

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1. Logo toko dan tampilan toko dari luar

Toko Harapan Baru merupakan toko yang telah berdiri sejak tahun 2002. Nama toko Harapan Baru memiliki arti bahwa toko tersebut akan memberikan harapan yang selalu baru kepada semua orang yang berbelanja termasuk kepada ownernya dengan penyediaan barang yang lengkap dan juga pelayanan yang ramah. Sejak zaman dahulu hingga sekarang, toko Harapan Baru menjual berbagai jenis alat-alat kebutuhan rumah tangga seperti kompor, kipas angin, piring, gelas, dan masih banyak lagi lainnya. Toko Harapan Baru menjual barang-barang perabotan rumah tangga karena mereka paham bahwa barang-barang tersebut merupakan barang-barang yang menjadi kebutuhan dasar bagi setiap rumah tangga di Indonesia. Toko Harapan Baru menjual barang-barang perabotan dengan harga yang bersaing agar menarik minat banyak pembeli.

Konsep 3S (Senyum, Sapa, Salam) selalu mereka terapkan sejak awal pertama toko berdiri karena mereka berpikir bahwa seluruh staff harus melayani pembeli dengan baik dan sepenuh hati sehingga mereka dapat senang dan berbelanja

kembali ke toko hingga menjadi langganan. Kepercayaan yang kuat sudah mereka bangun sejak lama dengan para pelanggan mereka. Oleh karena itu, tidak heran jika mereka masih memiliki langganan sudah berbelanja selama belasan tahun lamanya.

Toko Harapan Baru yang pada mulanya hanyalah sebuah toko kecil, perlahan menjadi toko yang cukup besar hingga sekarang berkat konsistensi yang mereka tanamkan sejak dahulu.

Tiga kunci utama yang mereka gunakan hingga sekarang adalah:

- Mengedepankan konsep ramah kepada customer
- Menyediakan alat-alat rumah tangga yang lengkap
- Harga barang yang murah.

Tiga faktor tersebut mendorong toko Harapan Baru menjadi toko yang semakin berkembang dari hari ke hari hingga saat ini. Toko Harapan Baru juga memahami kebutuhan pasar dengan baik dan meneliti apa yang sebenarnya customer butuhkan dan inginkan sehingga mereka mampu menyediakan dan menjual produk-produk rumah tangga yang memang pasar inginkan. Pengalaman berdagang selama bertahun-tahun dimiliki oleh Store Owner secara turun temurun. Tidak heran jika Harapan Baru memiliki total ribuan customer yang memang sudah mengenal toko tersebut dan sering berbelanja disana.

### 2.1.1. Visi Misi

#### A. Visi

- 1) Menjadi toko perabotan yang dikenal akan keramahan serta harga produk yang bersaing.
- 2) Menjadi toko sebagai penyedia alat-alat kebutuhan rumah tangga bagi orang banyak.
- 3) Membuat pelanggan senang dan berbelanja kembali ke toko.

#### B. Misi

- 1) Mengedepankan konsep Senyum Sapa Salam pada setiap kondisi.
- 2) Selalu memantau perkembangan harga agar dapat selalu bersaing dan kompetitif.

