

## **BAB III**

### **OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Profil Alfamart**

##### **1. Profil Alfamart Sukaluyu**

Alfamart Sukaluyu adalah sebuah brand minimarket penyedia kebutuhan hidup sehari-hari yang dimiliki oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Pada tahun 2011 merupakan awal berdirinya Alfamart sukaluyu yang berlokasi di Jl. Wibisana, sukaluyu, Kec. Telukjambe Timur., Kabupaten Karawang, Jawa Barat Kode Pos 4136. Alfamart Sukaluyu dekat dengan Perumahan dan memiliki perkiraan jumlah belanja konsumen rata-rata 220 orang perhari, dengan pendapatan rata-rata perhari sebesar Rp.11.000.000.<sup>1</sup>

Alfamart dimulai dengan usaha dagang rokok dan barang-barang konsumsi serta menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari seperti susu, makanan, cemilan, minuman, hingga peralatan sabun dan shampo.

Alfamart Sukaluyu juga menyediakan banyak diskon dan promo Alfamart setiap harinya, promo JSM Alfamart, ada juga promo bulanan. Terdapat juga bentuk promosi voucher belanja sehingga harga produk di Alfamart berkualitas, murah dan terjangkau.

Selain berbelanja kebutuhan sehari-hari, gerai Alfamart Sukaluyu juga melayani berbagai kebutuhan pembayaran seperti pembayaran tiket *online*,

---

<sup>1</sup>Berdasarkan hasil wawancara di Alfamart Sukaluyu, Ibu Susanti, pada hari Senin tanggal 27 September 2021 Pukul 11.48 WIB

pembayaran listrik (token) di Alfamart, pembayaran iuran BPJS di Alfamart, pembayaran telepon *indihome* dan pembelian pulsa melalui Alfamart.<sup>2</sup>

Berdasarkan dari profil PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk maka Alfamart Sukaluyu memiliki visi, misi, dan nilai yaitu:

a. Visi, Misi dan Nilai PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk

1) Visi

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



2) Misi

- a) Memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan berfokus pada produk dan pelayanan yang berkualitas unggul;
- b) Selalu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan dan selalu menegakkan tingkah laku, etika bisnis yang tinggi;
- c) Ikut berpartisipasi dalam membangun negara dengan cara menumbuh-kembangkan jiwa wiraswasta dan kemitraan usaha;
- d) Membangun organisasi global yang terpercaya, sehat dan terus

<sup>2</sup>PT.SumberAlfaria Trijaya, "*Tonggak Perjalanan*", dikutip dari <http://corporate.alfamartku.com/sejarah-alfamart> diakses pada hari Senin tanggal 27 September 2021 Pukul 01.48 WIB

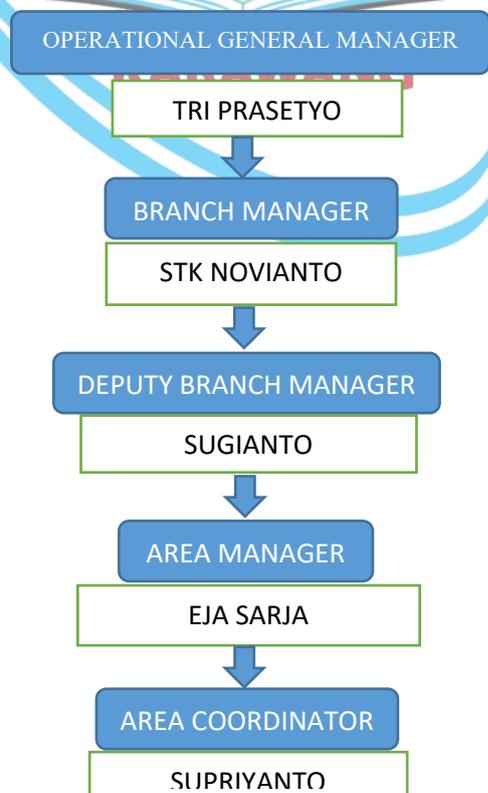
bertumbuh dan bermanfaat bagi pelanggan, pemasok, karyawan, pemegang saham dan masyarakat pada umumnya.

