

BAB II

GAMBARAN UMUM GELAEI SIGNATURE MALL CIPUTRA

SEMARANG

Pada bab II ini akan dijelaskan secara singkat gambaran umum mengenai Gelael Signature Mall Ciputra Semarang dan identitas responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini.

2.1 Sejarah Berdirinya Gelael Signature

Gelael Signature bergerak di bidang usaha eceran atau retail yang menjual berbagai produk untuk kebutuhan sehari-hari berupa makanan, minuman, perkakas rumah tangga, berbagai keperluan untuk memasak, dll. Selain itu Gelael juga menyediakan fasilitas di dalam gerai bagi konsumen untuk bersantai berupa tempat duduk dan meja beserta berbagai jajanan layaknya di sebuah cafe.

Supermarket Gelael sendiri didirikan oleh Dick Gelael di Jalan Melawai Jakarta dan gerai ini merupakan gerai pertama Gelael di Indonesia. Semarang sebagai salah satu kota yang cukup besar di Indonesia kemudian dipilih oleh perusahaan untuk mendirikan cabang gerai. Gelael Signature Mall Ciputra sendiri didirikan pada tanggal 17 Desember 1993. Gelael menerapkan konsep *Family Supermarket* yang terwujud dalam pelayanan yang natural dan menjalin hubungan yang akrab dengan para konsumennya. Untuk menjaga ketersediaan produk dan keragaman produk, maka pihak Gelael bekerjasama dengan para sales *merchandise food & non food* dalam penentuan produk apa saja yang perlu dipesan. Pemesanan produk dengan cara:

1. *Merchandise food and non food*

Sales mencatat berbagai produk yang akan dipesan kemudian dilaporkan pada bagian supervisor *merchandise food and non food* untuk dibuatkan PO (*Purchase Order*) setelah itu diserahkan kepada store manager atau asisten manager operasional untuk mendapatkan persetujuan pemesanan.

2. *Perishable products*

Untuk pemasokan sayur dan buah, para pihak produsen menghubungi pihak Gelael melalui telepon mengenai sayuran atau buah apa yang ingin dipesan. Sedangkan untuk produk daging, pihak Gelael akan menanyakan langsung kepada supplier daging mengenai pasokan dan pembelian. Untuk beberapa barang (*dry/wet*) yang dipesan melalui Jakarta dengan cara mengajukan PO yang dikirim melalui fax setiap bulannya tentang produk apa saja yang dibutuhkan bersamaan dengan Gelael cabang lain yang ada di Semarang.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi Perusahaan

Visi Gelael Signature adalah “Selalu menjadi supermarket modern di Indonesia yang unggul dalam segi produk, harga, dan pelayanan serta fasilitas”

2.2.2 Misi Perusahaan

Misi dari Gelael : “memperkuat citra Gelael sebagai supermarket modern yang penuh inovasi dan terus mempunyai strategi untuk meningkatkan kenyamanan berbelanja dengan menyediakan produk yang berkualitas”

2.3 Logo Gelael Signature

Gambar 2. 1

Logo Gelael Signature



2.4 Lokasi dan Tata Letak Ruang Gelael Signature Mall Ciputra

Gelael Signature didirikan diatas tanah seluas 5.320 m². Gelael Mall Ciputra berlokasi di Jalan Simpang Lima, Pleburan, Semarang, Jawa Tengah.

Batas-batas lokasi Gelael yaitu :

1. Sebelah Barat : Parkiran Mobil Mall Ciputra
2. Sebelah Selatan : Toko Diospada
3. Sebelah Timur : Venue Mall Ciputra
4. Sebelah Utara : Hoka-Hoka Bento

Penentuan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan diantaranya:

1. Kemudahan dicapai oleh masyarakat

Lokasi Gelael yang berada di kawasan simpang lima merupakan kawasan padat pertokoan dan hotel serta selalu ramai oleh para penduduk. Hal ini memudahkan masyarakat untuk memperoleh kebutuhannya di Gelael

Signature Mall Ciputra Semarang. Posisi gerai yang berada di dalam bangunan Mall membuat akses sangat mudah dicapai. Lokasi yang strategis ini juga memberikan kemudahan bagi pengunjung Mall yang sedang berkunjung, mereka bisa berbelanja sehari-hari setelah selesai berjalan-jalan atau berbelanja di toko lainnya. Selain itu Gelael merupakan satu-satunya gerai yang menjual berbagai kebutuhan rumah tangga di Mall Ciputra, dapat dilihat bahwa kebanyakan gerai-gerai yang ada di Mall menjual berbagai produk fashion seperti baju, celana, dan sebagainya.