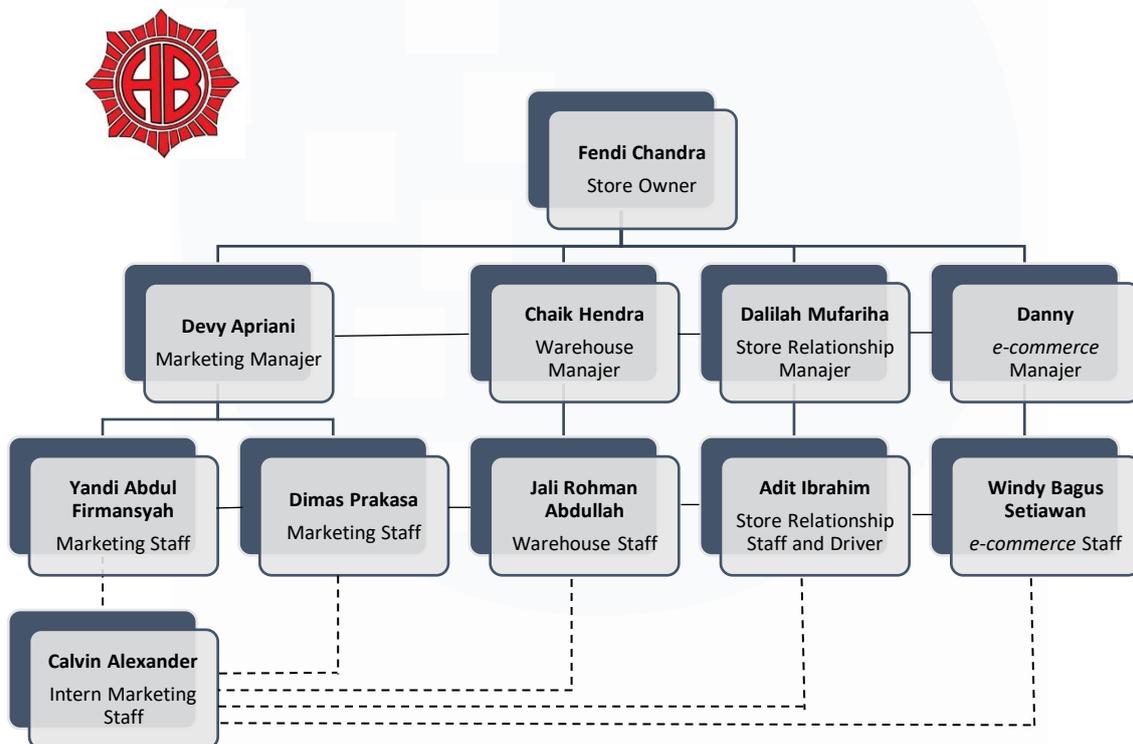
Visi toko Harapan Baru sudah ditanamkan sejak toko berdiri. Konsistensi terhadap visi-visi tersebut membuat toko menjadi cepat dikenal oleh orang dan membuat toko memiliki jumlah langganan yang cukup banyak. Misi toko yang masih harus tetap dilaksanakan dan dicapai adalah penerapan konsep 3S pada setiap saat dan kondisi ketika bertemu dengan customer. Hal tersebut bukanlah hal yang mudah dilakukan mengingat kita sebagai manusia pasti dapat melakukan kesalahan. *Mood* atau keadaan emosional manusia tidak dapat diprediksi sehingga konsistensi perlu diterapkan dan dilakukan secara bertahap dalam cara melayani customer dengan baik dan benar.

Selalu *update* terhadap perkembangan dan perubahan harga dari masing-masing produk juga merupakan misi yang harus dicapai oleh toko. Tidak dapat dipungkiri bahwa pastinya toko pernah mengalami *miss update* terhadap perubahan harga produk sehingga customer akan merasa bahwa harga produk di Harapan Baru masih belum berubah dan sedikit lebih mahal dibandingkan dengan toko perabotan lainnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemantauan secara berkala dan membuka mata oleh Store Owner maupun para staff terhadap perubahan harga yang ada.

### 2.1.1.1. Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut ini adalah Struktur Organisasi dari toko Harapan Baru:

Gambar 2.2. Struktur Organisasi toko Harapan Baru



Penggunaan garis putus-putus pada nama penulis menandakan bahwa penulis belum menjadi anggota tetap dalam toko, melainkan sedang menjalankan proses magang. Garis putus-putus yang ditarik dari empat divisi menandakan bahwa selama proses magang, penulis wajib saling membantu pekerjaan staff lainnya sehingga penulis tidak hanya bekerja pada bidang marketing saja, melainkan juga membantu divisi Store Relationship, Warehouse Staff, dan *e-commerce*.