### 3) Nilai

Menjunjung tinggi integritas, inovasi, kualitas dan produktivitas, kerjasama tim dan kepuasan pelanggan. Nilai dan budaya perusahaan.

## 2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah sebuah garis hierarki atau bertingkat yang mendeskripsikan komponen-komponen yang menyusun perusahaan, di mana setiap individu atau SDM yang berada pada lingkup perusahaan tersebut memiliki posisi dan fungsinya masing-masing.



Gambar 1.3 Struktur Organisasi

### 3. Tanggung jawab atau *jobdesc Crew Store Alfamart*:

- a. Mengelola dan menata penempatan produk yang ter-*display* di rak
- b. Melakukan pengecekan secara berkala terhadap stok barang
- c. Menjaga kebersihan di dalam dan di luar toko
- d. Melayani para pembeli yang membutuhkan bantuan
- e. Membantu kasir saat situasi sedang ramai
- f. Melakukan strategi promosi yang sedang berlangsung
- g. Menawarkan produk yang sedang dalam masa diskon
- h. Menjaga agar tidak adanya selisih uang<sup>3</sup>

### 4. Tugas dan tanggung jawab *acos*

- a. Mengkoordinasi pemajangan (*display*) barang dagangan baik di rak rak penjualan ataupun di area Gudang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- b. Memastikan kerja sama promosi dengan supplier (blok shelving, sewa gondola) berjalan sesuai petunjuk yang ada
- c. Mengkoordinasi dan Memastikan sarana promosi terpasang sesuai petunjuk yang berlaku
- d. Menjaga dan merawat sarana promosi
- e. Menkoordinasi penerimaan barang dari warehouse ataupun supplier
- f. Mengkoordinasi retur barang dari toko ke *warehouse* ataupun supplier
- g. Memastikan segala administrasi berjalan dengan baik

---

<sup>3</sup> PT.SumberAlfaria Trijaya, "*Tonggak Perjalanan*", dikutip dari <http://corporate.alfamartku.com/sejarah-alfamart> diakses pada hari Senin tanggal 28 September 2021 Pukul 11.12 WIB

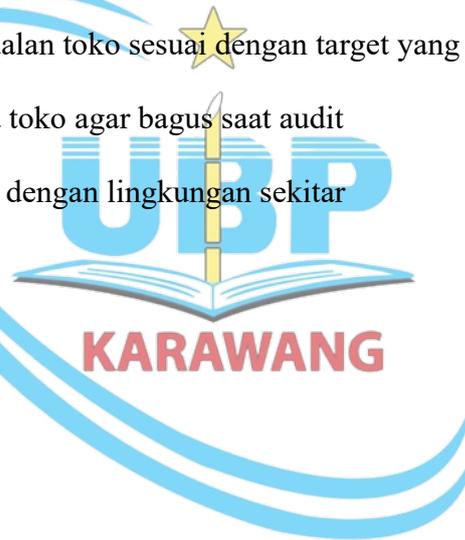
- h. Mengganti *Chief of store* jika sedang *off PROSES PAGI* Berikut merupakan tata cara melakukan proses pagi di toko.

