

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

2.1. Profil Perusahaan Ramayana Lestari Sentosa, Tbk

2.1.1. Sejarah Ramayana Lestari Sentosa, Tbk

PT. Ramayana Lestari Sentosa, Tbk merupakan salah satu *Department Store* yang ada di Indonesia. Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang bisnis rantai toko swalayan. Jaringan toko yang dirintis oleh pasangan suami istri Paulus Tumewu dan Tan Lee Chuan ini pertama kali dibuka pada tahun 1978. Perusahaan ini didirikan di Indonesia pada tanggal 14 Desember 1983 berdasarkan Akta Notaris R. Muh. Hendrawan, S.H., No.60 pada tanggal yang sama. Akta pendirian ini disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No.C2-5877.HT.01.01.TH.85 tanggal 17 September 1985 dan diumumkan dalam Berita Negara No.9 Tambahan No.589 tanggal 3 Oktober 1985.

Pada tahun 1985 Ramayana mulai memperkenalkan produk sepatu, tas, dan aksesoris. Begitupun di tahun yang sama, Ramayana membuka toko pertama di luar Jakarta, tepatnya di Bandung. Pada toko cabang pertama tersebut, mereka telah memperkenalkan produk aksesoris seperti sepatu dan tas yang tak hanya terbatas pada pakaian. Pada tahun 1989 Ramayana telah menjadi jaringan ritel, yang terdiri dari 13 gerai dan mempekerjakan sebanyak 2.500 pekerja. Produk yang ditawarkan lebih luas yaitu mencakup kebutuhan rumah tangga, mainan, dan alat tulis.

Sesuai dengan pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan, kegiatan utama perusahaan adalah perdagangan umum yang menjual berbagai macam barang seperti pakaian, aksesoris, tas, sepatu, kosmetik dan produk-produk kebutuhan sehari-hari melalui gerai serba ada (*Department Store*) milik Perusahaan. Ramayana terus melakukan berbagai inovasi menarik lainnya dengan mengembangkan konsep belanja satu atap pusat perbelanjaan. Dengan konsep ini, Ramayana semakin tumbuh dengan jaringan ritel yang terbesar di Indonesia.

Pada tahun 2007, Perusahaan menghentikan operasi 2 gerai dan mengoperasikan gerai baru sebanyak 11 gerai. Pada tanggal 31 Desember 2007, jumlah gerai yang dioperasikan oleh Perusahaan terdiri dari 95 gerai dengan nama "Ramayana" dan "Robinson", 3 gerai dengan nama "Cahaya" dan 2 gerai dengan nama "Orangemart", yang berlokasi di Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Sumatera, Bali, Kalimantan, Nusa Tenggara dan Sulawesi. Kantor Pusat Perusahaan berdomisili di Jl. KH Wahid Hasyim No. 220 A & B, Jakarta 10250.

Saat ini perusahaan telah mengoperasikan toko di 42 kota besar di Indonesia dan mempekerjakan lebih dari 17.867 orang karyawan yang telah berdedikasi tinggi pada perusahaan. Bahkan pada tahun 2010, perusahaan telah mendirikan toko pertamanya di Papua. Dengan misi "menjadi jaringan ritel terbesar di Indonesia dengan mengendalikan biaya, meningkatkan layanan pelanggan, pengembangan sumber daya manusia, dan mempertahankan hubungan saling menguntungkan dengan pemasok dan rekan bisnis", Ramayana akan selalu memanjakan konsumennya dengan produk berkualitas tinggi dan harga yang terjangkau.

2.1.2. Visi dan Misi Ramayana Lestari Sentosa, Tbk

2.1.2.1. Visi

Sebagai jaringan Perusahaan retail, berkomitmen untuk melayani kebutuhan bersegmen menengah bawah, menyediakan beragam produk terjangkau dan berkualitas, menawarkan pelayanan pelanggan yang penuh perhatian.

2.1.2.2. Misi

Tetap menjaga posisi sebagai peritel terbesar di Indonesia, melalui ekspansi pasar, pengendalian biaya yang cerdas, meningkatkan layanan pelanggan, pengembangan sumber daya manusia, dan membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan rekan bisnis kami: semuanya untuk memaksimalkan nilai pemegang saham.

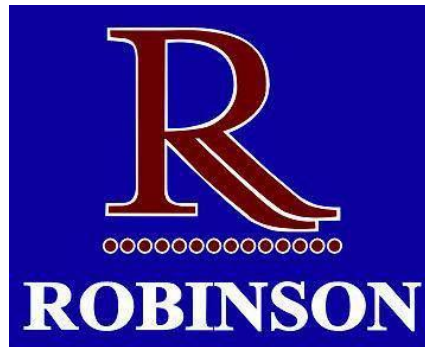
2.2. Profil Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang

2.2.1. Profil Singkat Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang

Robinson merupakan perusahaan yang tergabung dalam grup usaha dari Ramayana Lestari Sentosa, Tbk. Robinson tergolong dalam *department store* yang dalam hal ini menyelenggarakan penjualan produk *fashion* seperti pakaian, sepatu, tas, dan aksesoris.

Robinson *Department Store* telah berdiri di beberapa lokasi seperti di Tangerang Plaza, Samarinda Square, Gusher Plaza, Pekalongan Square, Cengkareng, Mall Lampung, Bandar Lampung Plaza, dan Mall Ciputra Semarang. Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang sendiri berdiri sejak 22 November 1993. Saat ini memiliki 5.190,27 m² area, yang terpisah menjadi dua lantai.