2. Kemudahan transportasi bagi para karyawan

Gelael Signature yang berada di jalan protokol menyebabkan kawasan Gelael dilalui oleh berbagai kendaraan, baik kendaraan pribadi maupun transportasi umum. Hal ini akan memudahkan para karyawan menuju lokasi bekerja, mereka bisa menggunakan transportasi umum atau menggunakan kendaraan pribadi bila memilikinya.

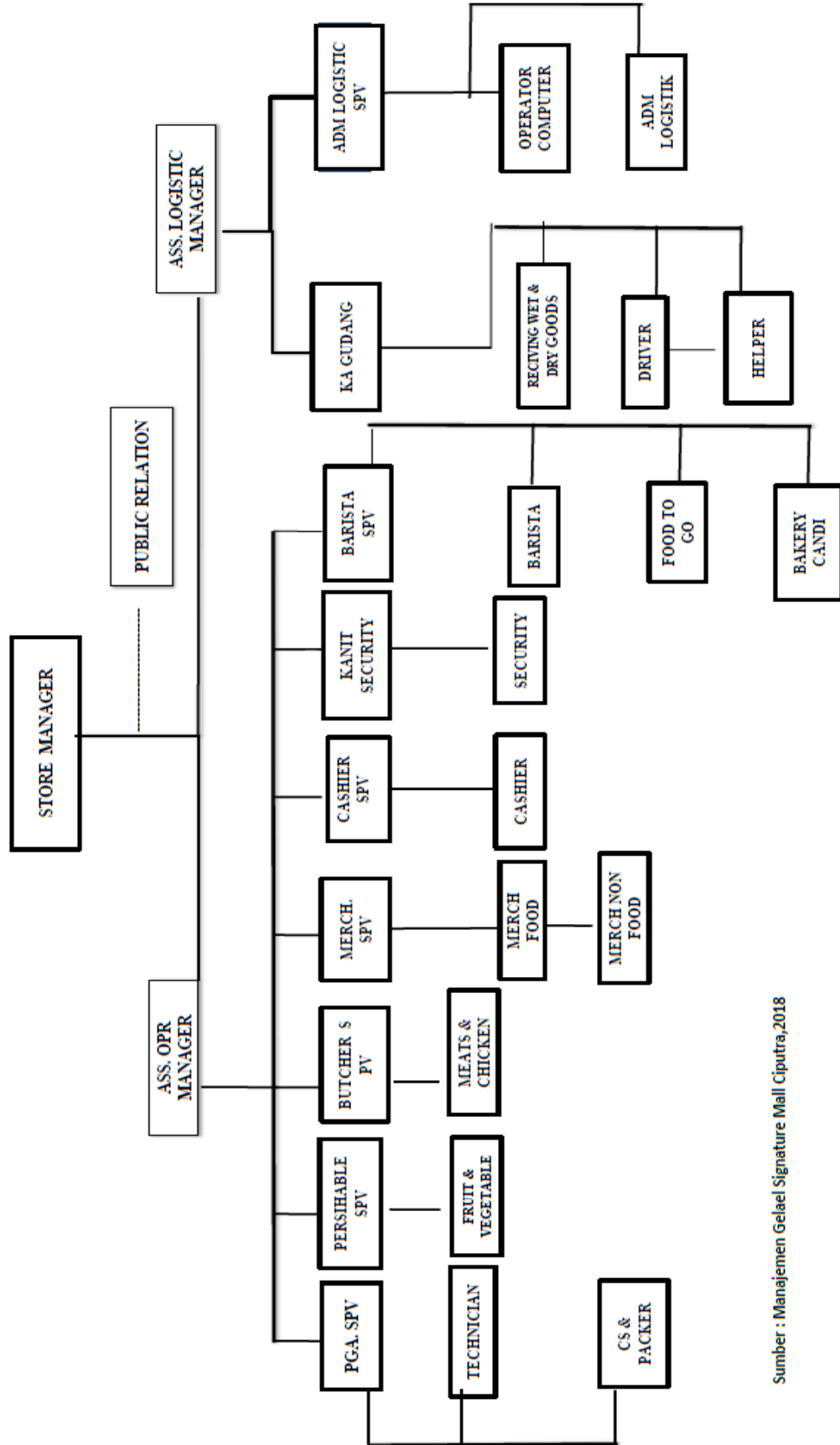
2.5 Struktur Organisasi

Di dalam sebuah perusahaan, struktur organisasi menjadi hal yang sangat penting karena struktur organisasi dapat menjaga berlangsungnya sistem kerja perusahaan dengan baik. Hal ini dikarenakan melalui struktur organisasi dapat dijelaskan kedudukan dan hubungan antara satu bagian dengan bagian yang lain dalam perusahaan. Adapun struktur organisasi yang baik adalah yang mempunyai batasan-batasan mengenai tugas-tugas, tanggung jawab, dan wewenang dari masing-masing bagian yang ada secara jelas.

Gelael Signature dalam melakukan hubungan kerja dengan masing-masing bagian dan untuk melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya menggunakan struktur organisasi garis. Struktur organisasi garis atau lini diciptakan oleh Henry Fayol (dalam Riyath Iskandar,2014:13) yaitu tipe organisasi yang terdapat garis wewenang, kekuasaan, yang menghubungkan langsung secara vertikal dari atasan ke bawahan. Hal ini dapat dilihat dengan adanya sistem komando atau perintah dan pengawasan dari satu orang yang memiliki peran besar dalam mengatur perusahaan. Atasan tersebut mempunyai bawahan yang memiliki tugas untuk menyelesaikan tugas dan perintah dan mempertanggung jawabkannya kepada atasan. Hal ini digunakan agar semua tugas dan perintah yang diberikan dapat dilaksanakan dan terselesaikan dengan baik sesuai dengan bagian masing-masing. Berikut ini disajikan struktur organisasi Gelael Signature Mall Ciputra pada gambar 2.2 di bawah ini:

Gambar 2.2

Struktur Organisasi Gelael



Sumber : Manajemen Gelael Signature Mall Ciputra, 2018

2.6 Deskripsi Jabatan

Gelael Signature dikepalai oleh 1 orang store manager dan 1 orang asisten manager. Berikut ini gambaran umum pembagian kerja struktur organisasi di Gelael Signature Mall Ciputra Semarang:

a. Manager

Bertugas untuk mengontrol semua kegiatan yang terjadi di Gelael (administrasi dan operasional)

b. Asisten Manager Operasional

Bertugas untuk membawahi para karyawan dan mengontrol operasional Supermarket

c. Kepala bagian kasir

Beberapa tugas yang dimiliki oleh kepala bagian kasir yaitu :

1. Memimpin bagian kasir
2. Membawahi karyawan kasir lainnya
3. Melayani pembayaran produk-produk yang dibeli oleh karyawan
4. Bertanggung jawab atas kesesuaian jumlah uang yang ada dengan hasil transaksi yang ada.

d. Kepala bagian logistik

Beberapa tugas bagian logistik yaitu :

1. Membawahi bagian logistik
2. Mencatat barang-barang yang keluar masuk Supermarket
3. Mencatat jumlah stok seluruh produk yang ada di Supermarket
4. Mencatat barang yang akan dipesan oleh Supermarket

e. Kepala bagian buah dan sayur

Beberapa tugas yang menjadi tanggung jawab kepala bagian buah dan sayur yaitu :

1. Bertanggung jawab untuk memeriksa kualitas buah
2. Mencatat jumlah buah dan sayuran yang akan dipesan
3. Memeriksa kualitas buah dan sayuran dari segi fisik
4. Mencatat setiap keluar masuknya stok buah dan sayuran dari dan ke bagian buah.
5. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kerja dan penjualan sayur serta buah.

