

BAB III

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT Indomaret

1. Sejarah Berdirinya PT Indomaret

Awal terbentuknya perusahaan ini dimulai dari sebuah toko Indomaret yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari yang pertama kali dibuka pada tanggal 20 Juni tahun 1988 di Ancol, Jakarta Utara di kelola oleh PT Indomaret Prismatama dengan nama Indomart. PT Indomart Prismatama disebut sebagai indomaret merupakan jaringan ritel waralaba di Indonesia. Indomaret adalah anak perusahaan dari Salim Group. Usaha ini mulai berkembang ketika PT. Indomart Prismatama Indomaret membentuk konsep penyelenggaraan gerai yang berlokasi dekat dengan hunian konsumen, melayani masyarakat banyak yang bersifat majemuk, serta memiliki luas toko sekitar 200m².⁹⁹

Pada tahun 1997 perusahaan mengembangkan bisnis gerai waralaba pertama di Indonesia, setelah memiliki lebih dari 230 gerai. Jumlah gerai hingga tahun 2015 yaitu 11.400 gerai dengan rincian 60% milik pribadi dan sisanya waralaba milik masyarakat. ¹⁰⁰ Sampai dengan awal tahun 2017, jumlah gerai sebanyak 13.000 toko. Dengan menjalankan usaha waralaba meliputi: koperasi, badan usaha dan perorangan. Indomaret tersebar merata dari Jawa, Sumatra, Madura, Bali, NTB, Kalimantan, Sulawesi, dan Ambon

⁹⁹ Keanshihab Is'ad Hakim dkk. *Tugas Besar Mata Kuliah Permodalan Prose, AcademiaEdu*.(Bandung,2019),h.45.

¹⁰⁰ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Indomaret>. Diakses pada tanggal 13 November 2024.

Indomaret mudah dijumpai di daerah perumahan, gedung perkantoran dan fasilitas umum karena penempatan lokasi gerai didasarkan pada moto “mudah dan hemat”. Lebih dari 3.500 jenis produk makanan dan nonmakanan tersedia dengan harga bersaing, dalam memenuhi hampir semua kebutuhan masyarakat sehari-hari. Didukung oleh 12 pusat distribusi, yang menggunakan teknologi mutakhir, Indomaret merupakan aset bisnis yang sangat menjanjikan.¹⁰¹ Pada saat ini mini market Indomaret telah berkembang dengan pesat, hingga keberbagai daerah termasuk pulau Sumatra. Untuk Sumatra kantor pusatnya ada di Palembang. Kota Bengkulu masih satu cabang dengan Indomaret Palembang, Mini market Indomaret juga terdapat di beberapa Kecamatan yang ada di kota Bengkulu tersebut yaitu: Kecamatan Taba Penanjung, Kecamatan Karang Tinggi, Kecamatan Kembang Seri, Kecamatan Ratu Agung, Kecamatan Pekik Nyaring, Kecamatan Pasar Pedati Dan Kecamatan Pondok Kelapa.

2. Visi dan Misi PT Indomaret

a. Visi

Adapun visi dari Indomaret yaitu menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan ritel waralaba yang unggul dalam persaingan global.

b. Misi

Sedangkan misi Indomaret yaitu meningkatkan pelayanan terbaik sehingga kepuasan pelanggan menjadi sasaran utama yang harus dapat

¹⁰¹ Panji Rahman dkk. *Sistem Informasi Indomaret Dalam Penjualan* (AcademaEdu,2016),h.32.

dipenuhi.¹⁰²

3. Letak Geografis PT Indomaret

Lokasi Indomaret Cihampelas 2 ini terletak di Jalan Batang Hari, 89, Nusa Indah, Kecamatan. Ratu Agung Kota Bengkulu. Yang mana sebelumnya ada juga terdapat dua Indomaret yang berada di beberapa titik yaitu: Indomaret Fresh Rafflesia dan Indomaret Mayjen Sutoyo dengan jarak 4,5 km.¹⁰³