Gambar 2.1
Logo Robinson *Department Store*



Sumber: www.ramayana.co.id

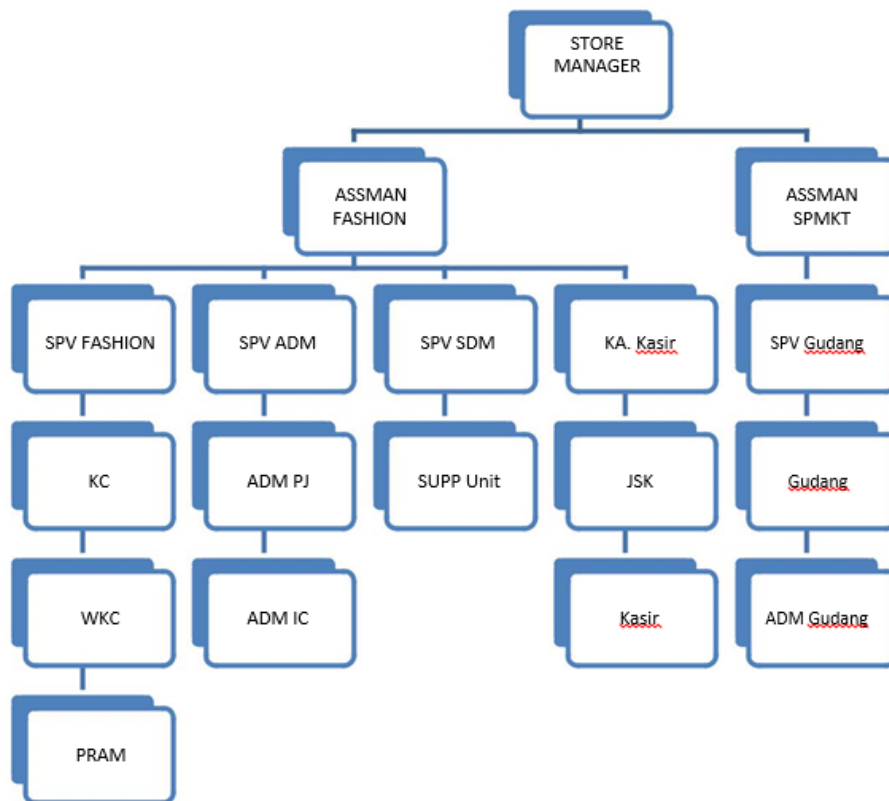
2.2.2. Struktur Organisasi Robinson *Department Store* Mal Ciputra

Semarang

Setiap perusahaan atau instansi pasti memiliki struktur organisasi dalam menjalankan aktivitasnya agar mencapai tujuan. Struktur organisasi adalah kerangka yang menunjukkan susunan perwujudan pola tetap hubungann hubungan di antara fungsi-fungsi, bagian-bagian, maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang atau posisi dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam mencapai suatu organisasi (Handoko, 1995).

Adapun struktur organisasi dari Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang adalah sebagai berikut:

Gambar 2.2

Struktur Organisasi Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang

Sumber: Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang, 2018

2.2.3. Job Description

Adapun *job description* dari masing-masing posisi yang terdapat dalam struktur organisasi perusahaan Robinson *Department* Ciputra Mal Semarang adalah sebagai berikut:

1. Store Manager

Bertugas melihat penjualan perhari, perminggu, perbulan, atau secara keseluruhan dari target penjualan dan dibahas dengan Supervisor dan KC seminggu sekali. Selain itu menganalisa dan mengevaluasi penyebab tidak

tercapainya target, dan mencari solusinya, serta mengkoordinasikan masalah-masalah tersebut dengan MD pusat, Regional Manager, dan Korem.

2. *Assistant Store Manager*

Bertugas melakukan observasi untuk mengecek kondisi persiapan buka toko, meliputi penerangan, mesin-mesin kassa, AC, penitipan barang, genset, monitor, kebersihan area. Selain itu mengecek persiapan personil di masing-masing *counter* berdasarkan laporan dari masing-masing KC/WKC untuk pengaturan komposisi karyawan hari-hari biasa, Sabtu-Minggu, dan hari besar.

3. *Supervisor Fashion (SPV Fashion)*

Bertanggung jawab mengawasi, mengontrol, serta mengevaluasi seluruh kegiatan yang berada dalam area *fashion* di toko.

4. *Supervisor Administrasi (SPV ADM)*

Bertanggung jawab mengawasi seluruh kegiatan administrasi dalam hal ini meliputi: pengontrolan & pengawasan, pengembangan & evaluasi, serta pelaporan.

5. *Supervisor Sumber Daya Manusia (SPV SDM)*

Berperan aktif dalam mengimplementasikan kebijaksanaan SDM di wilayah dengan memberikan informasi atas kondisi di lapangan kepada *management* yang berkaitan dengan ketanagakerjaan.

6. *Supervisor Gudang (SPV GDG)*

Bertanggung jawab mengawasi gudang, meliputi: absensi karyawan gudang, Adm PO, Adm gudang, mengatur posisi karyawan gudang setiap hari (khususnya Sabtu dan Minggu), menata dan cek gudang, membuat laporan harian atas barang masuk & barang keluar serta memastikan laporan tersebut setiap harinya terinput pada bagian *inventory* toko.

7. Kepala Kasir (KA. KASIR)

Bertanggung jawab terhadap kunci toko dan kunci brankas. Menghitung uang serta mempersiapkan modal. Observasi kassa, meliputi cek kesiapan sarana dan prasarana kasir, mengontrol kebersihan dan kerapihan kassa, kerapihan kasir. Selain itu membantu mengawasi jalannya operasional toko.

8. Kepala *Counter* (KC)

Bertugas mengawasi aktivitas pramuniaga, serta SPG yang ada di area (*counter*). Dalam hal ini berfungsi mengatur segala kegiatan antara lain: pelayanan penjualan, *customer service*, administrasi *counter*, dan lain-lain yang berhubungan dengan bagian/*counter* yang dibawahinya.

9. Wakil Kepala *Counter* (WKC)

Bertugas melakukan pertemuan setiap hari dengan bawahannya mengenai: penjualan dan barang, informasi yang didapat dari pusat atau staff, pengaturan *shiff/off*, pencapaian target, pembagian tugas berdasarkan tanggung jawab masing-masing, serta rencana promosi.

10. Administrasi Penjualan (ADM PJ)

Secara keseluruhan membuat jenis laporan meliputi: form penjualan kasir, data penjualan (beli putus&konsinyasi), *sales* jurnal konsinyasi. Serta mengerjakan form penjualan kasir untuk kasir pusat.

11. Administrasi *Inventory Control* (ADM IC)

Bertanggung jawab kepada *supervisor* adm. Secara keseluruhan membuat laporan harian, laporan mingguan (laporan persediaan barang, laporan *profit center*), laporan bulanan, dan laporan *stock opname*.

