir, desain toko, dan keamanan toko.

**Gambar 2.18 Bagian Depan Toko**

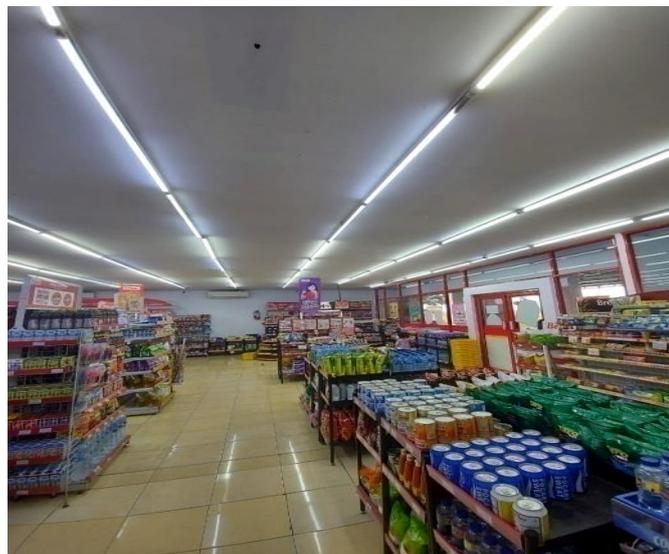


Sumber : Dokumentasi Penulis, 2021.

b. *General Interior (Bagian Dalam Toko)*

Area dalam toko harus dapat memunculkan kesan menarik bagi konsumen. Desain display yang ditentukan oleh toko harus diatur dengan baik agar konsumen mudah mengamati, melakukan pemilihan, dan melakukan pembelian terhadap produk.

**Gambar 2.19 Bagian Dalam Toko**



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2021.

c. *Store Layout (Tata Letak Toko)*

Berkaitan dengan pengaturan jalan di dalam toko untuk mempermudah mobilitas konsumen dalam berbelanja. Konsumen akan merasa nyaman apabila tata letak toko dapat memberikan keleluasaan konsumen dalam berbelanja. Tata letak toko yang tepat dapat memberi motivasi konsumen untuk berkeliling dengan durasi lama dan berbelanja lebih banyak.

**Gambar 2.20 Tata Letak Toko**



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2021.

d. *Interior Display*

Pada bagian ini berkaitan dengan tanda-tanda informasi yang disediakan toko untuk mempermudah konsumen dalam berbelanja. Hal ini terdiri dari poster, tanda petunjuk lokasi, promo menarik, dan tampilan informasi produk.

**Gambar 2.21 Tampilan Informasi Produk**



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2021.

**Gambar 2.22 Poster Produk**



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2021.

### 2.8.6. Pelayanan

Pelayanan dapat menjadi faktor yang diperhatikan konsumen dalam berbelanja. Pelayanan yang ramah dapat membuat konsumen nyaman dan merasa dipedulikan sehingga memungkinkan konsumen untuk berbelanja kembali. Alfamart SPBU Kalimantan juga senantiasa mengedepankan pelayanan yang ramah bagi konsumen. Berikut Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pelanggan di Alfamart SPBU Kalimantan :

#### 1. Standar Penampilan Personil Toko

##### a. Personil Toko Wanita

- Rambut harus berwarna hitam, bersih, dan tidak lepek.
- Bagi yang memiliki rambut panjang melebihi bahu wajib diikat dengan rapi dengan model ekor kuda dan menggunakan ikat rambut berwarna hitam polos
- Menggunakan seragam personil toko yang telah ditentukan
- Menggunakan ID *Card*
- Tidak diperbolehkan aksesoris yang berlebihan
- Menggunakan celana jeans panjang hitam polos
- Menggunakan sabuk berwarna hitam
- Menggunakan sepatu model Warrior hitam putih dan kaos kaki hitam polos
- Menggunakan make up natural

##### b. Personil Toko Wanita Berhijab

- Jilbab berwarna hitam polos dan harus dimasukkan ke dalam kerah seragam.