### 5. Tugas Kepala Toko

- a. Membangun *team work* yang solid dan kompak
- b. Menjadi penengah jika ada masalah sesama karyawan
- c. Memastikan karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing
- d. Memastikan penjualan toko sesuai dengan target yang sudah ditetapkan
- e. Menjaga performa toko agar bagus saat audit
- f. Menjadi koordinir dengan lingkungan sekitar

### 6. SOP di Alfamart

- a. Senyum
- b. Salam
- c. Sapa
- d. Sopan
- e. Santun



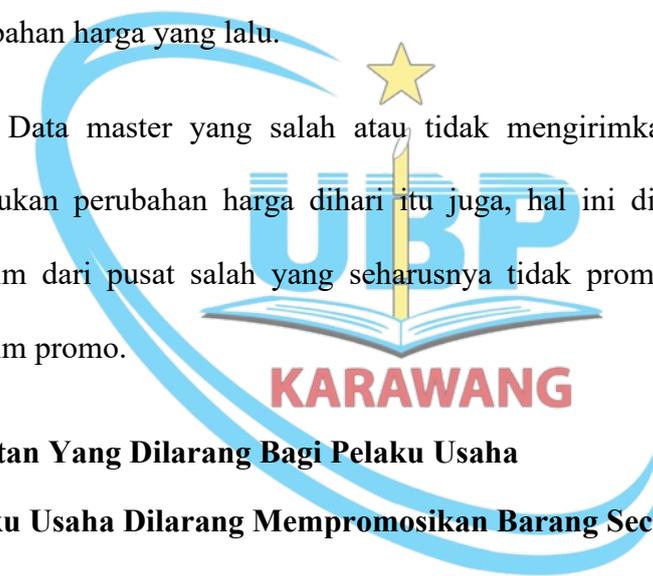
### B. Selisih Informasi Harga Produk

Kerap terjadi dalam proses perdagangan/jual beli melalui minimarket yakni, terjadinya selisih harga antara yang tertera pada produk dengan komputer pembayaran kasir Alfamart Sukaluyu.

Ada beberapa hal yang menjadikan selisih harga ini terjadi, dari hasil penelitian penyebabnya dikarenakan adanya kelalaian yang terjadi oleh pegawai itu sendiri yang seharusnya dalam satu kali sehari wajib adanya perubahan harga, namun pegawai tidak melakukannya.

Adanya kelupaan pegawai, yang menyebabkan pergantian harga tersebut tidak dilakukan hari itu juga. Karena itu perubahan harga tertimpa oleh data selanjutnya dihari berikutnya sehingga tidak bisa dilakukan perubahan harga yang lalu.

Data master yang salah atau tidak mengirimkan data yang untuk dilakukan perubahan harga dihari itu juga, hal ini dikarenakan data yang dikirim dari pusat salah yang seharusnya tidak promo namun data yang dikirim promo.



### **C. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha**

#### **1. Pelaku Usaha Dilarang Mempromosikan Barang Secara Tidak Benar**

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan untuk konsumen yang dirugikan.

Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik

tertentu, sejarah atau guna tertentu agar tidak membuat kekeliruan yang dianggap konsumen pelaku usah tidak jujur dalam usahanya.

## 2. Pelaku Usaha Dalam Penjualan Dilarang Mengelabui

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/meyesatkan konsumen dengan menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu

Sebagai pengusaha ritel, harus bisa memastikan Informasi mengenai produk atau jasa telah di cek kebenarannya sebelum dilihat oleh pelanggan. Di Alfamart Sukaluyu terdapat Informasi barang berupa *price list* yang menjelaskan tentang harga barang yang di pajang di rak toko tersebut. Seringkali terjadi selisih nominal antara *price list* dengan display di kasir, hal tersebut terjadi karena banyak faktor. Namun hal tersebut juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, oleh sebab itu untuk menghindari hal tersebut, setiap karyawan toko wajib mengikuti SOP yang berlaku di Alfamart Sukaluyu.

Oleh karena itu dari beberapa perbuatan yang dilarang diatas bisa menjadi upaya agar pelaku usaha tidak melanggar yang sudah menjadi poin diatas, jika dilanggar agar mendapatkan sanksi dalam pasal 9 Undang-Undang perlindungan Konsumen:<sup>4</sup>

- a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
- b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru; barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu,
- c. keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu; barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;

---

<sup>4</sup> Fahri Prasajo, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2018, hlm 10