12. SUPP Unit

a. Teknisi

Bersama staff setiap hari baik pagi maupun malam hari setelah tutup toko melakukan observasi keseluruhan area toko seperti kunci-kunci gembok, *rolling door*, gudang, ruang M, area *counter*, kamar pas, WC, ruang AHU, pintu darurat untuk meyakinkan toko dalam keadaan aman. Serta mempersiapkan sarana untuk buka toko seperti *escalator*, AC, penerangan, dan lampu *emergency*.

b. Dekorasi

Bertanggung jawab membersihkan ruang dekorasi dan mempersiapkan alat-alat tulis yang akan digunakan dalam aktivitas. Merapikan dan merawat dengan baik aset interior perusahaan agar dapat dipergunakan kembali. Serta mengecek dan merapikan *center point*, *selling point* setiap hari yang

ada di setiap *counter* dari penampilan, kebersihan, sarana promosi harus selalu baik dan menarik.

c. Monitor

Bertanggung jawab terhadap promosi penjualan yang ada di toko. Seperti contoh mempromosikan dan memberikan informasi kepada *costumer* mengenai produk yang dijual, letak kassa, diskon, program acara Robinson. Selain itu membentuk suasana yang nyaman, seperti pemutaran lagu, untuk dapat menarik *costumer* masuk ke area dalam toko.

d. *Cleaning Service*

Bertanggung jawab terhadap kebersihan di area toko. Baik dalam area penjualan, maupun area para karyawan.

13. Gudang

Bertanggung jawab kepada *supervisor* gudang. Berperan mengawasi penerimaan, pengeluaran, dan stok barang di toko.

14. Administrasi Gudang (ADM GDG)

Bertanggung jawab membuat laporan harian meliputi: pengiriman dokumen faktur ke *accounting* pusat, dan pengiriman dokumen SP, Nota retur, PCC LSPB (Laporan Selisih Penerimaan Barang) ke *Inventory* Pusat.

15. Kasir Pengawas Toko

Bertugas membawahi kasir. Berperan mengontrol kerapihan kasir dalam berpakaian & penampilan yang sopan. Mengontrol kebersihan dan kerapihan *counter* kassa setiap hari sebelum buka toko. Selain itu

mengontrol kesiapan kassa seperti: faktur, bon batalan, kantong plastik, register, steples dan isinya, stempel lunas, pita mesin faktur.

16. Pramuniaga (PRAM)

Bertugas mengawasi persiapan dan proses pelayanan penjualan. Dalam hal ini, pramuniaga melapor kepada kepala *counter* dan wakil kepala *counter*.

17. Kasir

Secara umum bertugas melayani *costumer* dalam proses pembayaran baik dengan uang tunai maupun kartu debit/kredit. Selain itu bertugas menjaga keamanan uang di kassa.

18. *Security* Toko

Bertanggung jawab secara struktural pada kepala toko, dan secara fungsional pada regional *security*. Dalam hal ini berperan mengawasi seluruh keamanan dalam toko.

2.2.4. Aspek Perusahaan

2.2.4.1. Aktivitas Perusahaan

Robinson *Department Store* merupakan salah satu jaringan yang bergerak menyediakan berbagai kebutuhan *fashion* seperti pakaian, sepatu, sandal, tas, serta aksesoris yang ditujukan untuk pria dan wanita, baik untuk dewasa, remaja, maupun anak-anak. Robinson *Department Store* tergolong dalam perusahaan dagang, maka dari itu yang menjadi kegiatannya adalah pengadaan barang dan penjualan barang.

1. Pengadaan Barang

Untuk pengadaan barang dagangan, Robinson *Departement Store* menempuh dua cara yaitu beli putus dan konsinyasi. Disebut beli putus, jika barang

yang dibeli oleh Robinson *Departement Store* langsung dibayar, namun kedua belah pihak tidak mengikatkan diri dalam perjanjian apapun selain proses jual beli tersebut. Masing-masing pihak tidak bertanggung jawab juga tidak memiliki kewajiban apapun setelah transaksi selesai. Sedangkan konsinyasi, adalah ketika Robinson *Departement Store* mengadakan kerja sama dengan pihak luar/pemilik barang (*consignor*). Pemilik barang akan datang kepada Robinson *Departement Store* dan menawarkan produk yang dimilikinya. Dalam hal ini Robinson *Departement Store* memiliki produk *fashion* dari merk lain dan menempatkannya di area toko. Disini, pihak Robinson *Departement Store* akan mempromosikan serta menjual produk tersebut.

Dalam proses pengadaan barang ini, ada hal yang harus diperhatikan sebelum mengadakan pemesanan kembali suatu jenis barang. Hal tersebut diketahui dari perhitungan jumlah produk-produk yang ada di toko, yakni dengan memerhatikan apakah produk tersebut termasuk dalam barang laku, barang lambat, atau barang mati.

2. Penjualan Barang

Untuk penjualan barang, terdapat dua jenis kegiatan yaitu penjualan secara reguler dan penjualan konsinyasi. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, penjualan konsinyasi merupakan suatu cara penjualan dimana produk-produk yang dijual berasal dari hubungan kerjasama atau merupakan produk titipan. Sedangkan untuk penjualan reguler merupakan suatu jenis kegiatan dalam menjual produk yang tergolong dalam cara beli putus.

2.2.4.2. Jumlah Karyawan

Di dalam pelaksanaan kegiatan, Robinson Departement Store Mal Ciputra Semarang ini mempunyai tenaga kerja sebanyak 86 orang, dengan 9 orang staff, dan 77 orang karyawan termasuk di dalamnya pramuniaga, kasir, *cleaning service*, *security*, teknisi-teknisi. Adapun tenaga kerja Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang memiliki jenjang pendidikan yang berbeda, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1

Jenjang Pendidikan Karyawan Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang

No.	Jabatan	Jenjang Pendidikan
1.	<i>Store Manager</i>	S1
2.	<i>Assistan Store Manager</i>	S1
3.	<i>Staff Merchandise</i>	SMA
4.	<i>Staff Supervisor Area</i>	S1
5.	<i>Staff Supervisor Area</i>	SMA
6.	<i>Staff SDM</i>	SMA
7.	Kepala Kasir	SMA
8.	JSK	SMA
9.	Pramuniaga, kasir, <i>cleaning service</i> , <i>security</i> , dan teknisi-teknisi	SMA

Sumber: *Robinson Department Store Mal Ciputra Semarang, 2018*

2.2.4.3. Jam Kerja Karyawan

Jam kerja karyawan pada Robinson *Departement Store* Mal Ciputra Semarang ini berdasarkan *shift* yang ada adalah dihitung 6 hari jam kerja, dan satu hari libur.