Gambar 1 Sumber: Google Maps

4. Keadaan Sosial PT Indomaret Nusa Indah Kecamatan. Ratu Agung Kota Bengkulu

Keadaan sosial Indomaret di Nusa Indah, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu, mencerminkan peran penting jaringan minimarket ini dalam kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat setempat. Keberadaan Indomaret di kawasan ini memberikan dampak yang cukup signifikan dalam hal aksesibilitas, penyediaan lapangan pekerjaan, serta perubahan pola

¹⁰² Anisa Juwita Sari, Kepala Toko Indomaret cihampelas 2, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu, Wawancara Pada Hari Minggu Tanggal 10 November 2024 Pada Jam 11 WIB di toko

¹⁰³ Observasi, Pada Hari Minggu Tanggal 10 November 2024 Pada Jam 11 WIB

konsumsi masyarakat.¹⁰⁴ Sebagai minimarket yang buka sepanjang waktu, Indomaret mempermudah warga untuk mendapatkan barang-barang kebutuhan sehari-hari dengan cepat dan praktis, tanpa harus bepergian jauh ke pusat perbelanjaan yang lebih besar atau pasar tradisional. Hal ini tentunya memberikan kemudahan, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan tinggi atau keterbatasan waktu. Tetapi di balik banyak Masyarakat berbelanja kebutuhan pokok Indomaret juga sering kali terjadi adanya permasalahan dengan konsumen yang membuat kerugian dan sebagainya.

Indomaret juga memiliki kontribusi penting dalam penyerapan tenaga kerja lokal. Minimarket ini membuka kesempatan kerja bagi warga setempat, baik sebagai kasir, pramuniaga, atau staf operasional lainnya. Sebagian besar karyawan di Indomaret ini kemungkinan berasal dari daerah sekitar, yang berarti mereka memperoleh peluang untuk mendapatkan pendapatan tetap dan meningkatkan keterampilan kerja, terutama dalam hal pelayanan pelanggan, manajemen inventaris, serta penggunaan teknologi kasir dan sistem swalayan. Dengan begitu, Indomaret turut berperan dalam mengurangi angka pengangguran di kawasan tersebut, sekaligus memberikan pelatihan bagi para pekerjanya yang dapat berguna di masa depan. Namun, meskipun Indomaret memberikan manfaat dari sisi ekonomi dan lapangan pekerjaan, keberadaannya juga mempengaruhi usaha kecil, seperti

¹⁰⁴ ¹⁰⁴ <http://repositori.unsil.ac.id/5512/7/7%20BAB%20II>. Diakses pada tanggal 13 November 2024

warung kelontong dan toko-toko tradisional di sekitar. Dengan harga yang lebih bersaing dan berbagai promosi menarik, Indomaret cenderung menarik pelanggan yang lebih memilih kenyamanan berbelanja di minimarket modern, ketimbang di toko-toko kecil. Hal ini bisa berakibat pada penurunan omzet usaha kecil lokal yang kesulitan bersaing dengan harga dan kelengkapan produk yang ditawarkan oleh Indomaret. Meskipun demikian, beberapa usaha kecil berusaha beradaptasi dengan memperbaiki kualitas layanan dan produk yang mereka tawarkan agar tetap dapat bersaing dengan minimarket besar.

Masyarakat kini lebih cenderung berbelanja di Indomaret karena kenyamanan dan kemudahan. Minimarket ini memberikan pilihan produk yang lebih bervariasi, termasuk merek-merek terkenal dengan harga yang cukup bersaing. Hal ini mempengaruhi gaya hidup masyarakat yang lebih memilih berbelanja cepat dan efisien, serta mengurangi ketergantungan pada pasar tradisional atau toko kelontong yang mungkin memiliki stok barang yang terbatas. Selain itu, Indomaret menjadi tempat yang sering dikunjungi untuk kebutuhan mendesak, seperti makanan ringan, minuman, atau perlengkapan rumah tangga lainnya.

Indomaret juga terlibat dalam kegiatan sosial melalui program Corporate Social Responsibility (CSR) yang sering diadakan oleh perusahaan. Program-program ini bisa berupa bantuan sosial kepada masyarakat sekitar, seperti donasi kepada keluarga kurang mampu, penyuluhan kesehatan, atau kegiatan lain yang mendukung kesejahteraan masyarakat.

