

BAB III
PRAKTEK JUAL BELI DENGAN POTONGAN HARGA DENGAN
MNGGUNAKAN KARTU *MEMBER* DI ALFAMART NGALIYAN
SEMARANG

A. Gambaran Umum di Alfamart Ngaliyan

Banyak cara dilakukan orang untuk memulai usaha. Mulai dari bisnis eceran hingga mendirikan perusahaan sendiri. Di bisnis ritel, salah satu yang digemari masyarakat adalah usaha waralaba minimarket. Bisnis ini dinikmati karena dinilai aman, tahan terhadap dampak krisis global, dan beresiko rendah.

Alfamart berdiri sebagai perusahaan dagang dengan aneka produk oleh Djoko Susanto dan keluarga yang kemudian mayoritas kepemilikannya dijual kepada PT. HM Sampoerna pada desember 1989. Setelah itu pada tahun 1994 struktur kepemilikan berubah menjadi 70 % PT. HM. Sampoerna Tbk. dan 30% PT. Sigmantara Alfindo (keluarga Djoko Susanto). Alfamart pertama mulai beroperasi di Jl. Beringin Jaya, Karawaci, Tangerang, Banten terjadi pada tahun 1999.

Seiring berjalannya waktu, PT. HM sampoerna Tbk. menjual sahamnya, sehingga struktur kepemilikan menjadi PT. Sigmantara Alfindo (60%) dan PT. Cakrawala Mulia Prima (40%) mendapat sertifikat ISO 9001: 2000 untuk sistem manajemen mutu.

Kemudian pada tahun 2003 Alfaminimart berubah nama menjadi “Alfamart” Dua tahun kemudian (Tahun 2005) Alfamart bertumbuh pesat

menjadi 1.293 gerai dan hanya dalam jangka waktu 6 tahun semua toko sudah berkembang di luar Jawa.

Pada tahun 2007, Alfamart menjadi minimarket pertama yang memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 sebagai sistem manajemen terbaik di Indonesia. Kemudian pada tahun 2009 Alfamart menjadi perusahaan publik tepatnya pada tanggal 15 Januari 2009 di Bursa Efek Indonesia (BEI), dimana Jumlah gerai mencapai 3000 toko.

PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. sebagai perusahaan pengelola minimarket Alfamart senantiasa peduli akan kemajuan masyarakat dan lingkungannya, tak terkecuali terhadap anak-anak penderita kanker yang tergabung di dalam Yayasan Kasih Anak Kanker Indonesia (YKAKI) sebagai bentuk kepedulian Alfamart kepada anak-anak penderita kanker.

Adapun Alfamart di Ngaliyan Semarang sudah berdiri selama 2 tahun, yaitu tepatnya pada tanggal 11 September 2009. Tentunya dengan berbagai fasilitas yang tidak jauh berbeda dengan Alfamart lain pada umumnya. Seperti penggunaan *member card* dalam transaksi jual beli yang menggunakan kartu aku dan *flazz*, sedangkan BNI-KU saat ini belum tersedia. Karena penggunaan kartu *member* BNI-KU masih di area Jakarta.¹

Di Alfamart Ngaliyan ini, jumlah dari pengguna kartu *member* mencapai 45% s/d 50% dari total konsumen \pm 680 orang/perdagangan. Dan dalam kurun kurang lebih satu tahun jumlah pengguna kartu *member* bertambah atau naik 3% s/d 10%. Sedangkan dalam transaksi jual beli di

¹ Dokumentasi Profil Alfamart

Alfamart Ngaliyan Semarang yang menggunakan kartu *member* dan yang tidak prosentasenya adalah 50% - 50%.

B. Praktek transaksi Jual Beli Dengan Potongan Harga Menggunakan Kartu *Member* Di Alfamart Ngaliyan Semarang

Dalam praktek jual beli di Alfamart terdapat berbagai cara bertransaksi, seperti jual beli pada umumnya dan ada juga jual beli menggunakan kartu *member* yang diterbitkan oleh Alfamart kepada konsumen. Pada dasarnya, konsumen menginginkan kemudahan dalam hal bertransaksi untuk memperoleh barang yang akan dibelinya.

