

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM INDRAKO SWALAYAN TELUK KUANTAN

A. Sejarah Toko/Pasar Swalayan

Setelah perang dunia I, secara menyeluruh kondisi perekonomian dunia terasa memprihatinkan. Oleh karena itu, sekitar tahun 1930 dunia dilanda resesi ekonomi.

Keadaan ekonomi yang tidak menentu secara langsung mempengaruhi para pedagang eceran atau para peritel untuk selalu berpikir, bersikap, dan bertindak efektif dan efisien. Salah satu cara untuk menekan biaya adalah dengan mengurangi tenaga kerja dan mengoptimalkan karyawan sehingga muncullah bisnis eceran atau bisnis ritel, dengan sistem swalayan dimana pembeli mengambil sendiri barang yang akan dibeli. Toko yang demikian lebih dikenal sebagai pasar (toko) Swalayan. Dengan sistem itu, efisiensi didapatkan karena toko yang relatif lebih besar bisa terjangkau hanya dengan sedikit karyawan.

Toko swalayan berkembang pesat dan berubah menjadi *General Merchandising Store, hypermarket, Department Store, Warehouse Store*, dsb.

Setelah perang dunia II, perkembangan pasar swalayan di Asia dimulai di Jepang, diikuti Korea, Taiwan, dan Hongkong. Sekitar tahun 70-an, pasar swalayan merambah ke Bangkok, Singapura, dan Indonesia khususnya di Jakarta.

Pasar swalayan pertama kali mengikuti gaya barat dengan ciri rak tinggi dan lebar, tetapi dengan *layout* dan dekorasi yang kurang semarak.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keadaan itu memperkecil biaya sehingga harga jualnya relatif lebih murah. Namun, pada tahun 80-an, trend Jakarta mulai berkiblat kepada trend Jepang sehingga pasar swalayan Indonesia banyak menggunakan konsultan Jepang dalam memajukan penjualannya. Hal itu dilihat dari display dan dekorasinya yang semarak serta rak-rak yang relatif lebih pendek yang tampaknya sesuai dengan tinggi badan orang Indonesia.¹⁵

B. Pengertian Toko Swalayan

Kata swalayan diambil dari kata *swa* yang berarti sendiri dan *layan* yang berarti melayani. Jadi, swalayan bisa diartikan melayani sendiri. Toko swalayan melayani kebutuhan konsumen sehari-hari meliputi makanan dan minuman, juga kebutuhan yang berhubungan dengan pakaian dan keperluan rumah tangga lainnya.

Setiap pengunjung yang datang untuk berbelanja di toko swalayan harus melayani diri sendiri. Pembeli mencari barang keperluannya sendiri dengan terlebih dahulu mengambil keranjang/trolley yang disediakan sebagai tempat barang-barang yang akan dibelinya. Setelah memilih barang, pembeli bisa membawa barang tersebut ke meja kasir untuk melakukan proses pembayaran.

¹⁵ Sopiah, Syihabuddin, *Op. Cit*, h. 235.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Persyaratan Mendirikan Toko Swalayan

Untuk mendirikan toko swalayan yang ideal, harus dipenuhi beberapa syarat yang disebut dengan singkatan “8P dan 3C”.¹⁶ 8P yang dimaksud adalah:

1. Place (Tempat)

Syarat yang harus dipenuhi peritel dalam mendirikan toko atau minimarket adalah lokasi atau tempat yang tepat. Maksudnya, konsumen atau pasar sasaran bisa dengan mudah menjangkau lokasi tersebut, baik menggunakan kendaraan pribadi maupun menggunakan kendaraan umum.

2. People (Orang/karyawan)

Syarat kedua yang harus dipenuhi peritel adalah berkaitan dengan sumber daya manusia (SDM). SDM yang berkompeten mulai dari level yang paling atas (manajer), level menengah, dan level bawah sangatlah diperlukan.