Kegiatan CSR ini tidak hanya meningkatkan citra Indomaret di mata masyarakat setempat, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan sosial dan kemajuan komunitas di sekitar. Dengan adanya inisiatif semacam ini, Indomaret tidak hanya berfokus pada keuntungan ekonomi, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan sosial masyarakat di sekitar tempat operasionalnya.

Secara keseluruhan, Indomaret di Nusa Indah memiliki dampak yang cukup besar terhadap keadaan sosial di Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu. Dari segi ekonomi, Indomaret menawarkan akses belanja yang praktis dan harga bersaing, serta menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat. Namun, ada pula tantangan bagi usaha kecil yang harus bersaing dengan jaringan minimarket besar. Masyarakat di sekitar Nusa Indah juga mengalami perubahan pola konsumsi yang lebih modern, dengan lebih mengutamakan kenyamanan dalam berbelanja. Keberadaan Indomaret juga memberi kontribusi positif dalam kegiatan sosial melalui program CSR, yang mendukung kesejahteraan komunitas lokal.

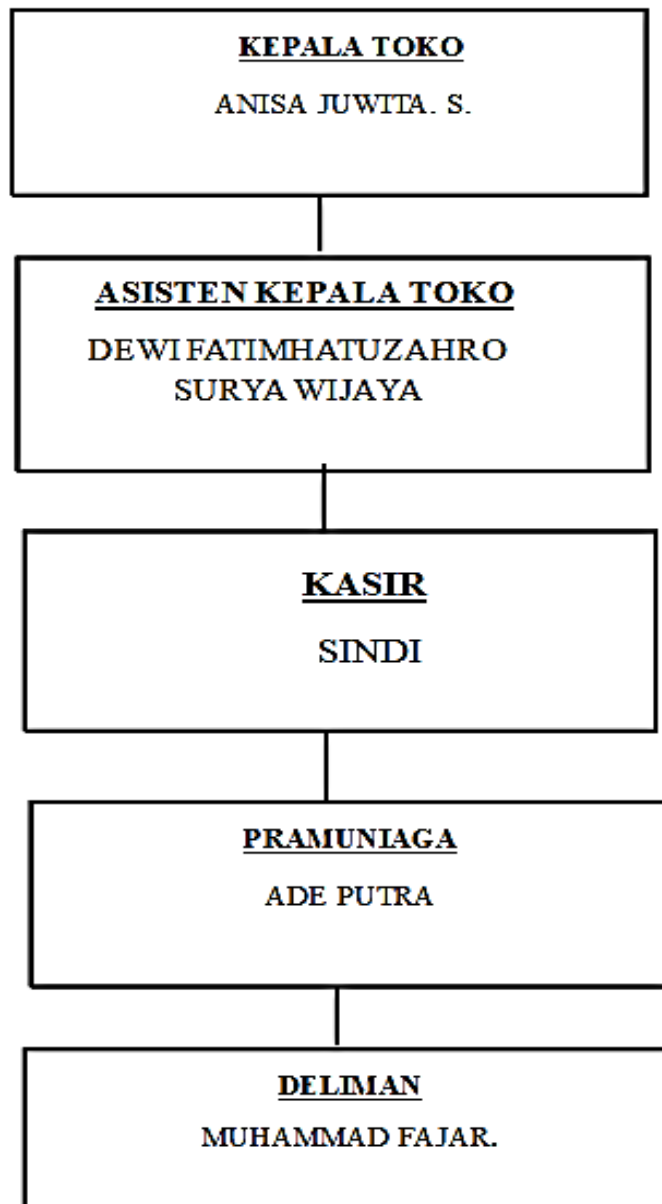
5. Struktur Organisasi PT Indomaret Nusa Indah kecamatan. Ratu Agung Kota Bengkulu.

Adapun struktur organisasi PT Indomarc Prisma (Indomaret) adalah sebagai berikut :

- a. Branch manager
- b. Deputy Branch manager
- c. Supervisor
- d. Manager-manager yang bertanggung jawab terhadap masing-masing departemen di bawah pengawasannya.