- Apabila menggunakan dalaman hijab, maka juga harus berwarna hitam polos
- Menggunakan seragam personil toko yang telah ditentukan
- Menggunakan *ID Card*
- Tidak diperbolehkan aksesoris yang berlebihan
- Menggunakan celana jeans panjang hitam polos
- Menggunakan sabuk berwarna hitam
- Menggunakan sepatu model Warior hitam putih dan kaos kaki hitam polos
- Menggunakan make up natural

c. Personil Toko Pria

- Rambut harus berwarna hitam dan panjang tidak melebihi kerah seragam, bersih, dan tidak lepek.
- Wajah bersih, tanpa kumis, jenggot, dan jambang.
- Menggunakan seragam personil toko yang telah ditentukan
- Menggunakan *ID Card*
- Tidak diperbolehkan aksesoris yang berlebihan.
- Menggunakan celana jeans panjang hitam polos
- Menggunakan sabuk berwarna hitam
- Menggunakan sepatu model Warior hitam putih dan kaos kaki hitam polos

Sumber : Kepala Toko Alfamart SPBU Kalimanah, 2021.

2. Standar Pelayanan Pelanggan

- a. Mengawali pelayanan dengan salam dan sapa kepada konsumen.

- b. Menerapkan kepedulian terhadap konsumen dalam mencari kebutuhan.
- c. Selalu memberikan kenyamanan kepada konsumen dengan bersikap ramah dan sopan.
- d. Menawarkan kartu member Alfamart saat melakukan transaksi dengan konsumen.
- e. Menawarkan produk-produk yang sedang promo kepada konsumen.
- f. Menawarkan sistem pembayaran debit/kredit kepada konsumen.
- g. Memastikan kembali merk, jenis, dan ukuran produk yang dibeli konsumen agar tidak terdapat kesalahan.
- h. Menyebutkan total belanja serta potongan yang didapatkan (jika ada) kepada konsumen.
- i. Mengakhiri transaksi dengan mengucapkan salam dan terima kasih serta mengundang konsumen untuk berbelanja kembali.

Sumber : Kepala Toko Alfamart SPBU Kalimantan, 2021.

## **2.9 Karakteristik Responden**

Penelitian ini terdapat karakteristik responden yang ditujukan untuk mengetahui latar belakang yang dimiliki oleh responden. Data-data yang disajikan dan diuraikan dalam bentuk tabel sesuai dengan jenis kelamin, umur, status marital, pendidikan, jenis pekerjaan, pendapatan per bulan, dan jumlah kunjungan di Alfamart SPBU Kalimantan.

### **2.8.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Konsumen yang melakukan kegiatan belanja di Alfamart SPBU Kalimantan tentu tidak hanya terdiri dari satu jenis kelamin. Pada penelitian ini, responden terdiri atas jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Berikut

penulis sajikan tabel uraian responden berdasarkan jenis kelamin yang terdapat di Alfamart SPBU Kalimantan :

**Tabel 2.2 Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki - Laki	46	47,92%
2	Perempuan	50	52,08%
<b>Jumlah</b>		<b>96 orang</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berlandaskan data di atas, jenis kelamin responden yang melakukan pembelian di Alfamart SPBU Kalimantan terdiri atas responden laki-laki sebanyak 46 responden atau memiliki persentase 47,92%. Kemudian sisanya yaitu perempuan dengan persentase 52,08% dengan jumlah 50 responden. Dengan demikian, konsumen Alfamart SPBU Kalimantan berdasarkan jenis kelamin tidak memiliki selisih yang jauh berbeda.

### 2.8.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Konsumen yang melakukan kegiatan pembelian di Alfamart SPBU Kalimantan memiliki kategori usia yang beragam. Berdasarkan kategori usia responden, jumlah responden di Alfamart SPBU Kalimantan dapat diuraikan dan disajikan melalui tabel sebagai berikut :

**Tabel 2.3 Usia Responden**

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	18 - 21 Tahun	18	18,75%
2	22 - 25 Tahun	50	52,08%
3	26 - 29 Tahun	5	5,21%
4	≥ 30 Tahun	23	23,96%
<b>Jumlah</b>		<b>96 orang</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel tersebut, sebagian besar konsumen Alfamart SPBU Kalimantan berada pada kategori usia 22 – 25 tahun sebanyak 50 responden dengan persentase 52,08%. Sedangkan kategori usia responden dengan jumlah yang paling sedikit yaitu usia 26 – 29 tahun dengan jumlah 5 responden atau memiliki persentase sebesar 5,21% dari total keseluruhan responden.

### 2.8.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Marital

Penelitian yang dilakukan terhadap konsumen Alfamart SPBU Kalimantan juga didasari dengan status marital yang dimiliki oleh responden. Karakteristik responden berdasarkan status marital dapat diuraikan pada tabel berikut :

**Tabel 2.4 Status Marital Responden**

No	Status Marital	Frekuensi	Persentase
1	Belum Menikah	68	70,83%
2	Menikah	27	28,13%
3	Cerai	1	1,04%
<b>Jumlah</b>		<b>96 orang</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 2.4 di atas, responden yang belum menikah memiliki persentase terbesar yaitu 70,83% dengan jumlah 68 responden. Kemudian responden yang sudah menikah sebanyak 27 responden dengan persentase 28,13% dan sisanya yaitu responden yang memiliki status cerai sebanyak 1 orang.