Kartu *member* atau Kartu Pelanggan adalah kartu yang hanya dimiliki oleh anggota perusahaan atau organisasi. Kartu *member* biasanya menawarkan keuntungan-keuntungan tertentu terhadap pemegangnya.

Kartu *member* membuat anggota dari perusahaan atau organisasi anda akan merasa lebih eksklusif dan dapat keuntungan tertentu. Kartu Member dapat menunjukkan identitas perusahaan atau organisasi anda dan membuat anggota / staff anda merasa lebih dihargai.

Syarat untuk memiliki kartu *member* bagi konsumen yaitu:

1. Foto copy KTP/ identitas lain;
2. Membayar biaya admistrasi Rp. 15.000;

Setelah konsumen mendapatkan kartu *member*, maka konsumen akan secara langsung bisa bertransaksi dengan kartu itu dan menikmati semua

promo yang ada, termasuk potongan harga. Dan kartu member berlaku selamanya bagi pemilik yang telah terdaftar sebagai anggota kartu member.

Secara deskriptif dan sederhana, proses transaksi jual beli di Alfamart Kel. Ngaliyan Semarang, pihak konsumen harus terlebih dahulu datang langsung ke toko Alfamart untuk memilih produk yang termasuk bagian dari promo, selanjutnya konsumen waktu membayar harus menunjukkan kartu anggota kepada kasir/pegawai toko sehingga akan mendapatkan potongan harga yang diinginkan, dan kartu *member* itu sendiri tidak boleh dipinjam oleh orang lain.

Alfamart *memberikan* kemudahan dalam bertransaksi kepada konsumen dengan menggunakan kartu *member* seperti kartu AKU, AKU BNI, A Card Flazz di seluruh gerai Alfamart dimampun, tetapi di Alfamart Ngaliyan Semarang hanya menggunakan kartu AKU.

Kartu AKU adalah kartu *member* yang pertama kali diluncurkan Alfamart pada tahun 2005. Dengan kartu AKU, *member* akan dapat memperoleh manfaat dan berbagai macam keuntungan serta promo-promo menarik yang tidak dapat diikuti oleh pelanggan lain yang bukan merupakan *member* kartu AKU. Kartu aku berlaku secara nasional di Alfamart seluruh Indonesia.

Member Alfamart adalah sebutan untuk para pelanggan setia Alfamart. Para member Alfamart akan mendapatkan berbagai macam keuntungan dan kejutan special dari Alfamart contohnya seperti *merchant for "member Alfamart"* dimana *member* Alfamart akan mendapatkan potongan harga,

penawaran dan promo menarik di *merchant-mechant* yang bekerjasama dengan kartu *member* Alfamart di Indonesia.

Dalam promo Kartu AKU, mempunyai berbagai macam promo potongan harga produk (diskon) yang selalu berganti dalam setiap periode tertentu, seperti pada periode 30 November s/d 15 desember 2010 yang disebutkan dalam table di bawah ini:

Tabel. 1

NAMA PRODUK	HARGA ASAL	DISKON
PEPSODEN Jumbo	Rp. 6200	Rp. 300
VASILINE HBL Abevera Heal thy white	Rp. 10.000	Rp. 1.100
PICCON Botol RP.8	Rp. 16.700	Rp. 800
ATTAC + Softener 800g	Rp. 13.900	Rp. 2000
KUKU BIMA Kopi Ener- G 10x21 5g	Rp. 9.600	Rp. 900
BRANS Saripati Ayam 4202	Rp. 11.900	Rp. 2000
SUPER 02 SUVER 385 ml + Garuda Kacang Kulit 500g	Rp. 23.600	Rp. 8000
CITRA HBL white, Mutiara Madu Goji Himalaya 250 ml	Rp. 15.700	Rp. 2.100