3. Product (Produk)

Syarat ketiga yang harus dipenuhi oleh peritel berkaitan dengan produk yang tepat. Produk yang dijual di toko harus benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

4. Price (Harga)

Harga yang tepat penting diperkirakan oleh peritel. Harga yang tepat tidak berarti harus murah. Ukuran tepat bisa diartikan bahwa konsumen merasa puas dengan uang yang dikeluarkan karena ia memperoleh manfaat yang

¹⁶ *Ibid*, h. 236.

sesuai dengan nilai uang yang dikorbankannya agar bisa mendapatkan barang (produk) tersebut.

5. Promotion (Promosi)

Promosi penting dilakukan. Produk yang baik, harga yang tepat, lokasi yang strategis saja ternyata tidaklah cukup. Konsumen memerlukan informasi bahwa produk yang baik, dengan harga yang tepat, telah tersedia di toko.

6. Profesional

Berpikir, bersikap, dan bertindak profesional sangat diperlukan dalam dunia bisnis. Begitu juga dalam bisnis ritel. Seseorang dikatakan profesional jika dia tahu benar, mengerti benar, paham benar, dengan apa yang menjadi tugas/kewajibannya serta terampil dalam melaksanakannya.

7. Parking (Parkir)

Ketersediaan tempat parkir yang memadai sangat diperlukan. Tempat parkir bukanlah sarana pelengkap dalam persyaratan manajemen minimarket, tetapi merupakan salah satu dari 8P yang disyaratkan.

8. Power (Kekuatan lingkungan)

Kekuatan lingkungan sangat penting diperhatikan oleh para peritel. Mini market merupakan sistem yang terbuka. Oleh karena itu, kekuatan lingkungan sangat berkontribusi dalam keberhasilan atau kegagalan atas keberadaan suatu minimarket. Ada beberapa kekuatan lingkungan yang dimaksud, diantaranya pelanggan, pemasok, pesaing, pemerintah, masyarakat, dll.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan 3C yang dimaksud adalah:

1. Capital (Keuangan)

Uang adalah syarat mutlak yang mutlak yang harus ada saat mendirikan minimarket. Secara kuantitas, hal itu tentunya sangatlah relatif. Banyak hal yang harus dipertimbangkan untuk menentukan besarnya jumlah uang yang diperlukan. Luas gedung, jumlah barang yang dijual, dan jumlah karyawan yang tersedia, merupakan contoh dari indikator untuk menentukan jumlah uang yang diperlukan guna mendirikan minimarket.

2. Customer (Pelanggan)

Pelanggan sangat penting dalam keberhasilan minimarket. Peritel benar-benar harus meneliti, mengkaji dengan benar siapa pelanggan, apa keinginan dan kebutuhannya, dan bagaimana memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Jika peritel bisa memenuhinya maka pelanggan akan merasa puas.

3. Competitive (Bersaing)

Di era *buyer's market* seperti sekarang ini, semakin banyak bermunculan pesaing secara kuantitas maupun kualitas. Oleh karena itu, perlu pemikiran mendalam untuk mengetahui cara memenangkan persaingan. Hanya orang atau lembaga tertentu saja yang mampu bertahan, bahkan berhasil memenangkan persaingan. Hal itu dikarenakan adanya sejumlah keunggulan kompetitif yang tidak mudah ditiru atau diikuti oleh pesaingnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Sejarah Berdirinya Indrako Swalayan Teluk Kuantan

Jauh sebelum hadirnya berbagai toko berkonsep modern seperti mini market dan swalayan di Kota Teluk Kuantan, Indrako Swalayan sudah jauh lebih dulu hadir di tengah masyarakat Kota Teluk Kuantan. Kondisi seperti ini menjadikan Indrako Swalayan sebagai satu-satunya toko yang menjadi alternatif bagi masyarakat Kota Teluk Kuantan untuk berbelanja di tempat yang nyaman, yang menyediakan berbagai macam produk kebutuhan masyarakat dengan lengkap. Hal ini membuat Indrako Swalayan eksis dan dikenal oleh masyarakat Kota Teluk Kuantan bahkan Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi umumnya.

