# LAMPIRAN

## LAMPIRAN 1

Matriks IFE Kencana Minimarket

| No | Faktor internal Utama | Penilai | | | | Bobot | Skor | SB Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Kekuatan** | **1** | **2** | **3** | **Rata-rata** | | | |
| 1 | | 4 | 3 | 3 | 3,33 | 0,11[1)] | 3 | 0,32 [2)] |
| 2 | | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 0,10 | 4 | 0,38 |
| 3 | | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 0,10 | 3 | 0,29 |
| 4 | | 3 | 2 | 3 | 2,67 | 0,09 | 4 | 0,34 |
| 5 | | 3 | 2 | 2 | 2,33 | 0,07 | 3 | 0,22 |
| 6 | | 3 | 3 | 2 | 2,67 | 0,09 | 3 | 0,26 |
| 7 | | 3 | 2 | 2 | 2,33 | 0,07 | 3 | 0,22 |
| | **Kelemahan** | | | | | | | |
| 1 | | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 0,10 | 2 | 0,19 |
| 2 | | 3 | 2 | 3 | 2,67 | 0,09 | 2 | 0,17 |
| 3 | | 3 | 2 | 3 | 2,67 | 0,09 | 3 | 0,26 |
| 4 | | 2 | 1 | 1 | 1,33 | 0,04 | 1 | 0,04 |
| 5 | | 2 | 3 | 2 | 2,33 | 0,07 | 2 | 0,15 |
| | | | | | 31,33 | 1,00 | | 2,80 |

*keterangan contoh perhitungan = 1) $\frac{3,33}{31,33} = 0,11$

2) 0,11 x 3 = 0,32

Penilai 1 = Direktur

Penilai 2 = Sekertaris Eksekutif

Penilai 3 = Kepala Counter

FGD dilakukan tanggal 18 Oktober 2016

Matriks EFE Kencana Minimarket

| No | Faktor eksternal Utama | Penilai | | | | Bobot | Skor | SB Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Peluang** | **1** | **2** | **3** | **Rata-rata** | | | |
| 1 | | 4 | 3 | 3 | 3,33 | 0,08 1) | 4 | 0,34 2) |
| 2 | | 4 | 3 | 3 | 3,33 | 0,08 | 4 | 0,34 |
| 3 | | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 0,08 | 3 | 0,23 |
| 4 | | 3 | 3 | 2 | 2,67 | 0,07 | 3 | 0,20 |
| 5 | | 4 | 4 | 4 | 4,00 | 0,10 | 4 | 0,41 |
| 6 | | 2 | 2 | 2 | 2,00 | 0,05 | 3 | 0,15 |
| 7 | | 2 | 2 | 2 | 2,00 | 0,05 | 3 | 0,15 |
| 8 | | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 0,08 | 3 | 0,23 |
| | **Ancaman** | | | | | | | |
| 1 | | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 0,08 | 2 | 0,15 |
| 2 | | 3 | 2 | 3 | 2,67 | 0,07 | 3 | 0,20 |
| 3 | | 2 | 2 | 3 | 2,33 | 0,06 | 3 | 0,18 |
| 4 | | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 0,08 | 2 | 0,15 |
| 5 | | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 0,08 | 3 | 0,23 |
| 6 | | 2 | 2 | 2 | 2,00 | 0,05 | 2 | 0,10 |
| | | | | | 39,33 | 1,00 | | 3,07 |

*keterangan contoh perhitungan = 1) $\frac{3,33}{39,33} = 0,08$

2) 0,08 x 4 = 0,34

Penilai 1 = Direktur

Penilai 2 = Sekertaris Eksekutif

Penilai 3 = Kepala Counter

FGD dilakukan tanggal 18 Oktober 2016

## LAMPIRAN 2

**Interview Guide kepada Direktur Kencana Minimarket**

1. Apa latar belakang mendirikan Kencana Minimarket?
2. Apa tujuan yang ingin dicapai Kencana Minimarket?
3. Apa visi dan misi Kencana Minimarket?
4. Kapan Kencana Minimarket mulai beroperasi secara penuh?
5. Apa segmen pasar yang dituju oleh Kencana Minimarket?
6. Apa masalah-masalah yang ada di Kencana Minimarket?
7. Apa keunggulan dan kelemahan yang dimiliki Kencana Minimarket?
8. Apa peluang dan ancaman yang dimiliki Kencana Minimarket?