Promo potongan harga periode 16 s/d 30 April 2011, sebagai berikut:

Table 2:

NAMA PRODUK	HARGA ASAL	DISKON
DETOL Sabun Foam Relfap. Frol 250 ml	Rp. 13.400	Rp. 2500
PEPSI Cola, Blue. Tw st 1,5 L Allvarian	Rp. 10.400	RP. 3.000
CANBURY 75g Allvarian	Rp. 14.600	Rp. 5.600
MINUTE MAID	Rp. 5.900	Rp. 1.000
NUTRISARI	Rp. 19.000	Rp. 10.100
GO GREEN TAS uk.sil	Rp. 14.900	Rp. 300

Ketentuan-ketentuan di atas, ditujukan bagi para konsumen yang memiliki kartu *member* sebagai fasilitas dari promo yang diberikan oleh pihak Alfamart, dan promo-promo tersebut hanya berlaku dalam setiap periode tertentu dan tergantung jenis-jenis produk tertentu.

Hal ini seperti yang dikatakan kepala toko alfamart kelurahan ngaliyan semarang, bahwa dia afamart dengan adanya program kartu member bagi pelanggan dalam transaksi jual beli konsumen akan mendapatkan keuntungan yaitu berbelanja lebih hemat, mendapatkan hadiah langsung, dan juga berkesempatan mendapatkan undian berhadiah pada setiap periode tertentu.

Konsumen yang menggunakan kartu *member* diberi promo-promo khusus dibandingkan dengan konsumen biasa yang tidak menggunakan kartu

member, karena dalam kartu *member* mempunyai kelebihan-kelebihan yang tidak dimiliki kartu *member* lain dimana dalam kartu *member* ini berlaku selamanya dan mudah didapatkan. Hal ini sesuai dengan slogan Alfamart yaitu kebijakan belanja puas, harga pas menjadi prioritas utama dalam pelayanan. Alfamart sendiri dalam melayani konsumen dalam keluhannya pihak Alfamart selalu menyelesaikannya dengan basis pelayanan terbaik.²

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang diberikan oleh Alfamart, para konsumen baik yang *member card* maupun umum merasakan kepuasan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Karena itu merupakan prinsip yang dipakai oleh Alfamart yaitu “*kebijakan belanja puas, harga pas menjadi prioritas utama dalam pelayanan*”, maka dari itu Alfamart selalu memperdulikan keluhan dari para konsumen secara profesional. Meskipun tidak menutup kemungkinan ada keluhan-keluhan dari konsumen terhadap Alfamart, dan Alfamart sendiri dalam menyelesaikan keluhan konsumen dengan basis pelayanan terbaik sebagai kunci penyelesaian masalah.

Dalam masalah pelayanan Alfamart terhadap konsumen dikuatkan dengan hasil angket terhadap konsumen pengguna kartu member yaitu mengambil sampel 10 orang konsumen yang berbelanja di Alfamart ngalian dimana rata-rata mereka menjawab dalam pelayanan di Alfamart tergolong memuaskan dan dalam transaksi jual beli menggunakan kartu *member* lebih mudah serta ramah dalam pelayanannya. Ketika konsumen mendapatkan keluhan pihak Alfamart langsung menanggapi dengan baik.

² Hasil Wawancara Berupa Angket Dengan Kepala Toko Alfamart Ngalian, Sdr. Abdi Sulistianto.

Sedangkan mengenai jual beli menggunakan kartu *member* para konsumen merasa senang karena ada promo-promo yang menguntungkan seperti discount dan hadiah langsung juga dalam praktek transaksinya jelas, transparan dan tidak ada rekayasa atau penipuan harga yang terdapat didalam suatu barang karena pada dasarnya barang-barang yang dijual yang tidak menggunakan kartu *member* haraganya lebih tinggi dari pada yang menggunakan kartu.³

³ Hasil Angket Terhadap Konsumen Pengguna Kartu Member Alfamart Ngalian Semarang