- | | | |
|------------------|----------------------|---------------------|
| <i>Shift</i> 1 : | Senin & Kamis | : 08.00 – 15.30 WIB |
| | Selasa, Rabu, Jum'at | : 08.45 – 16.15 WIB |
| | Sabtu & Minggu | : 08.45 – 16.45 WIB |
| | Istirahat | : 14.00 – 15.00 WIB |

- *Shift 2* : Minggu – Kamis : 14.00 – 21.30 WIB
- Jum'at & Sabtu : 14.00 – 22.00 WIB
- Istirahat : 15.00 – 16.00 WIB

Adapun waktu tutup toko untuk hari-hari tertentu dalam setahun (contoh: Hari Raya idul Fitri), menyesuaikan dengan waktu tutup/liburnya Mal Ciputra Semarang.

2.2.4.4. Macam-macam Fasilitas yang Diberikan

Disamping menerima gaji tetap, pegawai juga mendapatkan fasilitas-fasilitas lain seperti :

1. Pembagian pakaian seragam
2. Adanya asuransi tenaga kerja yang meliputi :
 - Asuransi kesehatan
 - Asuransi kematian
 - Asuransi tunjangan hari tua
 - Asuransi kecelakaan kerja
 - Asuransi bencana alam
3. Tunjangan hari raya
4. Bagi karyawan yang berprestasi dengan masa kerja 10 tahun diberikan fasilitas penyicilan kendaraan motor.

2.2.4.5. Cara Pengembangan Tenaga Kerja

Dalam perekrutan tenaga kerjanya, Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang melakukan perekrutan sendiri. Tidak ada periode tertentu dalam proses perekrutan. Khusus mendekati hari raya atau hari besar lainnya, sebagai bentuk antisipasi jumlah pengunjung yang datang lebih dari hari biasanya, diadakan

perekrutan untuk pramuniaga tambahan. Adapun perekrutan bersifat tidak tetap. Setelah itu, jika pramuniaga magang ingin melanjutkan masa kontraknya, dapat mengajukan diri dan jika layak akan diikutsertakan dalam program *On the Job Training* (OJT).

Bagi calon karyawan baru, akan diikutsertakan dalam program pelatihan. Tujuannya untuk mengenalkan calon karyawan kepada dunia kerja, seluk beluk *Robinson Department Store*, dan sebagainya. Untuk karyawan lama, dilakukan Program Penyegaran. Program ini dipimpin langsung oleh Kepala Toko (*Store Manager*). Maksud dan tujuan dari penyegaran adalah untuk lebih mendekatkan tiap-tiap individu, mengetahui permasalahan atau kendala yang timbul, pembahasan barang yang tidak laku, pembahasan SOP, dan sebagainya. Program penyegaran ini dilakukan satu kali dalam sebulan. Sedangkan untuk sistem jenjang karir yang berlaku, karyawan yang memiliki kinerja yang baik atau berprestasi akan langsung dipromosikan atau diajukan untuk melangkah ke jenjang karir selanjutnya.

2.2.5. *In Store Promotion* pada *Robinson Department Store Mal Ciputra*

Semarang

2.2.5.1. Jenis-Jenis *In Store Promotion* pada *Robinson Department Store Mal*

Ciputra Semarang

Dalam pelaksanaannya, *Robinson Department Store Mal Ciputra Semarang* melakukan *in store promotion* di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Mengadakan potongan harga atau diskon

Terdapat dua macam diskon yang dilakukan Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang, yaitu:

- *Discount Time*

Discount time merupakan program toko yang dilakukan untuk menarik perhatian konsumen dengan cara memberikan *discount* sebesar-besarnya untuk barang tertentu dan pada *season-season* tertentu namun dalam batas *budget discount* tertentu, yakni tidak boleh melampaui ketentuan yang diberikan oleh Kantor Pusat. *Budget discount* yang diberikan oleh pusat merupakan hasil keputusan yang telah disesuaikan dengan target penjualan yang masih harus dicapai toko bersangkutan. *Discount time* tidak berlaku atau diperuntukan kepada karyawan toko bersangkutan.

- *Discount Event*

Discount event program toko yang dilakukan untuk menarik *customer* agar berbelanja di toko tergantung pada *event* tertentu seperti ulang tahun Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang, liburan anak sekolah, hari besar seperti Natal, Tahun Baru, dan juga Hari Raya Idul Fitri. *Discount* yang dijalankan ini tidak bergantung pada waktu tertentu dan berlangsung selama sehari penuh. *Discount* ini diadakan atas kerja sama yang dilakukan oleh Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang dengan pemasok.

Gambar 2.3
Program Potongan Harga atau Diskon



Sumber: Robinson Department Store Mal Ciputra Semarang, 2018

2. Memberi kupon pada produk tertentu

Pemberian kupon pada produk tertentu dilakukan pada saat hari-hari besar atau momen tertentu. Pemberian kupon dapat diberikan saat momen ulang tahun atau konsumen telah melakukan pembelian atau penukaran poin sebelumnya. Kupon tersebut dapat ditukarkan pada barang sejenis atau barang lain yang mempunyai tanda khusus.

3. Melakukan penataan *display* produk-produk secara menarik

Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang melakukan penataan *display* produk secara menarik dengan menambahkan berbagai aksesoris dan tata cahaya yang baik dan sesuai untuk menunjang keindahan pada produk yang dipajang. Tujuannya tentu untuk menarik konsumen untuk membeli produk tersebut. Selain itu pengadaan rak-rak gantung dan rak besar ditempatkan dengan rapi dan baik untuk memudahkan konsumen melihat dan memilih produk sendiri (*self service*) serta adanya patung model (*mannequin*) yang dipasangkan berbagai macam produk sebagai referensi konsumen untuk memilih produk yang bagus.

Gambar 2.4
Display Produk



Sumber: Robinson Department Store Mal Ciputra Semarang, 2018

4. Adanya pramuniaga yang baik dan informatif

Pramuniaga merupakan orang yang akan melakukan kontak langsung dengan konsumen. Kontak langsung ini diharapkan akan terjadi interaksi yang positif antara perusahaan dan konsumen. Pramuniaga yang ramah dan informatif tentu memberikan keuntungan baik bagi Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang dan konsumen karena dengan adanya pramuniaga tersebut maka kemungkinan besar konsumen akan terdorong untuk melakukan pembelian karena bujukan dari pramuniaga.

