

BAB III

GAMBARAN UMUM TOKO SAMPURNA, MEKANISME PENENTUAN HARGA, DAN PEMBERIAN KUPON BELANJA BERHADIAH DI TOKO SAMPURNA

A. Profil Toko

Toko Sampurna adalah pusat belanja elektronik terlengkap di daerah Lasem. Didirikan pada tahun 1998 dengan *basic* awal toko bangunan. Berdasarkan pergeseran waktu dan iklim kerja pada tahun 2003 Sampurna mulai mengalihkan usahanya di bidang teknologi perdagangan umum, jasa pemasaran produk komoditas pokok dalam masyarakat, serta inovasi terhadap perkembangan teknologi¹.

Di dunia usaha yang selalu berkembang lengkap dengan segala faktor resikonya Sampurna selalu berkomitmen dalam efektifitas pelayanannya, hal ini di buktikan dengan terus melakukan inovasi dari setiap produk dan jasanya. Dengan jaringan yang luas, kualitas tim yang handal dan sikap profesionalisme yang tinggi, Sampurna mampu memberikan pelayanan jasa yang konsisten dan bernilai tambah demi tercapainya tujuan. Sehingga Sampurna memiliki kemampuan untuk terus berkembang dan dapat bersaing dalam menjalankan bisnisnya.

Menjadi perusahaan yang transparan, kuat, profesional, inovatif dan mensejahterakan semua yang terlibat di dalamnya merupakan visi

¹ www.sampurnatoko.com di akses pada 5 November 2014 pukul 12.53 WIB.

yang dimiliki oleh Toko Sampurna. Sedangkan misi dari Toko Sampurna yaitu; a) membentuk SDM yang profesional dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, b) inovatif dalam menunjang perolehan hasil yang maksimal, c) membangun jiwa entrepreneur dahsyat, d) mencerdaskan bangsa. Visi dan misi Toko Sampurna ini tentunya tak terlepas dari falsafah toko yaitu kekeluargaan, kebersamaan, kerja keras dan kerja cerdas.

Secara historis lokasi Toko Sampurna merupakan tempat yang sangat strategis, yaitu berada di sekitar alun-alun/ taman kecamatan Lasem yang menjadi pusat pertokoan di daerah setempat. Tepatnya berada di Jalan Jatirogo No.11 Lasem. Dengan berkembangnya pangsa pasar dan semakin banyak order yang diterima, maka pada tahun 2010 untuk toko yang dikhususkan sebagai *service center* dipisahkan dari toko yang menjual *product* tetapi masih dalam satu wilayah. Setelah toko yang berlokasi di kawasan Jalan Jatirogo berkembang pesat, Sampurna membuka cabang dipusat kota Rembang yaitu di daerah Taman Kartini Rembang tepatnya berada di Jalan Pemuda No.29.

Dalam rangka mendekatkan diri dengan para pelanggan, Toko Sampurna sering mengadakan acara-acara yang bersifat sosial seperti yang baru-baru ini dilakukan yaitu gerakan “Penanaman 1000 pohon oleh Toko Sampurna di Pantai Caruban”. Karena daerah setempat merupakan daerah pesisir maka tentunya masyarakat sekitar sangat antusias mengikuti kegiatan seperti ini. Kegiatan lainnya seperti pelatihan pengembangan

potensi usaha daerah setempat juga pernah di adakan oleh Toko Sampurna, sasaran utama dari pelaksanaan kegiatan ini adalah memicu para pemuda setempat untuk lebih peduli dengan potensi daerahnya dan tetap melestarikan budaya setempat. Sangat disayangkan apabila dengan potensi “Batik Tulis Lasem” yang sudah mencapai pasar mancanegara tidak dipedulikan oleh generasi muda². Senantiasa menyuport kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh pemerintah kecamatan setempat seperti acara peringatan cap go meh, takbir keliling, batik karnival, dan sebagainya.

Jenis-jenis produk dan jasa yang ditawarkan oleh Toko Sampurna adalah sebagai berikut³;

a. Handphone :

1. Peritel Terpilih NCP Nokia Care
2. Retail dan Grosir Handphone
3. Dealer Nokia Resmi
4. LMP LG Mobile
5. Service Center G-Star
6. Samsung Colecting Point
7. Service Center Blackberry, Cross X, CSL, Pixcom, Nexian
8. Tablet PC

b. Voucher :

1. Retail dan Grosir Voucher dan Perdana

² Hasil wawancara dengan Ibu Yeni Septiana selaku Manager Toko Sampurna, pada tanggal 4 November 2014.