Eksistensi Indrako Swalayan Teluk Kuantan saat ini tidak terlepas dari usaha keras yang dilakukan pemilik Indrako Swalayan itu sendiri, keberhasilan dan keberadaannya yang dikenal di Kota Teluk Kuantan bahkan di Kabupaten Kuantan Singingi berawal dari sebuah usaha kecil yang dirintis dan terus berkembang hingga menjadi swalayan besar seperti saat sekarang ini.

Indrako Swalayan pertama kali berdiri pada tahun 2001 yang beralamat di Jalan A. Yani No. 11 Kota Teluk Kuantan. Indrako Swalayan didirikan oleh Gusmir Indra bersama istrinya Ita Kustina. Sejak tahun 1996 pemilik Indrako ini sudah memulai usahanya dengan membuka toko/kios di Pasar Bawah Kota Teluk Kuantan, semenjak dibuka Indrako Swalayan Toko Indrako Pasar Bawah masih tetap buka seperti biasanya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sejak awal berdiri Indrako berkembang dengan pesat, sehingga pada tahun 2007 Indrako sudah berhasil membangun bangunan baru yang lebih luas dan megah. Bangunan baru Indrako tersebut letaknya bersebelahan dengan bangunan Indrako pada saat awal berdiri. Di bangunan baru ini Indrako memberikan fasilitas yang membuat konsumen lebih nyaman untuk berbelanja dan juga disediakan lokasi parkir yang lebih luas dari biasanya.¹⁷ Hal ini membuat masyarakat lebih tertarik untuk berbelanja memenuhi kebutuhannya di Indrako Swalayan Teluk Kuantan. Indrako Swalayan terus berkembang hingga pada tahun 2010 Indrako kembali mengembangkan usahanya dengan membuka cabang di blok C Pasar Rakyat Kota Teluk Kuantan.

E. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam suatu organisasi. Struktur organisasi menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda diintegrasikan (dikoordinasikan). Selain dari pada itu struktur organisasi menunjukkan spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan. Struktur organisasi pada umumnya kemudian digambarkan dalam suatu bagan yang disebut dengan bagan organisasi.¹⁸

Bagan organisasi adalah suatu gambar struktur organisasi yang formal, dimana dalam gambar tersebut ada garis-garis (Instruksi dan koordinasi) yang

¹⁷ Ayu Wandira, Della, Karyawan Indrako, *Wawancara*, Teluk Kuantan, 25 April 2018.

¹⁸ Fatmiani, *Penerapan Strategi Harga Promo Terhadap Differensiasi produk Antara Privat Product dan Non Privat Product Di Giant Panam Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam*, (Skripsi Ekonomi Islam UIN Suska Riau, 2016), h.22.

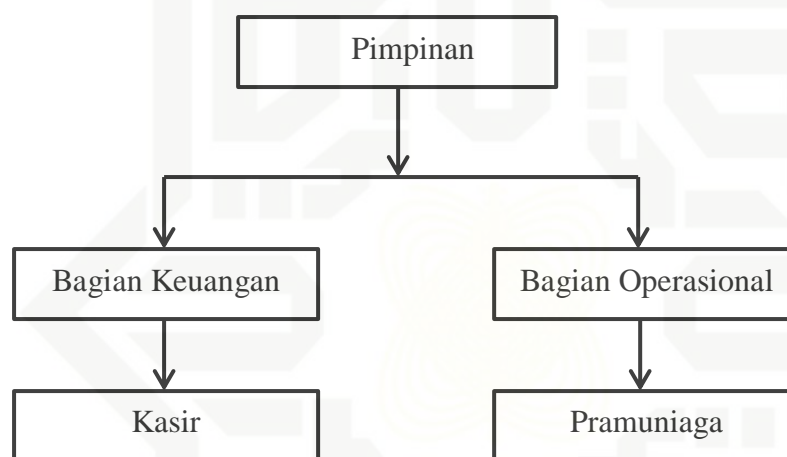
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menunjukkan kewenangan dan hubungan komunikasi formal, yang tersusun secara hirarkis. Untuk mengetahui struktur organisasi dan uraian tugas pada Indrako Swalayan dapat dilihat melalui gambar dan penjelasan berikut ini:¹⁹

GAMBAR 2.1

Struktur Organisasi Indrako Swalayan Teluk Kuantan



1. Pimpinan

Pimpinan merupakan seseorang yang memegang kekuasaan tertinggi dalam suatu perusahaan/organisasi yang bertanggung jawab atas seluruh aktivitas usaha serta berperan dalam mengontrol kinerja pada semua bagian dibawahnya.