*ket= wawancara dilakukan pada Senin, 11 Oktober 2016

**Interview Guide kepada Karyawan Kencana Minimarket (Kepala Toko)**

1. Apa keluhan-keluhan yang sering diutarakan oleh para pelanggan?
2. Apa masukan/saran yang diberikan pelanggan kepada Kencana Minimarket?

*ket= wawancara dilakukan pada Senin, 11 Oktober 2016

| | | |
|---|---|---|
| **1** | **Pertanyaan** | Apa latar belakang mendirikan Kencana Minimarket? |
| | **Jawaban** | Saya melihat, pola belanja masyarakat saat ini cenderung lebih menyukai berbelanja di minimarket modern untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya daripada berbelanja di pasar tradisional yang *image* nya kotor dan bau. Hal ini adalah alasan utama saya mencoba peruntungan di bisnis ini, saya melihat bisnis ritel modern masih terbuka |

| | | |
|---|---|---|
| | | peluang yang sangat besar. Walaupun saya juga menyadari bahwa tidak cukup mudah mengalahkan pemain lama yang sudah terlebih dahulu berkecimpung di bisnis ini. Akan tetapi, saya meyakini dengan memberikan harga jual yang kompetitif dan *service* yang memuaskan maka kita tetap akan mampu bersaing dengan para kompetitor. |
| **2** | **Pertanyaan** | Apa tujuan yang ingin dicapai Kencana Minimarket? |
| | **Jawaban** | Kami mengharapkan, bahwa Kencana Minimarket dapat bisa menjadi tujuan utama masyarakat dalam berbelanja untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Oleh karena itu, kami juga terus berkomitmen untuk selalu menambah/memperbaharui kelengkapan produk kami agar tidak mengecewakan para pelanggan yang telah berbelanja di toko kami. Sebagai minimarket mandiri, lebih memudahkan kami untuk menentukan sendiri produk mana yang akan kita jual. Kita terus, melakukan pembaharuan informasi produk-produk baru yang dicari/diinginkan oleh para pelanggan. |
| **3** | **Pertanyaan** | Apa visi dan misi Kencana Minimarket? |
| | **Jawaban** | Visi kami adalah menjadi jaringan perusahaan ritel terkemuka yang berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, serta mampu bersaing secara global dan menjadi tempat pilihan utama masyarakat dalam berbelanja. Sedangkan misi kami adalah dengan memberikan layanan yang terbaik, responsive, memuaskan, ramah, dan tanggap terhadap aspirasi pelanggan. Kami juga ingin menciptakan pengalaman berbelanja yang menyenangkan melalui kegiatan promosi yang kreatif. Kita juga berkomitmen |

| | | |
|---|---|---|
| | | untuk membangun proses kerjasama yang terintegerasi antara fungsi-fungsi internal organisasi perusahaan maupun kemitraan usaha dengan prinsip sinergi yang terpercaya dan saling menguntungkan. Kami mengedepankan prinsip-prinsip *sustainability* demi terealisasinya visi-misi perusahaan. Kami berkeinginan untuk mempunyai cabang-cabang baru di lokasi-lokasi potensial lainnya. Akan tetapi, karena kami sebagai pemain baru dalam bisnis ini maka kami akan fokus terlebih dahulu untuk terus memperbaiki dan memperkuat kondisi perusahaan saat ini agar apabila kami membuka cabang-cabang baru kita sudah betul-betul siap sehingga tidak mengecewakan pelanggan. |
| **4** | **Pertanyaan** | Kapan Kencana Minimarket mulai beroperasi secara penuh? |
| | **Jawaban** | *Grand opening* kita adalah tanggal 29 November 2015, sehingga di tanggal tersebut toko kami telah resmi dibuka dan telah siap memberikan semua yang terbaik demi kepuasan para pelanggan baru kami. Sesuai slogan kami, adalah mudah, hemat, puas. |
| **5** | **Pertanyaan** | Apa segmen pasar yang dituju oleh Kencana Minimarket? |
| | **Jawaban** | Kami ingin menjangkau semua segmen dari kelas bawah hingga atas. Hal ini karena, kami mematok harga yang mampu bersaing dengan produk yang dijual di pasar tradisional. Kami hanya memberikan kenyamanan yang lebih bagi para pelanggan yang datang berbelanja di Kencana Minimarket. Kami ingin memberikan pengalaman berbelanja yang aman, nyaman dengan pendingin udara, bersih, dan jauh dari kata-kata kumuh |