³ www.sampurnatoko.com di akses pada 5 November 2014 pukul 12.53 WIB.

2. Sub Dealer Telkomsel

c. Accessory Handphone :

1. Retail dan Grosir Accesories HP
2. Dealer Rottley Accesories

d. Multimedia :

- | | |
|--------------------------|-----------|
| 1. Foto Studio dan Cetak | 5. Memori |
| 2. Music Box | 6. Pigura |
| 3. Kamera Digital | 7. Desain |
| 4. Speaker Aktif | |

e. Digital Printing :

- | | |
|---------------------------------|--------------|
| 1. Baliho, Umbul-umbul, Spanduk | 7. Billboard |
| 2. Vehicle Wrapping/transit Add | 8. X-Barner |
| 3. Sticker one way vision | 9. Neon Box |
| 4. Papan Ucapan Digital | 10. Mug, Pin |
| 5. Tas Souvenir | 11. Piala |
| 6. Sablon Kaos | |

f. Komputer :

- | | |
|--------------|--------------------------|
| 1. Notebook | 6. PC Desktop |
| 2. Modem | 7. Laptop |
| 3. Flashdisk | 8. Printer |
| 4. Harddisk | 9. Jaringan Komputer |
| 5. RAM | 10. Assessories Komputer |

g. Security System :

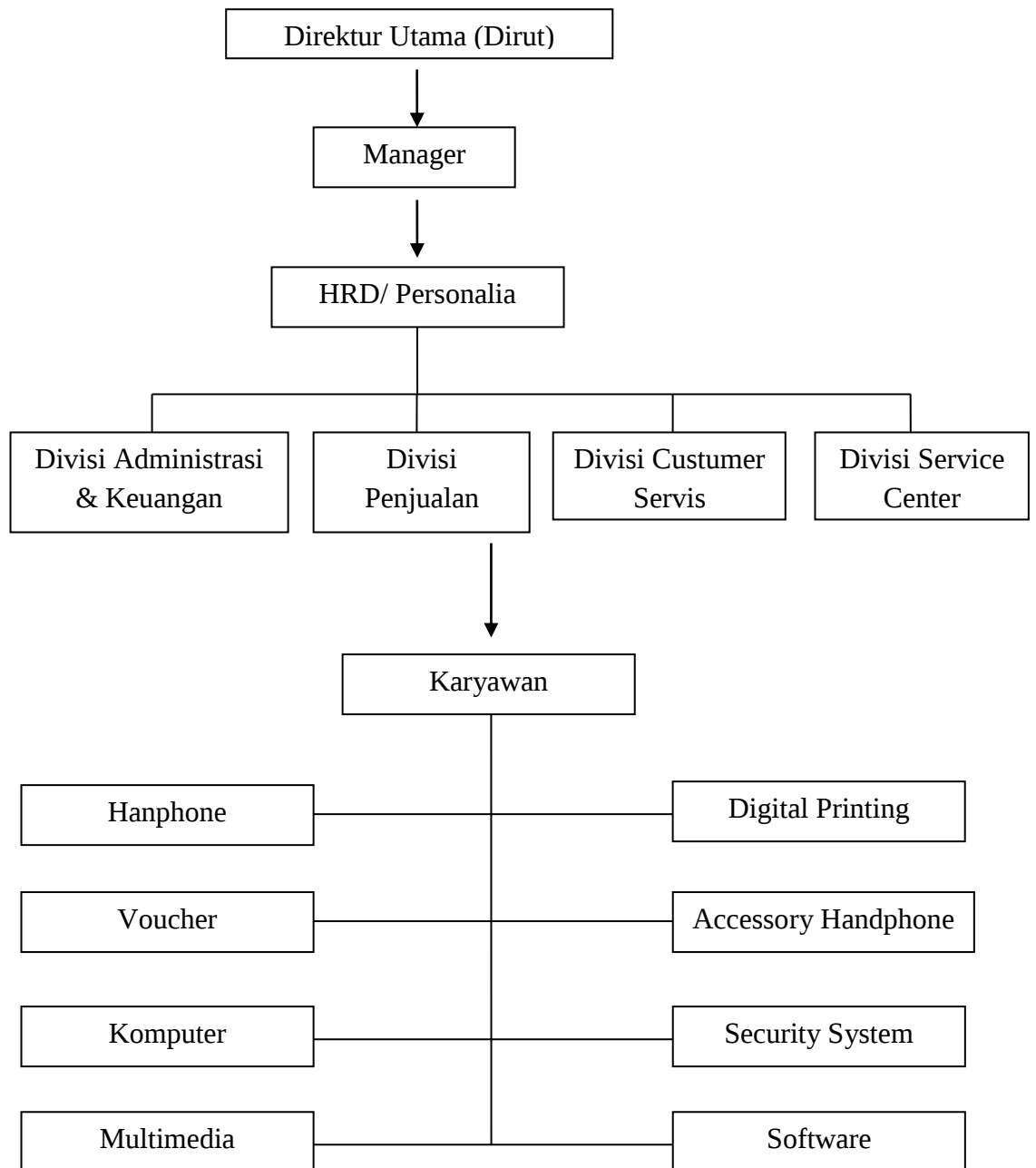
1. CCTV Online
2. Mesin Absensi Online
3. Handy Talky

