

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab II ini penulis ingin memaparkan tentang gambaran perusahaan Store Hardware Paragon Semarang serta identitas responden. Gambaran umum mengenai Store Hardware terkait dengan sejarah. Visi dan misi, logo dan lokasi perusahaan sebagai pengantar dalam pembahasan pelaksana.

#### **2.1 Sejarah Store Hardware Paragon**

Hardware merupakan salah satu butik yang ada di Indonesia. Store Hardware menyediakan beragam koleksi pakaian trendi untuk pria dan wanita, namun lebih terkenalnya untuk wanita yang berusia dewasa. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2008 oleh Bapak Robertus Napitupulu. Pada awalnya Store Hardware merupakan bagian dari “LM for Hardware” dimana Store Hardware tersebut bekerja sama dengan artis terkenal di Indonesia yaitu Luna Maya. Tetapi pada tahun 2011 Luna Maya lebih memilih berhenti berbisnis dengan Hardware tersebut.

Store Hardware telah memiliki 21 store dimana 16 store tersebut original dan 5 store consignment di Indonesia pada beberapa kota besar yaitu, Bandung, Banjarbaru, Bekasi, Jakarta Selatan, Yogyakarta, Lampung, Madiun, Makassar, Malang, Medan, Palembang, Pekanbaru, Semarang, Sidoarjo, Surabaya dan Tangerang.

## 2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Hampir semua perusahaan memiliki sebuah visi dan misi, karena tanpa adanya visi dan misi perusahaan bagaikan berdiri tanpa landasan dan tujuan jangka panjang. Oleh karena itu, betapa pentingnya visi dan misi dalam suatu perusahaan tidak perlu dipertanyakan kembali, begitu juga dengan perusahaan Store Hardware Paragon Semarang memiliki Visi dan Misi sebagai berikut :

- ❖ Visi : Memberikan produk dan service yang terbaik melalui DQSC (Disiplin, Kualitas, Service, dan Control)
- ❖ Misi : Bersama Management dan karyawan, Hardware semakin maju dan sukses dibidang retail dengan berprinsip DQSC (Disiplin, Kualitas, Service, Control)

## 2.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka antar hubungan satuan-satuan organisasi yang di dalamnya terdapat pejabat, tugas, serta wewenang yang masing-masing mempunyai peranan tertentu dalam kesatuan yang utuh (Sutarto, 2006:41). Jadi fungsi utama dari struktur organisasi adalah sebagai kejelasan pembagian tugas, wewenang dan kedudukan karyawan di dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Setiap pemimpin perusahaan akan selalu mengarahkan dan mengembangkan usahanya agar perusahaan tersebut dapat mencapai tujuannya maka pemimpin perusahaan perlu membuat suatu perancangan dan menyusun struktur organisasi yang baik dan menyesuaikan kondisi perusahaan.

Berikut adalah gambaran struktur organisasi Store Hardware Semarang :

**Gambar 2.1**

**Bagan Organisasi Store hardware Paragon Semarang**



Sumber : Store Hardware Paagon Semarang, 2017

- Pemegang Saham

Pemegang saham adalah selaku orang yang sah memiliki perusahaan dan memiliki wewenang khusus untuk perusahaannya.

- Kepala Cabang

Kepala cabang adalah selaku orang yang bertanggung jawab langsung kepada pemimpin perusahaan atau pemegang saham. Kepala cabang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan cabang

dalam bidang penjualan, promosi, dan administrasi serta mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam usaha pencapaian target, meningkatkan produktivitas, serta kepuasan pelanggan dan membuat perencanaan strategis, kebijakan, arahan dan target cabang dengan guideline dari pusat atau pemegang saham.

- Staff Administrasi

Staff administrasi adalah selaku orang yang bertugas dari mulai rekap data, pembuatan surat untuk di pertanggung jawabkan langsung kepada kepala cabang.