5. Mengadakan promosi demonstrasi atau *Time Service* (TS)

Time service adalah program toko yang dilakukan untuk menarik *customer* agar berbelanja di toko dan tidak berlaku untuk karyawan yang bersangkutan. Potongan harga dapat dilakukan dengan cara *price over* yakni label tidak perlu diubah dan pada bon ditulis *discount* atau potongan harga yang diberikan. *Price over* akan memengaruhi *budget discount* toko. Oleh karena itu Kepala Toko dan *Merchandise*

Development (MCD) harus mempertimbangkan *budget discount* toko. Pramuniaga akan menginformasikan kepada konsumen tentang pelaksanaan *time service* yang meliputi tempat acara, jumlah (potongan harga) dengan semenarik mungkin. *Time service* biasanya dilakukan untuk menghabiskan stok barang dan mencapai target penjualan dengan *budget discount* sesuai dengan kebijakan yang diberikan pihak perusahaan yang diwakilkan oleh Kepala Toko dan MCD.

2.2.5.2. Tujuan Kebijakan *In Store Atmosphere* Robinson *Department Store*

Mal Ciputra Semarang

Untuk bertahan dalam pasar yang persaingannya sangat kompetitif, Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang melakukan *in store promotion* yang dilakukan pengawasan secara periodik untuk mencapai tujuan perusahaan. Adapun tujuan itu antara lain:

1. Peningkatan Volume Penjualan

Dengan adanya *in store promotion* diharapkan konsumen akan selalu untuk datang dan membeli di Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang sehingga volume penjualan akan meningkat sehingga nantinya akan memengaruhi tingkat pendapatan secara maksimal.

2. Peningkatan Laba Perusahaan

Dengan adanya *in store promotion* diharapkan akan dapat meningkatkan laba perusahaan, walaupun secara nyata keuntungan setiap unit barang (satuan barang) kecil akan tetapi dengan besarnya volume barang yang terjual diharapkan akan meningkatkan laba perusahaan.

3. Menghabiskan Sisa Stok

Dengan adanya *in store promotion* pada barang-barang tertentu diharapkan stok barang akan cepat habis (laku semua). Berdasarkan target penjualan, maka Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang akan mengadakan *discount* (potongan harga) untuk menghabiskan sisa stok sesuai dengan kondisi penjualan, baik yang telah dicapai maupun yang harus dicapai dengan rekonsiliasi dari waktu target penjualan.

4. Memikat Harga Pelanggan agar Tidak Pindah pada Kompetitor

Tingkat *discount* yang khusus diberikan oleh Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang dimaksudkan agar para pelanggan tersebut mendapatkan semacam keistimewaan sehingga mereka enggan untuk berpindah kepada pesaing lain. Dengan *discount* khusus diharapkan agar pelanggan Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang mempunyai anggapan bahwa barang-barang yang dijual oleh Robinson mempunyai tingkat harga yang lebih murah jika dibandingkan dengan pesaing lain.

5. Stabilitas Harga

Dalam pasar yang konsumen yang sangat sensitif terhadap harga, maka Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang selalu melakukan stabilisasi harga agar pelanggan tidak berpindah ke pesaing lain yang memberikan kebijakan harga yang lebih rendah oleh Robinson.

2.2.6. Store Atmosphere pada Robinson Department Store Mal Ciputra

Semarang

2.2.6.1. Exterior pada Robinson Department Store Mal Ciputra Semarang

Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang yang menjadi objek dalam penelitian ini berlokasi di Mal Ciputra Semarang, dan terletak di lantai 2–3, Jalan Simpang Lima No. 1, Semarang 50132, Jawa Tengah. Lokasi tersebut merupakan lokasi yang strategis dan akses lokasi menuju Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang tergolong mudah karena lokasinya berada di pusat kota. Luas bangunan saat ini yaitu 5.190,27 m² area, yang terpisah menjadi dua lantai.

2.2.6.2. General interior pada Robinson Department Store Mal Ciputra

Semarang

Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang menggunakan pewarnaan putih sebagai warna dinding. Untuk melapisi dinding pun Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang menggunakan *wallpaper* dari merek produk-produk yang dipamerkan. Adapun dalam pencahayaannya digunakan lampu berwarna putih dan *orange* muda. Lampu berwarna putih yang terpancar kuat berfungsi sebagai penerangan, dan lampu berwarna *orange* muda dipasang untuk memberikan kesan terhadap produk yang dipamerkan agar timbul efek yang lebih menarik.

Adapun pemutaran musik atau lagu selalu diputar untuk menyenangkan pengunjung yang datang agar dapat menikmati kunjungannya di Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang. Terkadang jika ada promo-promo diskon atau produk-produk terbaru, ada karyawan Robinson *Department Store*

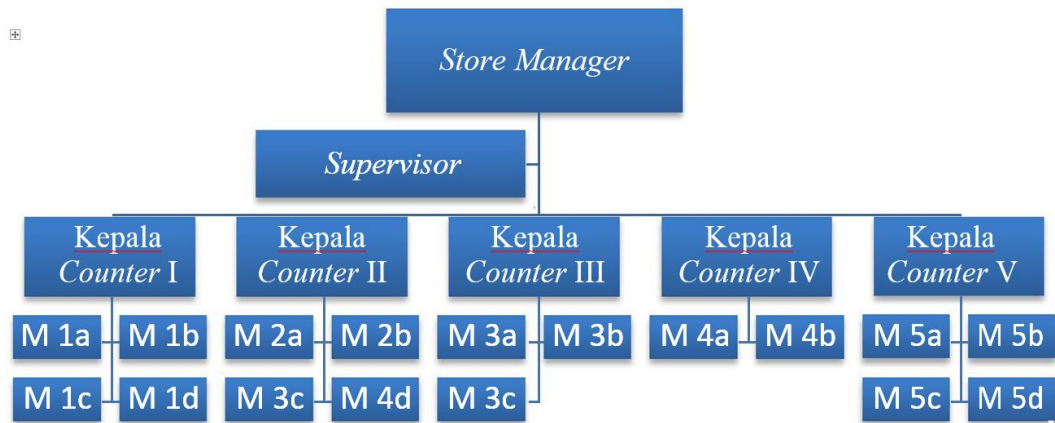
Mal Ciputra Semarang yang akan terus menginformasikannya melalui pengeras suara. Hal ini dilakukan untuk memberitahukan pengunjung yang datang atau menarik konsumen yang sedang berada diluar area toko sehingga akhirnya datang berkunjung ke Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang.