h. Software :

1. Windows
2. Anti Virus
3. Zahir Accounting

Toko Sampurna ibarat sebuah organisasi yang bergerak di bidang penjualan/ pemasaran. Sedangkan organisasi muncul dengan sejumlah mekanisme pengendalian yang formal dan informal, membentuk, mengarahkan dan menghambat perilaku anggota-anggotanya.⁴ Untuk itu dibuat struktur yang menentukan hierarki kekuasaan dalam menyelesaikan tugas atau masalahnya. Intern Toko Sampurna juga diterapkan suatu struktural manajemen yang memiliki job masing-masing sesuai dengan tanggung jawabnya. Melalui struktur tersebut, tanggung jawab dapat terpilah-pilah dan dapat terselesaikan dengan baik. Adapun struktur organisasi dari “Toko Sampurna” adalah sebagai berikut :

⁴ Stephen P. Robbins. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo. 1998. h. 32.



Dengan adanya struktural seperti di atas, toko dapat menyelesaikan persoalan-persoalan yang muncul. Dalam setiap persoalan yang muncul

ditangani oleh bagian yang telah ditunjuk sesuai hierarki yang ada. Karena masing-masing mempunyai job sendiri. Adapun job discriptionnya adalah⁵:

a. Direktur Utama

Direktur Utama Toko Sampurna adalah Bapak Agus Romdhoni, tugas-tugasnya adalah :

1. Sebagai pemimpin tertinggi toko dan bertanggung jawab terhadap maju-mundurnya toko.
2. Berwenang dalam pengambilan keputusan yang akan dijalankan toko.
3. Memberi motivasi, memecahkan masalah dan memimpin karyawan kearah pencapaian tujuan toko.

Dalam melaksanakan tugasnya, direktur dibantu oleh manager dan HRD/Personalia untuk melakukan pembinaan, pengarahan, pengawasan, serta evaluasi laporan dari masing-masing divisi.

b. Manager

Manager Toko Sampurna adalah Ibu Yeni Septiana, sebagai manager beliau bertanggungjawab kepada direktur utama Toko Sampurna secara keseluruhan melalui pertanggungjawaban hasil operasional setiap divisi.

1. Mengadakan pengawasan terhadap kinerja bawahannya.

⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Wahyu Ningsih selaku HRD Toko Sampurna, pada 4 November 2014.

2. Membantu direktur utama mengadakan pemeriksaan laporan masing-masing divisi dan membandingkannya dengan perencanaan (*planning*) sebelumnya sehingga dapat mengambil langkah kebijaksanaan pada operasional yang akan datang.
3. Membantu direktur utama mengevaluasi laporan akuntansi dan pembukuan dari divisi administrasi dan keuangan.
4. Koordinasi dengan masing-masing divisi dalam peningkatan hasil penjualan serta demi pencapaian target hasil usaha Toko Sampurna secara keseluruhan.

c. HRD/ Personalia

HRD/ Personalia Toko Sampurna adalah Ibu Wahyu Ningsih, tugas-tugasnya adalah:

1. Membantu direktur utama untuk menangani hal-hal yang bersifat umum, baik urusan di dalam maupun di luar Toko Sampurna.
2. Membantu direktur utama untuk menyelesaikan urusan kepegawaian secara keseluruhan pada Toko Sampurna antara lain; aturan atau syarat-syarat penerimaan calon karyawan, pemindahan atau pemberhentian karyawan, pemberian penghargaan khusus kepada karyawan berprestasi, hal-hal yang menyangkut hak dan kewajiban karyawan, membuat daftar gaji/upah karyawan, membuat laporan kegiatan yang berkaitan dengan kepegawaian karyawan Toko Sampurna.

d. Divisi Administrasi dan Keuangan

Divisi administrasi dan keuangan Toko Sampurna adalah Ibu Salamah, tugas-tugasnya adalah:

1. Menjalankan kegiatan administrasi dan bertanggung jawab mengenai baik buruknya administrasi yang dijalankan.
2. Bertanggung jawab terhadap keluar masuknya keuangan dan melaporkan kepada pimpinan secara terperinci.
3. Membuat laporan terpadu semua pembukuan keuangan dalam bentuk neraca rugi-laba hasil usaha serta posisi modal sehingga posisi aktiva lancar, aktiva tetap serta kewajiban yang harus dipenuhi dan akhirnya posisi kekayaan bersih Toko Sampurna bisa diketahui.

e. Divisi Penjualan

Divisi penjualan langsung ditangani oleh karyawan yang dibagi perkategori produk dan jasa dari Toko Sampurna, tugas-tugasnya adalah:

1. Bertanggung jawab terhadap atas jalannya penjualan.
2. Berusaha memberi pelayan terbaik terhadap pelanggan.
3. Menjalankan kegiatan penjualan sesuai dengan keputusan yang sudah di buat oleh pimpinan/ direktur utama.
4. Menjalankan pekerjaan rutin setiap hari yang berkaitan dengan kegiatan penjualan dari penerimaan pelanggan dan pelayanan produk maupun jasa terhadap konsumen.

f. *Divisi Customer Servis*

Divisi Customer Servis Toko Sampurna adalah Mas Aris Wicaksono, tugas-tugasnya sebagai berikut:

1. Mengadakan survei terhadap kepuasan konsumen tentang produk yang dijual dan pelayanan toko.
2. Menampung semua keluhan dan saran dari pelanggan dan tetap memberikan pelayanan yang baik serta bersikap ramah.

g. *Divisi Service Center*

Divisi Service Center Toko Sampurna adalah Mbak Putri, tugas-tugasnya yaitu :

1. Memberikan service yang maksimal kepada pelanggan Toko Sampurna.
2. Mendaftarkan garansi produk para pelanggan Toko Sampurna.

B. Mekanisme Penentuan Harga dan Pemberian Kupon Belanja Berhadiah di Toko Sampurna

Harga dalam ilmu ekonomi dapat dikaitkan dengan nilai jual atau beli suatu produk barang atau jasa. Harga berarti sesuatu bagi konsumen dan dan sesuatu yang lain bagi penjual, bagi konsumen ini merupakan biaya atas sesuatu sedangkan bagi penjual harga adalah pendapatan atau keuntungan. Dalam menetapkan harga, perusahaan harus mengetahui terlebih dahulu tujuan dari penetapan harga itu sendiri. Makin jelas tujuannya, makin mudah harga ditetapkan. Pada dasarnya, tujuan penetapan harga dapat dikaitkan dengan laba atau volume tertentu. Tujuan

ini harus selaras dengan tujuan pemasaran yang dikembangkan dari tujuan perusahaan secara keseluruhan.

Pada dasarnya tujuan dari penetapan suatu harga adalah berorientasi pada laba, volume penjualan, citra (image) perusahaan, stabilitas harga, dan mencegah masuknya pesaing. Tujuan-tujuan dalam penetapan harga tersebut tentunya memiliki implikasi penting terhadap strategi bersaing perusahaan. Tujuan yang ditetapkan harus konsisten dengan cara yang ditempuh perusahaan dalam menetapkan posisi relatifnya dalam persaingan. Semua tujuan dalam penetapan harga mempunyai pertukaran yang harus di timbang oleh para manager. Setelah manager membuat sasaran penetapan harga, mereka harus menentukan harga untuk meraih tujuan tersebut. Harga yang ditetapkan untuk setiap produk maupun jasa selalu bergantung pada faktor permintaan dan penawaran.

