

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Identitas Perusahaan

Bapak Jimmy mendirikan usaha Toko Batam Sejahtera yang bergerak di bidang penjualan cat pada tahun 2013 sampai pada saat ini dan toko ini terletak di Ruko Mitra Raya Blok A No 25, Batam. Toko Batam Sejahtera juga menjual berbagai macam produk cat tembok dari luar negeri seperti produk Nippon Paint, produk SKK Paint, Jotun, Paragon dan PFF Paint. Selain menjual produk cat, Toko Batam Sejahtera juga menjual bahan perlengkapan cat lainnya seperti thinner, amplas, kuas dengan berbagai macam ukuran, tangkai dan rol cat.

Saat ini Toko Batam Sejahtera mempekerjakan karyawan sebanyak 5 orang, 2 orang bagian melayani pelanggan serta mengangkat barang, 2 orang bekerja pada bagian kasir dan 1 orang bekerja sebagai supir untuk mengantar barang ke pelanggan. Toko ini beroperasi setiap hari mulai dari hari senin sampai dengan hari minggu. Untuk hari senin sampai dengan hari sabtu Toko Batam Sejahtera beroperasi mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 17.30 WIB. Pada hari minggu, toko beroperasi mulai dari jam 08.00 hingga 13.00 WIB.

Selama Toko Batam Sejahtera didirikan, toko tersebut jarang melakukan promosi. Promosi yang digunakan oleh toko selama ini adalah pemasaran *word of mouth* dimana pemasaran tersebut timbul secara alami tanpa didesain oleh toko dan juga tidak memerlukan dana yang besar (*low cost*). Pemasaran dengan cara *word of mouth* dapat memberikan dampak pada toko tersebut. Dampak yang ditimbulkan bisa menjadikan suatu produk yang dijual di Toko Batam Sejahtera semakin diminati ataupun bisa berdampak sebaliknya.

Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) tidak hanya membawa berita baik tetapi juga berita buruk. Artinya, sebanyak dan seberapa bagus iklan yang disebar, jika ada pengalaman buruk mengenai merek tertentu, maka informasi akan menyebar secara cepat sehingga dapat menjatuhkan penjualan dari merek tertentu.

Oleh sebab itu penulis merekomendasikan Toko Batam Sejahtera untuk memasarkan produknya menggunakan strategi *promotion mix* dengan cara memasang spanduk (*advertising*), mempromosikan produknya melewati sosial

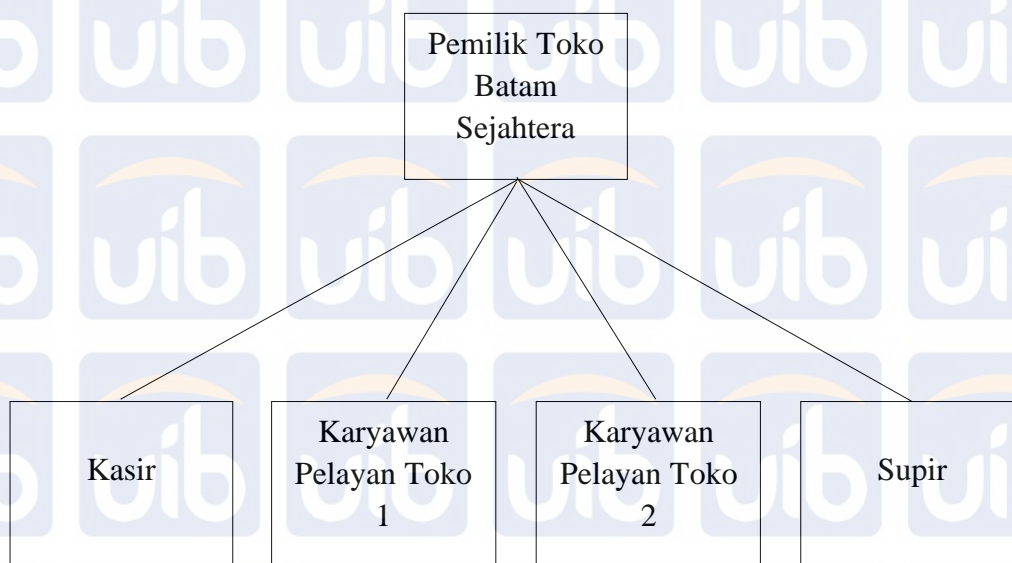
media seperti *facebook (direct marketing)*, membantu perusahaan merancang dan mengimplementasikan program *loyalty* dengan cara menerbitkan kartu *loyalty* bagi pelanggan yang bertransaksi minimal Rp 2.000.000 dalam sekali transaksi (*sales promotion*) dan membantu perusahaan mengimplementasikan *personal sales*.

3.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Penyusunan stuktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan baik berskala kecil maupun besar. Struktur organisasi sangat diperlukan dalam usaha agar seluruh kegiatan dapat berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang ditargetkan. Struktur organisasi berisi otoritas juga kewajiban serta fungsi dari setiap bagian yang ada dan struktur organisasi dalam sebuah perusahaan digambar dalam bentuk *organizational chart*.