Untuk kebersihan dari area toko, petugas kebersihan (*cleaning service*) selalu melakukan pembersihan secara berkala setiap sebelum toko dibuka dan setelah toko ditutup. Pada waktu toko sudah buka, petugas juga akan tetap bertugas membersihkan area eskalator, kamar pas, dan toilet (di dalam *office*), juga melakukan pembersihan pada area yang terlihat atau dirasa kotor. Adapun tempat sampah yang digunakan sebanyak 7 buah, yakni 5 buah berada di lantai 3 yang masing-masing berada di tengah area sepatu, bagian luar sebelah depan toko, dan bagian luar sebelah belakang toko. Selain itu 1 buah ditempatkan di bagian *office*, dan 1 buah yang lain berada di lantai 2. Tingkat suhu atau temperatur udara di Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang terasa sejuk karena pendingin ruangan (*air conditioner*) masih berfungsi dengan baik.

2.2.6.3. Store layout pada Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang

Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang mengelompokkan *merchandise* ke dalam beberapa *counter* yang berbeda dan membagi tugas pada bagiannya masing-masing untuk menangani *merchandise*. *Merchandise* adalah produk-produk yang dijual peritel dalam gerainya. *Merchandise* di Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang diatur langsung oleh *Store Manager*. *Merchandise* Robinson *Department Store* Mal Ciputra dikelompokkan ke dalam 5 *counter* yang berbeda, sebagai berikut:

Gambar 2.5
Merchandise Robinson Department Store Mal Ciputra Semarang



Sumber: *Robinson Department Store Mal Ciputra Semarang, 2018*

Keterangan:

M = *Merchandise*, terdiri dari:

1. M = *Merchandise*, terdiri dari:

- M 1a = Pakaian wanita dewasa
- M 1b = Pakaian remaja putri
- M 1c = Studio *ladies/t-shirt*
- M 1d = Perlengkapan dalam wanita

2. *Counter II*, terbagi menjadi:

- M 2a = Pakaian oblong *t-shirt* pria dewasa
- M 2b = Kemeja
- M 2c = Perlengkapan dalam pria
- M 2d = Celana panjang pria

3. *Counter III*, terbagi menjadi :

- M 3a = Pakaian dan perlengkapan bayi

- M 3b = Pakaian anak wanita
- M 3c = Pakaian anak pria

4. *Counter IV*, terbagi menjadi:

- M 4a = Sepatu dan sandal anak
- M 4b = Sepatu dan sandal wanita dan pria dewasa

5. *Counter V* adalah pakaian khusus obral, terbagi menjadi:

- M 5a = Pakaian *t-shirt* wanita
- M 5b = Pakaian *t-shirt* pria
- M 5c = Pakaian *t-shirt* oblong murah
- M 5d = Celana *jeans* panjang.

2.2.6.4. Interior (*Point-of-Purchased*) display pada Robinson Department Store

Mal Ciputra Semarang

POP yaitu papan harga yang berisikan informasi yang menerangkan identitas barang bersangkutan seperti harga lama, harga promosi, merk produk dan sebagainya yang dapat membantu konsumen untuk mengetahui *discount* produk bersangkutan. Adapun standar POP yang diterapkan oleh Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang yakni adalah sebagai berikut:

POP yang dibuat di toko harus sesuai dengan ukuran yang telah ditentukan.

POP terdiri dari dari beberapa jenis dan ukuran, antara lain:

1. POP *Fashion*

- Berlogo murah = Ukuran 30 cm x 48 cm.
- POP yang digunakan untuk barang-barang yang sedang promosi.

- POP mencakup merek barang, harga lama dan harga promosi (secara berurut dari atas).
- Tulisan merek barang ditulis dengan tinggi huruf 5 cm dan spasi 2 cm.
- Tulisan harga lama ditulis dengan tinggi huruf 4 cm dan spasi 2 cm.
- Tulisan harga lama ditulis dengan tinggi huruf 17 cm dan spasi 4 cm.

2. Ukuran 19,5 cm x 22 cm

- POP mencantumkan merk barang, harga barang lama dan harga promosi (secara berurut dari atas).
- Tulisan merek barang ditulis dengan tinggi huruf 2 cm.
- Tulisan harga lama ditulis dengan tinggi huruf 3 cm.
- Tulisan harga promosi ditulis dengan tinggi huruf 8 cm.

3. POP mencantumkan jenis barang, merk barang dan harganya saja (secara berurut dari atas).

- Tulisan jenis barang ditulis dengan huruf 2 cm.
- Tulisan merek barang ditulis dengan tinggi huruf 3 cm.
- Tulisan harga barang ditulis dengan tinggi huruf 8 cm.

4. POP mencantumkan jenis barang dan harga barang saja, tidak ada promosi atau harga *special* (secara berurut dari atas).

- Tulisan jenis barang ditulis dengan tinggi huruf 3 cm.
- Tulisan harga barang ditulis dengan tinggi huruf 12 cm.

2.2.7. Upaya Membangun Emosi Positif di Robinson *Department Store* Mal

Ciputra Semarang

Menurut Park,*et al.* (2006:436) emosi positif merupakan faktor penting dari mood yang dapat memengaruhi keputusan pembelian seseorang. Ketika seseorang sedang berkunjung ke dalam sebuah tempat perbelanjaan dengan emosi yang positif di dalamnya, maka mereka akan lebih merasa nyaman dalam berbelanja dan hal tersebut yang dapat memberikan rangsangan pada alam bawah sadar seseorang untuk melakukan belanja lebih banyak. Emosi positif dapat dibangun dengan cara membuat suasana berbelanja menjadi menyenangkan, nyaman, dan bergairah. Menurut sudut pandang penulis, Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang dalam membangun emosi positif pada konsumennya telah melakukan berbagai hal, yaitu:

- Terdapat *in store promotion* untuk menciptakan gairah dalam berbelanja

Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang membidik segmen kelas menengah yang mana harga yang ditetapkan pun sangat terjangkau bagi segmen bidikannya. Konsumen dapat membeli produk *fashion* yang menarik sesuai selera serta keinginannya atau yang sedang *nge-trend* saat ini dengan harga yang relatif murah dan banyaknya program potongan harga. Kemudian Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang melakukan demonstrasi untuk menginformasikan promo-promo diskon atau produk-produk terbaru melalui pengeras suara. Hal ini dilakukan untuk memberitahukan pengunjung yang datang atau menarik konsumen yang sedang berada diluar area toko sehingga akhirnya datang berkunjung ke Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang.

Karyawan Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang yang berjaga di area toko, baik pramuniaga maupun kasir, memiliki penampilan yang sesuai dan rapi. Adapun seragam yang dikenakan adalah *dress* atau baju terusan berwarna *orange* untuk pramuniaga wanita di *front office*, dan kemeja tidak berkerah *orange* serta rok hitam pendek untuk perempuan bagian *back office*. Pramuniaga ini tentu telah melakukan *training* sebelumnya untuk melayani konsumen dengan baik, ramah, dan informatif

- Menciptakan suasana toko yang menarik, bersih dan nyaman.