Mekanisme penentuan harga yang di Toko Sampurna tidak jauh beda dengan metode penentuan harga yang biasanya di gunakan di toko-toko grosir dan pengecer lain. Harga penjualan ditentukan dengan cara sebagai berikut⁶;

⁶ Hasil Kuesioner dan wawancara dengan Ibu Yeni Septiana selaku Manager Toko Sampurna, pada tanggal 4 November 2014.

$$\boxed{\text{Harga Jual}} = \boxed{\text{Biaya pembelian produk}} + \boxed{\text{Keuntungan}}$$

Keterangan:

- a. Harga Jual : nilai barang yang akan dibeli oleh konsumen/pelanggan.
- b. Biaya pembelian produk : modal yang dikeluarkan toko untuk membeli barang dari produsen.
- c. Keuntungan : diambil 5% dari biaya pembelian produk (3% untuk laba toko dan 2% untuk alokasi pengadaan barang hadiah).

Contoh: Harga pembelian produk dari produsen HP merk XY senilai Rp 1.500.000,- Hitunglah harga Jual dan keuntungan yang di dapat toko!

Jawab :

$$\text{Keuntungan; *Laba} = 3\% \times \text{Rp } 1.500.000,- = \text{Rp } 45.000,-$$

$$\text{*Undian} = 2\% \times \text{Rp } 1.500.000,- = \text{Rp } 30.000,-$$

$$\text{Harga Jual} = \text{Rp } 1.500.000,- + \text{Rp } 75.000,-$$

$$= \underline{\text{Rp } 1.575.000,-}$$

Kadangkala sejumlah perusahaan/toko meminimalkan atau mengabaikan pentingnya permintaan dan memutuskan harga produk secara luas maupun secara sendiri atas basis biaya. Menentukan harga dengan cara menghitung biaya yang dikeluarkan dengan tingkat keuntungan yang diinginkan akan memaksimalkan keuntungan yang mungkin bisa didapat oleh perusahaan/toko itu sendiri. Karena biaya

merupakan komponen dasar dalam penentuan harga, maka apabila suatu harga tidak mampu menutup biaya akan terjadi kerugian. Sebaliknya apabila suatu tingkat harga lebih tinggi melebihi dari semua biaya-biaya produksi, biaya operasi, dan biaya non-operasi maka akan menghasilkan keuntungan.

Untuk bisa lebih mendekatkan diri dengan pelanggan, Toko Sampurna melakukan berbagai cara seperti kegiatan sosial, pelatihan-pelatihan enterpreneur, dan salah satunya dengan pengadaan undian berhadiah. Dengan slogan “Pembeli adalah Raja”, sehingga memberikan pelayanan dan penghargaan kepada pelanggan setia dipandang perlu bagi toko yang menjadi pusat belanja elektronik masyarakat setempat ini. Pemberian hadiah di Toko Sampurna merupakan salah satu bentuk penghargaan kepada konsumen/ pelanggan setia toko.

Toko Sampurna hanya memberikan kupon belanja berhadiah kepada pelanggan yang telah belanja minimal Rp 50.000,- dari semua produk dan jasa yang di tawarkan dan tidak berlaku kelipatannya. Undian dilaksanakan 2X (dua kali) dalam setahun, biasanya di laksanakan pada bulan Februari dan Agustus. Biasanya dalam kegiatan pengundian hadiah, disertai pula kegiatan-kegiatan lain seperti kompetisi dance, fashion show, hiburan, dan lelang handphone model terbaru dengan harga miring.⁷

⁷ Hasil Kuesioner dan wawancara dengan Ibu Yeni Septiana selaku Manager Toko Sampurna, pada tanggal 4 November 2014.

Dalam pengadaan undian berhadiah ini pihak manajemen telah melapor ke Dinas Sosial setempat perihal perijinan undian, hal ini berarti pihak manajemen telah memperhatikan Undang-Undang No.22 tentang undian.

Undian berhadiah ini juga digunakan sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan. Membeli produk atau jasa dengan harga rendah di banding toko lain dan berkesempatan mengikuti undian berhadiah sering sekali menarik pelanggan baru dan membujuk pelanggan yang telah ada sebelumnya untuk membeli lebih banyak lagi.