f. Kepala bagian daging

1. Bertanggung jawab dalam menentukan kualitas daging yang terbaik dan layak jual.
2. Mencatat setiap keluar dan masuknya stok dari dan ke bagian butcher
3. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kerja dalam pemotongan daging.

g. Kepala bagian *seafood*

1. Bertanggung jawab dalam menentukan kualitas seafood yang terbaik dan layak jual.
2. Mencatat setiap keluar dan masuknya stok seafood dari dan ke bagian seafood

3. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kerja dalam penjualan *seafood*.

h. Kepala bagian *barista*

1. Bertugas untuk memimpin dan membina serta bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional produksi *bakery*.
2. Melakukan kegiatan pengawasan terhadap pelaksanaan kerja dalam pembuatan *bakery*.
3. Merencanakan target produksi.
4. Melakukan evaluasi terhadap hasil produk harian *bakery*.

i. Kepala bagian gudang

1. Bertanggung jawab terhadap penyimpanan produk *food* dan *non food* maupun bahan mentah dari mulai barang datang sampai di display di gerai.
2. Mengawasi penerimaan barang dari pemasok.
3. Mengecek kuantitas dan kualitas produk yang dikirim oleh pemasok.

j. Administrasi Logistik

1. Bertugas mencatat setiap pemesanan produk yang dibutuhkan oleh Supermarket.
2. Mencocokkan antara nota dengan kesesuaian pengiriman barang.

k. Kepala bagian financial dan accounting

1. Bertanggung jawab akan sirkulasi keuangan di perusahaan

2. Bertugas untuk mengendalikan serta mengontrol keuangan perusahaan.

1. PGA SPV

1. Bertugas untuk menentukan segala hal yang berhubungan dengan kepentingan karyawan seperti menentukan jadwal libur bagi karyawan
2. Mengurus keperluan cuti bagi karyawan
3. Menyimpan arsip-arsip data milik perusahaan.

- m. Security Officer

Bertugas menjaga keamanan dan ketentraman lingkungan sekitar gerai Supermarket.

- n. Driver

Bertugas untuk mengantarkan barang-barang pesanan ke tempat tujuan

- o. Teknisi

1. Bertugas untuk merencanakan jadwal perawatan mesin yang sistematis dan efektif.
2. Melakukan pengawasan dan mengambil kebijakan lapangan terhadap perawatan dan perbaikan terhadap sejumlah mesin yang berhubungan langsung dengan proses produksi dan lain-lain
3. Melakukan perawatan dan perbaikan terhadap semua fasilitas produksi.

2.7 Jam Kerja Karyawan Supermarket Gelael

Karyawan bagian logistik, yaitu bagian kantor/administrasi (non shift).

Karyawan bagian ini mengurus bidang logistic dan administrasi/ kantor.

Jam kerja : 08.00-16.00 WIB

Istirahat : 12.00-13.00

Karyawan bagian operasional yaitu pegawai supermarket dan produksi bakery yaitu bagian yang mengurus bidang operasional supermarket. Jam kerja karyawan ditentukan sebagai berikut :

Shift 1 : 07.00-14.00

08.00-15.00

Istirahat: 12.00-13.00

Shift 2 : 14.00-20.00

: 15.00-21.00

Istirahat: 19.00-20.00 secara bergiliran

Untuk karyawan toko dan gudang, para pekerja bekerja selama 6 hari dalam seminggu dengan libur selama 1 hari per minggu yang ditentukan oleh leader. Libur untuk tiap karyawan berbeda-beda agar tidak terjadi kekosongan karyawan setiap harinya.

Sedangkan untuk karyawan kantor, bekerja selama 5 hari dalam seminggu, hari libur sudah ditentukan oleh perusahaan yaitu sabtu dan minggu.