- Supervisor

Supervisor adalah selaku orang yang memiliki kuasa wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerjanya atau bawahannya dibawah arahan kepala cabang atau atasannya, serta mengawasi, dan mengarahkan tata cara mengendalikan suatu pelaksanaan. Dan dapat bertanggung jawab. Fungsi dari supervisor sendiri yaitu untuk menyelesaikan masalah sebisanya tanpa harus ditangani oleh atasan, membantu tugas bawahannya, dan menampung segala keluhan dari konsumen untuk disampaikan kepada atasannya.

- Sales Promotion Girl (SPG)

Sales promotion girl (SPG) selaku orang yang memasarkan dan mempromosikan sebuah produk langsung pada konsumennya agar tujuan perusahaan tercapai.

## 2.4 Lokasi Store Hardware

Lokasi merupakan tempat dimana perusahaan melakukan segala aktivitasnya sehari – hari. Pemilihan lokasi merupakan faktor yang sangat penting, karena mengingat letak atau lokasi perusahaan memiliki pengaruh bagi sukses atau tidaknya perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Berikut adalah letak lokasi dari Store Hardware Paragon Semarang.

Nama : HARDWARE

Lokasi : Paragon Mall, 2nd Fl Unit 30. Jalan Pemuda nomor 118. Sekayu  
Semarang – Jawa Tengah

No. Telepon : (024) 86579225

## 2.5 Logo Store Hardware

Perusahaan yang memiliki banyak pesaing harus memiliki logo untuk menjadi pembeda dari perusahaan lainnya, sehingga citra dari perusahaan tidak dapat tertukar dan tidak dapat ditiru dengan citra perusahaan lainnya. Maka berikut merupakan logo dari Hardware :



hardware<sup>®</sup>

## **2.6 Identitas Responden**

Data mengenai identitas responden dimaksudkan untuk mengetahui data – data yang berkaitan erat dengan responden (objek) yang diteliti. Responden yang diambil dalam penyusunan skripsi ini adalah konsumen Store Hardware Paragon Semarang yang menjadi sampel penelitian. Jumlah responden sebanyak 100 orang berasal dari latar belakang yang berbeda – beda, baik dari umur, pendidikan terakhir, status perkawinan, pekerjaan, penghasilan per bulan, dan frekuensi pembelian pada Store Hardware. hal – hal tersebut akan memberikan penilaian yang berbeda oleh tiap responden mengenai harga, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian. Kemudian, data – data tersebut dapat digunakan sebagai arahan dalam menganalisis data selanjutnya.

### **2.6.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin**

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner, dapat dilihat gambaran mengenai jenis kelamin responden yang mengambil keputusan pembelian produk fashion Store Hardware Paragon Semarang. Data mengenai jenis kelamin responden sebesar 100% wanita. Dimana produk Store Hardware mengutamakan sebagai produk wanita.

### **2.6.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia**

Hardware merupakan store yang menjual pakaian yang diperuntukan oleh masyarakat umum. Sehingga dengan target pasar adalah masyarakat umum, usia dari pengunjung Hardware juga beragam. Gambaran mengenai usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

**Tabel 2.1**  
**Identitas Responden Berdasarkan Usia**

No	Keterangan	Frekuensi	(%)
1	15 – 20	4	4
2	21 – 25	72	72
3	26 – 30	21	21
4	31 – 34	2	2
5	35 - 40	0	0
Jumlah			

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 2.1 dapat disimpulkan bahwa pengguna produk Store Hardware didominasi umur 21 – 25 tahun dengan persentase 72% dan umur 26 – 30 tahun dengan persentase 21%. Sedangkan paling sedikit jumlahnya yaitu umur 31 – 34 tahun dengan persentase 2%.