Dalam penciptaan suasana untuk menarik konsumen, Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang menggunakan pewarnaan putih sebagai warna dinding. Untuk melapisi dinding pun Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang menggunakan *wallpaper* dari merek produk-produk yang dipamerkan. Adapun dalam pencahayaannya digunakan lampu berwarna putih dan *orange* muda. Lampu berwarna putih yang terpancar kuat berfungsi sebagai penerangan, dan lampu berwarna *orange* muda dipasang untuk memberikan kesan terhadap produk yang dipamerkan agar timbul efek yang lebih menarik.

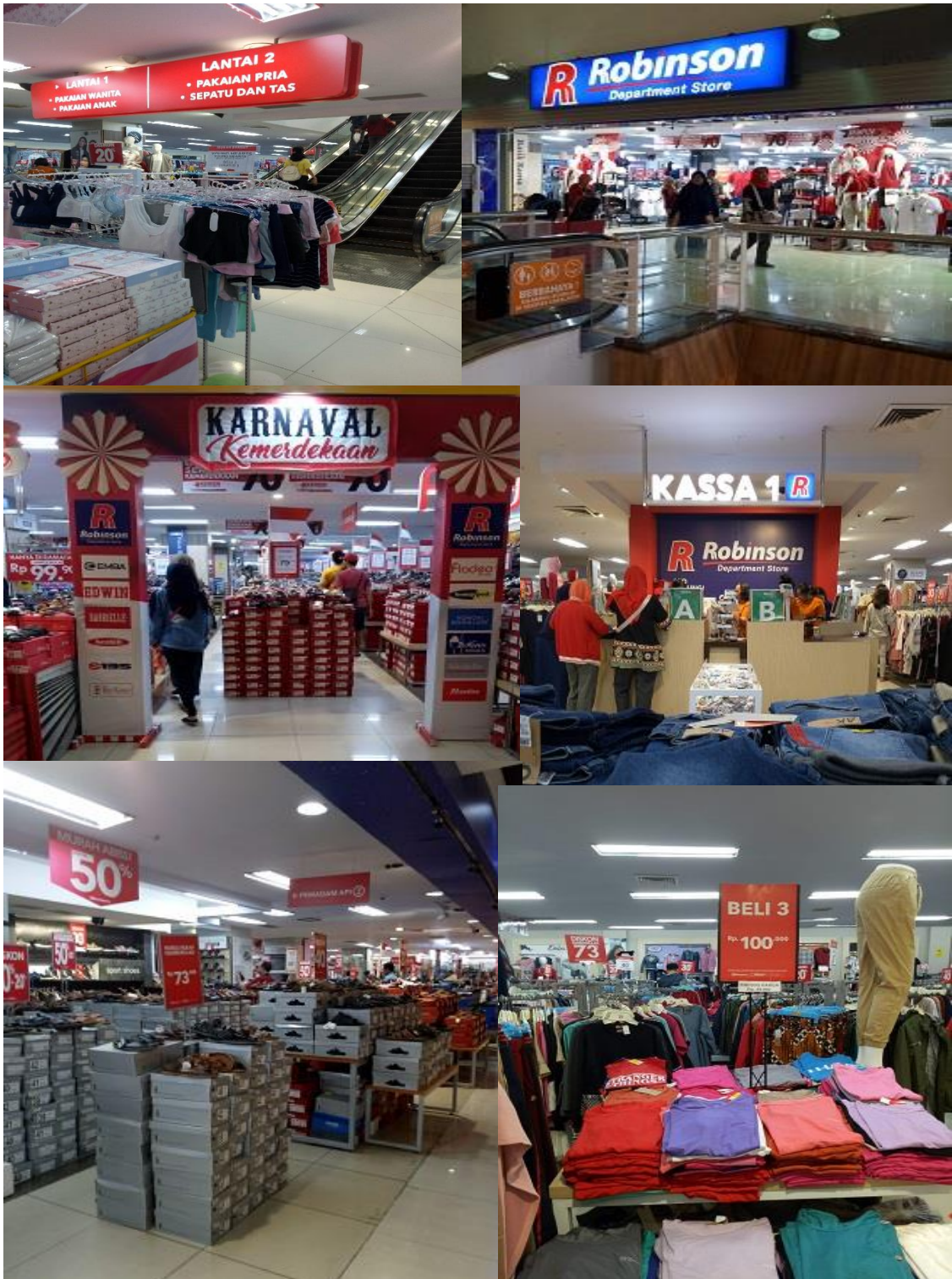
Adapun pemutaran musik atau lagu selalu diputar untuk menyenangkan pengunjung yang datang agar dapat menikmati kunjungannya di Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang. Untuk kebersihan dari area toko, petugas kebersihan (*cleaning service*) selalu melakukan pembersihan secara berkala setiap sebelum toko dibuka dan setelah toko ditutup. Pada waktu toko sudah buka, petugas juga akan tetap bertugas membersihkan area eskalator, kamar pas, dan toilet (di dalam *office*), juga melakukan pembersihan pada area yang terlihat atau dirasa kotor. Adapun

tempat sampah yang digunakan sebanyak 7 buah, yakni 5 buah berada di lantai 3 yang masing-masing berada di tengah area sepatu, bagian luar sebelah depan toko, dan bagian luar sebelah belakang toko. Selain itu 1 buah ditempatkan di bagian *office*, dan 1 buah yang lain berada di lantai 2.

Tingkat suhu atau temperatur udara di Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang terasa sejuk karena pendingin ruangan (*air conditioner*) masih berfungsi dengan baik. Rak-rak di dalam toko juga telah diatur sedemikian rupa sehingga pengunjung yang datang lebih mudah dan leluasa untuk bergerak. Namun memang penulis melihat, seperti di area pakaian, antara rak jenis pakaian yang satu dengan yang lain agak terlalu berdekatan.

Tata letak yang dimiliki Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang telah diatur dengan baik sehingga terlihat teratur. Seperti produk sepatu, sandal, dan tas yang letaknya berdekatan dan berada di satu lantai yaitu lantai 3. Lalu produk pakaian yang diberikan ruang sebanyak dua lantai yakni lantai 2 dan lantai 3. Lantai 2 menempatkan produk-produk untuk wanita, mulai dari kaos, kemeja, *dress*, jaket, *lingerie*, celana, serta kosmetika. Sedangkan lantai 3 menempatkan produk-produk untuk laki-laki, serta anak-anak, ditambah dengan bagian sepatu, sandal, tas, juga dompet. Letaknya yang berada di atas-bawah serta dihubungkan dengan tangga berjalan (*escalator*) yang terletak di area dalam toko dapat memudahkan pengunjung untuk mencari barang yang diinginkannya, tanpa perlu meraih tangga berjalan di luar area toko.