| | | |
|---|---|---|
| | | serta bau. Dengan begitu segmen pasar kelas bawah juga menjadi tidak terbebani dengan harga yang mahal sesuai *image* ritel modern pada umumnya, begitu pula dengan segmen pasar kelas atas juga tidak akan merasa risih berbelanja karena kondisi toko yang memberikan kenyamanan dan pelayanan yang terbaik. Pelanggan adalah raja, merupakan komitmen dari Kencana Minimarket untuk melayani semua pelanggan tanpa memperdulikan latar belakangnya. |
| **6** | **Pertanyaan** | Apa masalah-masalah yang ada di Kencana Minimarket? |
| | **Jawaban** | Sebenarnya permasalahan utama dari Kencana Minimarket, yaitu kami sebagai pemain baru di bisnis ritel modern sehingga belum banyak masyarakat yang mengetahui nama Kencana Minimarket. *Brand image* masyarakat sudah cenderung terbentuk pada pemain lama, sebut saja seperti Purnama, Indomart, Alfamart, Lotte Mart, dan lain sebagainya. Padahal harga jual produk kami bisa bersaing dengan para kompetitor tersebut, bahkan beberapa produk kita bisa dijual dengan harga yang lebih murah. Faktor lokasi juga bisa menjadi permasalahan tersendiri, dimana orang cenderung berbelanja kebutuhan sehari-harinya di toko dengan lokasi terdekat. Oleh karena itu, kedepannya kami ingin memiliki beberapa cabang di lokasi potensial lainnya agar dapat mendapatkan pasar baru yang belum terjangkau oleh Kencana Minimarket. Proses perijinan yang dikeluarkan oleh pemerintah juga memerlukan proses waktu yang tidak singkat, sehingga kedepannya kita juga berharap ada peran serta pemerintah dalam perbaikan birokrasi untuk mempermudah dan mempersingkat proses |

| | | |
|---|---|---|
| | | perijinan, walaupun saat ini sudah lebih baik dengan Program Terpadu Satu Pintu (PTSP). Terkait permasalahan yang berhubungan dengan internal perusahaan ada beberapa hal, yaitu sektor keamanan dan operasional. Dari sektor keamanan, ada beberapa permasalahan yang dijumpai seperti barang hilang, walaupun bisa tertangkap kamera CCTV namun tetap harus dilakukan peningkatan pengawasan dan upaya pencegahan lainnya agar hal serupa tidak terjadi lagi. Dari sektor operasional perusahaan, program yang kami miliki masih memiliki beberapa kekurangan, seperti program yang belum bisa diaplikasikan apabila perusahaan akan membuka cabang/ *franchise*. |
| **7** | **Pertanyaan** | Apa kekuatan dan kelemahan yang dimiliki Kencana Minimarket? |
| | **Jawaban** | Apabila dilihat dari sisi kekuatan yang membuat kami tetap optimis menghadapi persaingan ini, yang pertama adalah usaha kami merupakan minimarket mandiri, sehingga kami dengan bebas menentukan produk apa saja yang akan kita jual tanpa harus ditentukan seperti minimarket waralaba pada umumnya. Selanjutnya, kami berusaha agar selalu dekat dengan para *customer* dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu, kami berkeinginan memanjakan para pelanggan kami dengan fasilitas *free delivery order* namun tetap dengan minimal order tertentu. Jadi pelanggan bisa menghubungi kami, dan kami akan mencatat apa saja yang akan di order, setelah itu kami akan segera mengirimkan barang yang telah diorder sesuai alamat yang telah disepakati. Kami juga memberikan suasana yang nyaman bagi para |