STRUKTUR ORGANISASI TOKO INDOMARET CIHAMPELES 2

STRUKTUR ORGANISASI TOKO INDOMARET



Uraian pekerjaan:

Berikut ini adalah uraian pekerjaan dari masing-masing divisi pada struktur organisasi Indomaret Cihampeles 2 Kota Bengkulu akan dijelaskan sebagai berikut:

1) Kepala Toko

Kepala toko merupakan jabatan tertinggi dalam sebuah toko dan juga memikul tanggung jawab yang besar dalam mengelola sebuah toko. Seorang pejabat kepala toko dalam menjalankan tugas-tugasnya memiliki tujuan atau sasaran utama:

- a) Memastikan toko dapat melaksanakan layanan pelanggan yang memuaskan
- b) Memastikan stok barang di gudang dan di rak selalu terpelihara dari kerusakan sehingga toko selalu menjaga dan menjual barang-barang yang layak untuk dikonsumsi
- c) Memastikan administrasi dan operasional toko dapat berjalan baik
- d) Toko yang dipimpinnya memiliki rencana penjualan yang realistis, akurat, dan dapat dijadikan acuan dalam menyusun rencana kerja
- e) Berkoordinasi dan berhubungan dengan area coordinator atau departemen lain dalam menanggulangi masalah di toko
- f) Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas operasional sehari-hari.

2) Asisten Kepala Toko

Asisten kepala toko disebut juga wakil kepala toko bertanggung jawab langsung kepada kepala toko. Tugas asisten kepala toko

- a) Perencanaan penjualan

- b) Pengelolaan administrasi toko dan prasarana kerja
- c) Perencanaan anggaran
- d) Penanganan barang barang di gudang dan rak
- e) Berkomunikasi dengan karyawan dan pelanggan
- f) Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas operasional sehari-hari
- g) Melapor dan meminta persetujuan kepada kepala toko terhadap keputusan yang berhubungan dengan toko

3) Kasir

Kasir merupakan ujung tombak penjualan toko, sama halnya dengan pramuniaga dan yang membedakannya yakni dalam kegiatan transaksi. Tujuan utama jabatan kasir adalah memastikan transaksi pembelian barang oleh konsumen dapat diselesaikan dengan baik begitu juga operasional toko, tugas lainnya seperti:

- a) Penanganan transaksi dan operasional kassa
- b) Pelaksanaan promosi dan penjualan
- c) Pengelolaan kebersihan lingkungan kerja dan prasarana kerja
- d) Penanganan barang dirak
- e) Prose-proses administrasi

4) Pramuniaga

Pramuniaga atau customer relation officer (CRO) dapat dikatakan sebagai ujung tombak perusahaan dalam mencapai target penjualan sebuah toko. Mereka adalah orang pertama dan langsung berhadapan dengan konsumen. Dalam melaksanakan tugasnya seorang pramuniaga seperti:

- a) Pelaksanaan promosi dan penjualan
- b) Pengelolaan kebersihan lingkungan kerja dan prasarana kerja
- c) Penanganan barang di rak dan floor display
- d) Proses-proses administrasi
- e) Pemanjangan barang (display) dan pemenuhan dari gudang toko ke area penjualan
- f) Persiapan retur barang
- g) Informasi dan penawaran program promosi
- h) Pencetakan harga
- i) Stock opname
- j) Penyebaran leaflet

5) Deliman

- a) Melakukan bongkar muat barang
- b) Bertanggung jawab terhadap barang-barang
- c) Mengantarkan barang ke tempat konsumen

6. Data Informan

Informan pada penelitian ini melibatkan beberapa instansi dan masyarakat yang terkait, seperti pada table berikut:

Tabel 1.1

No.	Informan	Ket
1.	Kepala Toko Indomaret Cihampeles 2	1
2.	Asisten kepala Toko Indomaret Cihampeles 2	2
3.	Kasir Toko Indomaret Cihampeles 2	1
4.	Deliman Toko Indomaret Cihampeles 2	1