### 2.8.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Seseorang yang menempuh pendidikan akan membuat dirinya memiliki latar belakang pendidikan. Tingkat pendidikan konsumen Alfamart SPBU

Kalimarah bervariasi. Karakteristik responden berkaitan dengan tingkat pendidikan diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 2.5 Pendidikan Terakhir Responden**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SMP	2	2,08%
2	SMA	54	56,25%
3	Diploma	8	8,33%
4	Strata-1	32	33,33%
<b>Jumlah</b>		<b>96 orang</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel tersebut, 56,25% responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA. Kemudian yang telah menempuh pendidikan Diploma dan Strata-1 masing-masing sebanyak 8 responden dan 32 responden. Sisanya menempuh pendidikan SMP sebesar 2,08% atau 2 orang.

### 2.8.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan seseorang berarti sebagai mata pencaharian sehari-hari yang bertujuan mendapatkan hasil berupa pendapatan. Pendapatan tersebut dapat digunakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan seseorang. Berikut tabel yang menyajikan jenis pekerjaan responden Alfamart SPBU Kalimantan :

**Tabel 2.6 Jenis Pekerjaan Responden**

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	4	4,17%
2	Karyawan Swasta	38	39,58%
3	Wiraswasta	16	16,67%
4	Mahasiswa/Pelajar	29	30,21%
5	Lain-lain	9	9,38%
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

berdasarkan tabel 2.6 di atas, pada penelitian ini jenis pekerjaan responden bervariasi dimana didominasi oleh swasta sebesar 39,58% atau

sebanyak 38 orang. Hal ini dapat berarti karena orang yang telah bekerja memiliki kemampuan finansial lebih untuk melakukan pembelian. Responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) terdapat 4 orang. Dalam tabel, jenis pekerjaan lainnya memiliki persentase 9,38% yang mencakup pekerjaan *freelancer*, atlet, dan ibu rumah tangga.

### 2.8.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan

Konsumen Alfamart SPBU Kalimanah tentu memiliki pendapatan yang berbeda dan beragam. Berikut tabel yang menyajikan pendapatan per bulan responden :

**Tabel 2.7 Pendapatan per Bulan Responden**

No	Pendapatan per Bulan	Frekuensi	Persentase
1	< Rp 1.000.000	36	37,50%
2	> Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	31	32,29%
3	> Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	12	12,50%
4	> Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000	6	6,25%
5	> Rp 4.000.000	11	11,46%
<b>Jumlah</b>		<b>96 orang</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Bersumber pada tabel di atas, pendapatan per bulan didominasi responden yang berpendapatan < Rp 1.000.000 sebesar 37,50% atau sebanyak 36 orang. Hal tersebut karena responden sebagian besar memiliki jenis pekerjaan swasta dan mahasiswa.

### 2.8.7 Karakteristik Responden Berdasarkan jumlah kunjungan di Alfamart SPBU Kalimanah dalam 3 Bulan Terakhir

Data pada bagian ini dimaksudkan untuk mengetahui jumlah kunjungan responden di Alfamart SPBU Kalimanah dalam 3 bulan terakhir. Responden

memiliki jumlah kunjungan yang berbeda-beda dan beragam. Data jumlah kunjungan responden dapat diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 2.8 Jumlah Kunjungan Responden**

No	Jumlah Kunjungan	Frekuensi	Persentase
1	1 – 2 kali	44	45,83%
2	3 – 4 kali	19	19,79%
3	5 – 6 kali	9	9,38%
4	> 6 kali	24	25%
<b>Jumlah</b>		<b>96 orang</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Bersumber pada tabel di atas, responden yang mendominasi yaitu responden yang melakukan kunjungan 1-2 kali dengan persentase 45,83%. Hal tersebut karena responden tidak selalu melakukan pembelian di Alfamart SPBU Kalimantan karena tergantung kebutuhan dan lokasi terdekat dari responden saat itu berada. Kemudian responden yang mendominasi selanjutnya yaitu responden yang melakukan kunjungan >6 kali sebesar 25%. Hal tersebut karena menurut data yang didapatkan responden tinggal di dekat Alfamart SPBU Kalimantan dan produk yang dibeli yaitu kategori makanan dan minuman serta rokok.