2.8 Produk yang dijual

Produk yang dijual di Gelael Signature Mall Ciputra Semarang meliputi produk makanan dan *non food*. Produk makanan meliputi makanan segar dan makanan olahan. Pembagian produk makanan dibagi menjadi :

- b. Makanan segar yaitu buah, sayuran, daging dan jeroan, produk olahan daging dan makanan baku instan, produk bakery, produce (produk olahan konsignasi)
- c. Makanan olahan dalam kemasan yaitu minuman soda dan air mineral, sirup dan buah kaleng, bisjuit, makanan bayi, susu, permen dan coklat, mie instan, kerupuk, sereal, madu, selai, dan lainnya.
- d. Juga makanan pokok lainnya seperti beras, tepung telur, bumbu dapur, dan lainnya.

Sedangkan produk non food meliputi :

- a. Sabun cuci, pewangi, pengharum
- b. Pasta gigi, sabun mandi, shampoo
- c. Kosmetik dan produk perawatan tubuh lainnya
- d. Popok bayi, pembalut, tisu
- e. Alat-alat plastik dan peralatan rumah tangga lainnya

2.9 Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pengambil keputusan pembelian di Gelael Signature pada tahun 2018. Pendekatan yang dilakukan untuk mengambil sampel yaitu dengan datang ke gerai Gelael yang berada di dalam Mall Ciputra Semarang. Berdasarkan data yang telah diisi oleh responden dalam kuesioner, dapat diketahui identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, umur, status marital, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan atau uang saku perbulan, pengeluaran per bulan, dan frekuensi pembelian yang dilakukan konsumen dalam 6 bulan terakhir. Data ini dibutuhkan dalam penelitian ini untuk mengetahui latar belakang dan heterogenitas pengambilan keputusan pembelian di Gelael Mall Ciputra Semarang.

2.9.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah bentuk fisik yang membedakan antara laki-laki dengan perempuan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui perbandingan antara jumlah responden laki-laki dan perempuan. Perbandingan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. 1

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Laki-laki	36	36%
2	Perempuan	64	64%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2.1 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 responden (36%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 64 orang (64%).

2.9.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur

Umur adalah rentang kehidupan yang diukur dengan tahun. Umur merupakan salah satu karakteristik yang menunjukkan identitas responden. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui gambaran umur responden yang ditampilkan pada Tabel 2.2 berikut ini :

Tabel 2. 2
Umur Responden

No	Umur	Jumlah (Orang)	Persentase
1	< 20tahun	11	11%
2	20-29 tahun	57	57%
3	30-39 tahun	17	17%
4	40-49 tahun	12	12%
5	>50 tahun	3	3%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2.2 maka diketahui bahwa latar belakang responden berdasarkan umur memperlihatkan bahwa jumlah terbesar terdapat pada kategori umur 20-29 tahun yaitu sebanyak 57 responden (57%). Responden dengan kategori umur <20 tahun sebanyak 11 orang (11%), kategori umur 30-39 tahun yaitu sebanyak 17 responden (17%). Selanjutnya kategori umur 40-49 tahun

sebanyak 12 responden (12%). Terakhir responden kategori umur >50tahun sebanyak 3 orang (3%).

2.9.3 Identitas Responden Berdasarkan Status Marital

Status marital adalah beberapa pilihan yang menggambarkan hubungan seseorang dengan lainnya secara signifikan, seperti belum menikah, menikah, janda, dan duda. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui gambaran umum status marital yang ditampilkan pada Tabel 2.3 yang ada di bawah ini :

Tabel 2. 3
Status Marital Responden

No	Status Marital	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Belum menikah	63	63%
2	Menikah	35	35%
3	Janda/Duda	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2.3 yang ada di atas, maka diketahui bahwa latar belakang responden berdasarkan status marital memperlihatkan bahwa kategori belum menikah adalah kategori yang paling banyak yaitu 63 responden (63%) dan kategori yang paling sedikit yaitu janda/duda sebanyak 2 responden (2%)

2.9.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir adalah tingkatan pendidikan yang telah diselesaikan oleh seseorang. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui gambaran umum status marital yang ditampilkan pada Tabel 2.4 yang ada di bawah ini :

Tabel 2. 4

Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Tamat SD	0	0
2	Tamat SMP	1	1%
3	Tamat SMA	57	57%
4	Diploma	6	6%
5	Sarjana	30	30%
6	Pasca Sarjana	6	6%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2.4 yang ada di atas, maka diketahui bahwa latar belakang responden berdasarkan pendidikan terakhir memperlihatkan bahwa jumlah responden terbanyak berpendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 57% dan jumlah responden yang paling sedikit terdapat pada kategori pendidikan terakhir SMP sebanyak 1 %.