Gambar 2.6
Gambaran Umum
Robinson Department Store Mal Ciputra Semarang



Sumber: Robinson Department Store Mal Ciputra Semarang, 2018

2.3. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden menggambarkan keadaan serta kondisi dari responden. Berikut ini akan dikemukakan gambaran umum responden yang menjadi objek dalam penelitian ini, yaitu konsumen yang telah berbelanja di Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang. Selanjutnya responden penelitian ini dapat diperinci berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, rata-rata pengeluaran, dan frekuensi kunjungan ke Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang. Kelima aspek tersebut mempunyai peranan penting dalam menilai perilaku pembelian tidak terencana (*impulse buying*).

Data diperoleh secara langsung dengan menggunakan instrumen penelitian yakni kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden yang telah memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel dalam penelitian yang dilakukan di Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang.

2.3.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data di bawah ini menunjukkan perbandingan antara jumlah laki-laki dan perempuan yang menjadi responden dalam penelitian. Berdasarkan klasifikasi jenis kelamin maka diperoleh komposisi responden penelitian seperti yang ada pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	37	37 %
2	Perempuan	63	63%
Total		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data pada Tabel 2.2 di atas menunjukkan bahwa 63% responden penelitian berjenis kelamin perempuan dan sisanya sebanyak 37% berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa mayoritas yang menjadi responden adalah wanita, karena wanita cenderung memiliki hobi (ketertarikan) untuk berbelanja. Menurut Schiffman dan Kanuk (2004:57) jenis kelamin (*gender*) seringkali dianggap sebagai salah satu faktor yang memengaruhi seseorang dalam perilaku konsumen, termasuk dalam pembelian impulsif. Hal ini disebabkan oleh terdapatnya suatu perbedaan kebutuhan dan selera akan sesuatu diantara pria dan wanita.

2.3.2. Responden Berdasarkan Usia

Pengelompokan responden berdasarkan usia dimaksudkan untuk mengetahui gambaran usia yang menjadi responden penelitian. Kelompok responden yang diteliti berdasarkan usianya dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	15-24	40	40%
2	25-34	35	35%
3	35-44	13	13%
4	45-54	9	9%
5	55-64	3	3%
Total		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data pada Tabel 2.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah kelompok usia 15 - 24 tahun sebanyak 40 orang atau sebesar 40%. Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian ini adalah yang berada di kelompok usia lebih dari 15 sampai 24 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dari Robinson *Department*

Store Mal Ciputra Semarang berada pada usia produktif dimana usia tersebut seseorang masih mampu bekerja dan menghasilkan sesuatu.

2.3.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan pekerjaan utama atau kegiatan responden. Berdasarkan klasifikasi pekerjaan, maka diperoleh komposisi responden seperti yang ada pada tabel berikut ini:

Tabel 2.4
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	6	6%
2	Pegawai Swasta	28	28%
3	Wiraswasta	11	11%
4	Pelajar/Mahasiswa	41	41%
5	Lain-lain	14	14%
Total		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data pada Tabel 2.4 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 41%. Sedangkan jumlah paling sedikit yaitu responden dengan kategori pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 6 %. Kategori pekerjaan lain-lain dengan presentase 14% terdiri dari: *freelancer*, ibu rumah tangga, orang yang belum bekerja atau baru saja lulus sekolah, orang yang tidak bekerja, dan guru privat.

2.3.4. Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran per Bulan

Pengeluaran dalam hal ini adalah berapa nominal yang konsumen keluarkan selama sebulan. Data pengeluaran responden per bulan dapat dilihat pada Tabel 2.5 berikut ini:

Tabel 2.5
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengeluaran

No	Jumlah Pengeluaran (Rp)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	≤ Rp 1,000,000	38	38%
2	>Rp 1,000,000 – Rp 2,500,000	40	40%
3	>Rp 2,500,000 – Rp 4,000,000	12	12%
4	>Rp 4,000,000 – Rp 5,000,000	6	6%
5	≥Rp 5,000,000	4	4%
Total		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2.5 di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memiliki pengeluaran antara lebih dari Rp. 1.000.000 – Rp 2.500.000 yakni sebanyak 40 orang responden atau sebesar 40% dan responden berpengeluaran paling kecil adalah >Rp 5.000.000 yaitu sebanyak 4 orang atau 4%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini umumnya adalah konsumen kelas menengah ke bawah yang pengeluaran per bulannya tergolong kecil yaitu Rp. 2.500.000 ke bawah dan dilihat dari responden berdasarkan pekerjaan mayoritas status responden adalah pelajar/mahasiswa yang mana belum memiliki penghasilan tetap.

2.3.5. Frekuensi Kunjungan Responden ke Robinson *Departement Store*

Ketertarikan seseorang atas suatu produk atau jasa, salah satunya dapat dilihat dari frekuensi penggunaan produk atau jasa tersebut. Seseorang yang menggunakan produk atau jasa dengan frekuensi yang tinggi, menandakan bahwa orang tersebut memiliki ketertarikan khusus, begitu juga sebaliknya. Hal itu tentu akan memengaruhi juga pada frekuensi kunjungan di mana tempat produk atau jasa itu disediakan. Berikut ini disajikan data frekuensi kunjungan Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang oleh responden selama 3 bulan terakhir.

Tabel 2.6
Klasifikasi Responden Berdasarkan Kunjungan dalam 3 Bulan Terakhir

No	Frekuensi Kunjungan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	1 kali	44	44%
2	2 kali	39	39%
3	3 kali	15	15%
4	Lebih dari 4 kali	2	2%
Total		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data pada Tabel 2.6 di atas diketahui bahwa mayoritas frekuensi kunjungan yang dilakukan responden berada pada *range* 1 – 2 kali dalam 3 Bulan. Frekuensi tersebut memperlihatkan bahwa responden berkunjung ke Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang paling tidak minimal 1 kali dalam tiga bulan, yang berarti responden memiliki ketertarikan khusus untuk berbelanja di Robinson *Department Store* Mal Ciputra Semarang untuk memenuhi kebutuhan *fashionnya*.