| | | |
|---|---|---|
| | | pelanggan yang datang ke Kencana Minimarket dengan fasilitas-fasilitas yang kami sediakan, antara lain seperti pendingin udara, *trolley*, tersedianya fasilitas parkir yang teduh, dan lain-lain. Kenyamanan-kenyaman yang kami berikan bukan berarti harga jual kami menjadi mahal, kami tetap berkomitmen memberikan harga yang murah dan dapat bersaing dengan para kompetitor kami. Selanjutnya apabila dilihat dari segi lokasi, Kencana Minimarket merupakan lokasi yang strategis karena berada di jalan protokol yang ramai dan merupakan salah satu akses utama dari atau menuju ke Semarang Timur dengan dua jalur. Lokasi Kencana Minimarket juga terletak dekat kawasan kos-kosan dan jumlah penduduk di sekitar lokasi adalah sekitar ±4000 orang. Dan yang terkahir, Kencana Minimarket memuaskan pelanggan dengan memberikan fasilitas kemudahan pembayaran BPJS, pulsa, listrik, telepon, internet, tiket pesawat dan kereta api, asuransi dan lain sebagainya.<br>Dari sisi kelemahan, Kencana Minimarket merupakan pemain baru dalam bisnis ritel modern sehingga *brand* toko belum banyak dikenal oleh masyarakat. Para SDM juga masih banyak yang belum berpengalaman dan memerlukan pelatihan agar dapat menggunakan program dengan baik. Kami juga memiliki dana yang terbatas sehingga harga produk yang diberikan oleh *supplier* lebih mahal dibandingkan pesaing dengan modal yang lebih besar, sehingga harus menekan keuntungannya agar harga jual kami bisa tetap bersaing dengan para pesaing. Selanjutnya yang menjadi kelemahan kami berikutnya adalah belum adanya kerja sama kartu kredit dengan bank-bank, sehingga transaksi pembayaran yang |

| | | |
|---|---|---|
| | | menggunakan kartu kredit terkena *charge*. Kami juga merasa belum terlalu gencar dalam melakukan promo ataupun iklan pemasaran di media masa, sehingga kami juga ingin meningkatkannya. |
| **8** | **Pertanyaan** | Apa peluang dan ancaman yang dimiliki Kencana Minimarket? |
| | **Jawaban** | Kami beroptimis dalam menjalankan usaha ini kedepannya, tentunya berdasarkan beberapa peluang yang kami lihat masih terbuka cukup lebar. Antara lain, lokasi toko kami yang berada di lokasi strategis sehingga dapat dimanfaatkan untuk bekerja sama dengan bank sebagai mitra penyedia mesin ATM, sehingga otomatis akan dapat menarik pelanggan datang ke toko kami pula untuk berbelanja. Selanjutnya adalah, kami juga ingin mencoba bermain sebagai *trader* dalam kuantitas yang besar agar dapat meningkatkan omset penjualan kami. Kami juga melihat banyak perusahaan ataupun restoran yang bisa kami manfaatkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka, dengan menggunakan fasilitas *free delivery order* kami. Hal lain, yang kami rasa sebagai peluang adalah dengan tersedianya lahan kosong yang masih kami miliki, sehingga kami bisa menambah pemasukan dengan sistem sewa. Pola berbelanja masyarakat banyak yang sudah beralih dari toko tradisional ke toko ritel modern ini membuka peluang bagi kami untuk menawarkan sistem |