2.9.5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan imbalan baik berupa uang maupun jabatan. Pekerjaan akan menentukan

kemampuan seseorang dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Adapun jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan yang dimilikinya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. 5
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Pegawai Negeri Sipil	10	10%
2	Pegawai Swasta	30	30%
3	TNI/Polri	1	1%
4	Wiraswata	11	11%
5	Ibu Rumah Tangga	2	2%
6	Mahasiswa	44	44%
7	Lainnya (Bidan,Blogger)	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pekerjaan TNI/Polri adalah kategori dengan jumlah terkecil yaitu 1% dan kategori dengan jumlah terbanyak yaitu responden yang memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa, dengan banyak 44%

2.9.6 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan Responden

Pendapatan per bulan adalah imbalan yang didapatkan seseorang karena melakukan suatu pekerjaan tertentu dan atau uang saku bagi yang belum bekerja.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui pendapatan per bulan yang didapatkan oleh responden yang disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2. 6
Pendapatan Per Bulan Responden

No	Pendapatan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	<Rp 1.000.000	5	5%
2	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	45	45%
3	>Rp 2.500.000-Rp 5.000.000	34	34%
4	>Rp 5.000.000	16	16%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari Tabel 2.6 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah yang mendapatkan pendapatan per bulan pada kisaran Rp 1.000.000-Rp 2.500.000 yakni sebesar 45%. Responden yang mendapatkan pendapatan perbulan <Rp 1.000.000 sebanyak 5%. Selanjutnya responden dengan pendapatan per bulan pada kisaran >Rp 2.500.000-Rp 5.000.000 yakni sebesar 34%. Dan yang terakhir responden yang mendapatkan pendapatan per bulan pada kisaran >Rp 5.000.000 sebanyak 16%.

2.9.7 Identitas Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan

Pengeluaran per bulan adalah sejumlah dana yang dikeluarkan oleh seseorang untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup sehari-harinya. Pengeluaran per bulan merupakan salah satu karakteristik yang menunjukkan jumlah uang yang dikeluarkan oleh responden dalam kurun waktu 1 (satu) bulan. Gambaran

mengenai pengeluaran per bulan responden yang diteliti dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 2. 7
Pengeluaran Per Bulan Responden

No	Pengeluaran	Jumlah (Orang)	Persentase
1	<Rp 1.000.000	11	11%
2	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	56	56%
3	>Rp 2.500.000-Rp 5.000.000	25	25%
4	>Rp 5.000.000	8	8%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2.7 dapat dilihat responden terbanyak yaitu responden yang memiliki pengeluaran pada kisaran Rp 1.000.000-Rp 2.500.000 yaitu sebanyak 56 orang (56%). Sedangkan jumlah paling sedikit yaitu responden dengan pengeluaran pada kisaran lebih lebih besar dari (>) Rp 5.000.000 yakni sebanyak 8 orang (8%).

2.9.8 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian dalam 6 Terakhir

Perilaku konsumen dapat dilihat dari frekuensi pembelian konsumen. Gambaran mengenai frekuensi pembelian responden yang diteliti dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 2. 8**Frekuensi Pembelian Responden dalam 6 Bulan Terakhir**

No	Frekuensi Pembelian	Jumlah (Orang)	Persentase
1	<5kali	15	15%
2	5-14kali	59	59%
3	15-29kali	24	24%
4	>30kali	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data pada tabel di atas, mayoritas responden telah melakukan pembelian di Gelael Mall Ciputra Semarang dalam rentang waktu 6 bulan terakhir sebanyak 5-14 kali yaitu 59 orang (59%). Jumlah responden yang jumlahnya sedikit yaitu responden yang telah melakukan pembelian di Gelael Mall Ciputra Semarang lebih dari 30 kali yaitu sebanyak 2 orang (2%).