2. Bagian Keuangan

Adapun tugas bagian keuangan adalah menyusun strategi sekaligus mengawasi penataan keuangan perusahaan, melakukan evaluasi terhadap sistem penataan keuangan dan akuntansi perusahaan, serta membuat laporan

¹⁹ Ari Hadi Saputra, Menejer Operasional Indrako, *Wawancara*, Teluk Kuantan, 23 September 2017.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan berupa neraca serta mencatat pemasukan dan pengeluaran keuangan perusahaan.

3. Bagian Operasional

Bagian operasional bertugas mewakili pimpinan dalam melaksanakan tugas perusahaan di bidang operasional, mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan fungsi dan tugas unit kerja dibidang operasional, serta membina dan mengembangkan kemampuan kerja seluruh karyawan.

4. Kasir

Kasir bertugas dalam melayani konsumen yang berbelanja untuk melakukan pembayaran, menyimpan dan mengatur uang masuk dan uang keluar dari hasil pembelian dan penjualan barang dagangan.

5. Pramuniaga

Pramuniaga bertugas melayani konsumen yang berbelanja seperti membantu konsumen dalam menemukan produk yang dibutuhkan, memberikan penjelasan mengenai produk dan lain sebagainya.

F. Kegiatan Usaha

Indrako Swalayan Teluk Kuantan merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang penjualan berbagai macam produk kebutuhan masyarakat. Produk-produk yang dijual di Indrako Swalayan disusun dengan rapi yang dikelompokkan dalam beberapa jenis produk sebagai berikut:²⁰

²⁰ Poppy Meilasari, Karyawan Indrako Swalayan, *Wawancara*, Teluk Kuantan 25 April 2018.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Peralatan Bayi

Terdapat berbagai macam jenis produk seperti susu bayi, pempers, dot, tabung susu, pembalut wanita dan lain sebagainya.

2. Bahan Makanan

Terdapat beras, minyak goreng, mentega, kacang tanah, sarden, gula, penyedap rasa, pewarna makanan, bahan kue, tepung, dan lain-lain.

3. Makanan

Terdapat produk seperti snack, makanan ringan, roti, kue bolu, kurma, kerupuk, brownis dan lain sebagainya.

4. Minuman

Stand minuman berisikan minuman ringan (Soft drink), susu, sirup, kopi, teh, es krim, dan lain-lain.

5. Obat-obatan

Terdapat beraneka macam obat, vitamin dan lain-lain.

6. Alat Tulis

Terdapat beberapa produk seperti buku tulis, buku gambar, pena, pensil, penggaris, lem, amplop, pewarna dan lain-lain.

7. Peralatan rumah tangga

Terdiri dari piring, gelas, cangkir, mangkok, sendok, garpu, pisau, keranjang, baskom, kuai, vas bunga, lap tangan, toples, dan lain-lain.

8. Perlengkapan Rumah Tangga

Terdiri dari deterjen, obat nyamuk, pengharum ruangan, pewangi pakaian, dan lain-lain.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Peralatan Elektronik

Terdapat beberapa produk yaitu lampu, senter, cok sambung, raket nyamuk, cok, kabel dan lain-lain.

10. Pakaian

Stand pakaian berisikan pakaian anak-anak, handuk, celana hawai, pakaian dalam, sepatu, sandal, dan lain-lain.

11. Kosmetik

Stand kosmetik berisikan bedak, lipstik, make-up, parfum, sabun, odol, sikat gigi, tisu, kapas, sisir, dan lain-lain.

12. Lain-lain

Terdiri dari rokok, baterai, pisau cukur dan lain-lain.