### 2.6.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Dengan masyarakat umum sebagai konsumen, maka tingkat pendidikan dari konsumen di Hardware juga beragam. Tingkat pendidikan akan menentukan sikap dan pola pikir seseorang, karena pada umumnya semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin luas pengetahuannya. Tingkat pendidikan dalam penelitian ini adalah pendidikan terakhir yang ditempuh oleh responden. Berikut disajikan data mengenai tingkat pendidikan responden.

**Tabel 2.2**  
**Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Keterangan	Frekuensi	(%)
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	Tamat SMA	53	53
4	Diploma	30	30
5	Sarjana	17	17
6	Pasca Sarjana	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 2.2 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah berpendidikan terakhir sebagai tamat SMA/Sederajatnya, yaitu sebesar 53% responden. Sedangkan tingkat pendidikan responden terendah yaitu sarjana dengan persentase 17%. Hal ini menunjukkan bahwa produk Store Hardware sangat dibutuhkan oleh standar tamat berpendidikan SMA/Sederajat.

#### **2.6.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Dengan tingkat pendidikan responden yang berbeda-beda begitu pula dengan pekerjaan responden Hardware juga berbeda-beda. Jenis pekerjaan dari menggambarkan status sosial dan kehidupan dari responden pengguna produk Store Hardware. pekerjaan merupakan profesi atau kegiatan yang dilakukan responden secara rutin dalam kehidupan sehari – hari. Pekerjaan dapat mempengaruhi responden dalam memilih pakaiannya. Berikut adalah data mengenai pekerjaan responden :



**Tabel 2.3****Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>(%)</b>
<b>1</b>	Pelajar/Mahasiswa	44	44
<b>2</b>	Pegawai Swasta	33	33
<b>3</b>	Wiraswasta	8	8
<b>4</b>	Pegawai Negeri	6	6
<b>5</b>	TNI/POLRI	2	2
<b>6</b>	Lain - lainnya	7	7
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 2.3 dapat disimpulkan bahwa pekerjaan responden didominasi pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa dengan persentase sebesar 44%. Maka sebagian responden di donimasi oleh Mahasiswa/Pelajar.

### **2.6.5 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Per bulan**

Penghasilan per bulan responden merupakan nilai yang diperoleh responden dalam bentuk mata uang sebagai kompensasi dari pekerjaan yang telah dilakukan atau dikerjakan dalam hitungan waktu satu bulan. Tingkat penghasilan responden dapat berpengaruh terhadap gaya hidup dan daya beli mereka terhadap suatu barang atau jasa. Tingkat penghasilan responden dapat memengaruhi pola konsumsi responden. Berikut ini disajikan data mengenai penghasilan per bulan responden.

**Tabel 2.4****Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan**

No	Keterangan	Frekuensi	(%)
1	≤ Rp 1.000.000	28	28
2	>Rp.1.000.000-Rp.1.500.000	16	6
3	> Rp.1.500.000-Rp.2.000.000	15	15
4	>Rp.2.000.000-Rp.3.000.000	21	21
5	≥ Rp. 3.000.000	20	20
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 2.4 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah berpenghasilan  $\leq$  Rp 1.000.000 sebanyak 28% responden, sedangkan sebagian kecil atau terendah responden dengan berpenghasilan  $>$  Rp.1.500.000-Rp.2.000.000 dengan persentase 15% responden. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen Store Hardware adalah golongan menengah kebawah.

### 2.6.6 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian

Frekuensi berbelanja dari responden berbeda-beda dari satu dengan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan frekuensi pembelian konsumen Store Hardware Paragon Semarang terbesar berada pada *range*  $<$  2 kali kunjungan. Rincian data dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 2.5****Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>(%)</b>
<b>1</b>	$\leq 2$ kali	16	16
<b>2</b>	3 kali	36	36
<b>3</b>	4 kali	19	19
<b>4</b>	$\geq 5$ kali	29	29
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 2.5 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang mengunjungi Store Hardware dengan range 3 kali sebesar 36%, sedangkan paling terendah yaitu range lebih dari 5 kali sebanyak 29%.