Kegunaan dari penyusunan struktur organisasi dalam usaha yaitu dapat menjelaskan kejelasan tanggung jawab, kejelasan uraian tugas, kejelasan kedudukan dan kejelasan mengenai jalur hubungan.

Berikut susunan struktur organisasi dari Toko Batam Sejahtera:



Gambar 1: Struktur Organisasi Hoop Rivier, sumber: penulis (2019).

1. Pemilik Usaha

Pemilik usaha memiliki tanggung jawab untuk memimpin aktivitas usaha secara keseluruhan, mengatur seluruh karyawan toko, mengatur keuangan toko, menerima laporan penjualan dan pembelian, mengatur gaji karyawan, melakukan inovasi terhadap usahanya, membuat ide-ide baru dalam

memasarkan produknya agar angka penjualan Toko Batam Sejahtera mengalami peningkatan dan melakukan pengecekan terhadap perkembangan jaringan.

2. Kasir

Tanggung jawab seorang kasir yaitu memberikan bantuan kepada pelanggan ketika pelanggan mencari informasi dari sebuah produk, membantu atasan dalam membuat laporan keuangan, mencatat seluruh transaksi penjualan dan pembelian, serta melaksanakan pengecekan jumlah barang pada saat menerima barang.

3. Karyawan Pelayan Toko

Karyawan pelayan toko bertanggung jawab untuk melayani pelanggan yang datang ke toko, memeriksa ketersediaan barang di toko maupun gudang, menginformasikan kepada kasir jika ketersediaan barang minim sehingga ketersediaan barang akan tetap terjaga.

4. Supir

Tugas seorang supir dalam perusahaan supir bertugas untuk mengantar seluruh pesanan pelanggan ke alamat yang dituju, bertanggung jawab atas kendaraan yang digunakan, mengirim dan mengambil barang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dari atasan, melaksanakan tugas-tugas lain dari atasan yang berhubungan dengan kerjaan yang dijalankan.

3.3 Aktivitas Kegiatan Operasional Perusahaan

Toko Batam Sejahtera memasarkan beberapa *brand* cat seperti: Nippon Paint, SKK Paint, Jotun, Paragon, PFF Paint dan berbagai macam aksesoris cat lainnya. Produk yang ditawarkan juga tersedia banyak warna dan konsumen dapat memilih warna cat sesuai di katalog, kemudian karyawan melakukan penginputan di mesin tinta.

Toko Batam Sejahtera beroperasi setiap hari. Pada hari senin sampai dengan hari sabtu toko ini beroperasi mulai pukul 08.00 hingga 17.30 WIB sedangkan di hari minggu beroperasi dari pukul 08.00 sampai 13.00 WIB.

Aktivitas karyawan pada Toko Batam Sejahtera juga tidak dibatasi oleh jam tertentu. Jika toko dalam keadaan sepi, karyawan boleh beristirahat dan jika toko

sedang ramai pelanggan, karyawan wajib melayani setiap pelanggan yang berkunjung ke toko.

3.4 Sistem yang Digunakan Oleh Perusahaan

Selama ini perusahaan ada melakukan sistem promosi melalui komunikasi dari mulut ke mulut. Namun, sistem yang digunakan tidak terlalu efektif dan tidak membawa efek yang besar kepada perusahaan sebab cara promosi tersebut hanya dilakukan oleh antar tukang atau pemborong saja sehingga untuk mencari pelanggan baru tidak mendapatkan hasil yang maksimal. Pelanggan dari Toko Batam Sejahtera juga kebanyakan berasal dari teman dan kerabat dekat saja dan letak toko ini juga tidak ditempat yang strategis sehingga masih banyak masyarakat yang belum tau keberadaan dari Toko Batam Sejahtera. Selain dari itu, perusahaan juga menerapkan sistem promosi seperti pemberian potongan harga sebesar 10% untuk minimal belanja sebesar Rp 2.500.000. Toko Batam Sejahtera hanya menggunakan sistem promosi itu saja. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa sistem promosi yang diterapkan belum bisa memberikan hasil yang dapat meningkatkan angka penjualan kepada toko tersebut.

Disini penulis ingin merekomendasi untuk menyusun dan menerapkan strategi promosi yang baru dan tepat untuk membantu meningkatkan efektivitas strategi pemasaran dalam segi meningkatkan loyalitas pelanggan, meningkatkan angka penjualan pada toko serta meningkatkan kunjungan pelanggan ke toko.

Strategi bauran promosi yang penulis rancang berupa *advertising* (dengan melakukan pemasangan spanduk yang diletakkan di lokasi strategis), *direct marketing* (menggunakan facebook sebagai sarana untuk melakukan promosi dan penjualan dengan cara mengupload foto produk dan memberikan penjelasan singkat pada setiap produk), *sales promotion* (menerbitkan kartu *loyalty* bagi pelanggan yang berbelanja minimal Rp 2.000.000 dalam melakukan sekali pembelian) dan membantu perusahaan mengimplementasikan *personal sales*. Strategi promosi yang di rekomendasi diharapkan mampu membantu perusahaan lebih dikenal luas oleh masyarakat terkhusus masyarakat di Kota Batam.