| | | |
|---|---|---|
| | | kerjasama waralaba kepada investor-investor. Ataupun masih ada wilayah-wilayah potensial lainnya, yang bisa menjadi peluang kami untuk membuka cabang baru. Peran pemerintah juga cukup membantu kami dengan kemudahan pelayanan investasi BPTSP pada proses pengurusan izin usaha, walaupun masih terasa cukup lama menunggu surat izin nya. Sehingga saya berharap, agar pemerintah terus berkomitmen meningkatkan pelayanan BPTSP agar lebih menghidupkan iklim investasi di Indonesia. Dan yang terakhir, kami melihat beberapa pesaing lama yang sudah dikenal oleh masyarakat tidak terlalu lagi aktif dalam melakukan pemasaran. Hal ini dapat memberikan kesempatan Kencana Minimarket untuk semakin gencar melakukan promosi-promosi yang menarik agar *brand* Kencana Minimarket akan semakin dikenal oleh masyarakat luas.<br>Dari segi ancaman, beberapa produk barang yang memiliki batas waktu kadaluarsa yang tidak bisa di kembalikan ke pemasok seperti produk-produk dari Unilever, hal ini dapat merugikan kami, apabila tidak laku terjual karena terkena tanggal kadaluarsa. Ancaman lain, adalah munculnya pesaing-pesaing dan juga konsumen yang sudah cenderung fanatik terhadap toko minimarket |

| | | |
|---|---|---|
| | | tertentu. Kami juga mengkhawatirkan kenaikan biaya pengeluaran perusahaan, seperti listrik, UMR, dll karena akan memangkas selisih jarak pengeluaran dan pemasukan kami, sehingga keuntungan kami akan menjadi berkurang. Apalagi, bila diperberat dengan tingkat inflasi yang tinggi yang akan mempengaruhi daya beli masyarakat. Kami mengharapkan peran pemerintah untuk terus menstabilkan kondisi ekonomi kita ini. Kami juga, ingin mengantisipasi hal-hal yang tidak terduga, seperti kebakaran, perampokan, pencurian. Karena kami juga pernah mengalami beberapa kali kehilangan barang, walaupun tertangkap kamera CCTV tapi juga ada yang lolos. Sehingga kami ingin meningkatkan segi keamanan kami. |
| **9** | **Pertanyaan** | Apa keluhan-keluhan yang sering diutarakan oleh para pelanggan? |
| | **Jawaban** | Ada beberapa keluhan yang pernah disampaikan, oleh pelanggan kami. Antara lain, belum tersedianya papan *signage* sehingga seringkali pelanggan kesulitan menemukan barang, kemudian pelanggan juga menyampaikan ada beberapa produk yang masih belum tersedia di toko kami. Beberapa pelanggan kami juga pernah menyampaikan bahwa terdapat *price tag* yang |

| | | |
|---|---|---|
| | | tidak seusai tempatnya. Semua keluhan ini, kita jadikan catatan khusus untuk menjadi lebih baik lagi. |
| **10** | **Pertanyaan** | Apa masukan/saran yang diberikan pelanggan kepada Kencana Minimarket? |
| | **Jawaban** | Rata-rata masukan/atau saran ke kita, hampir sama dengan keluhan mereka, yaitu soal pemasangan papan *signage*, penambahan varian produk, dan tata letak *price tag* agar lebih diperhatikan. Ada juga yang memberikan masukan kami untuk menjual perangkat elektronik seperti tv, kipas angin, setrika, dll. Ada juga yang memberikan masukan bagi kami untuk membuat suatu aplikasi di android/iOS agar dengan mengikuti kemajuan teknologi saat ini, dapat semakin memudahkan dalam berbelanja. Pembukaan cabang di beberapa lokasi juga pernah diutarakan oleh pelanggan kami, atas dasar kedekatan lokasi tempat tinggal mereka. Kami sangat senang dan terbuka untuk segala masukan-masukan seperti ini, karena dapat menjadi inspirasi kami untuk menjalankan usaha kami kedepannya agar lebih baik. |

**LAMPIRAN 3**

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

emeron

SGM Eksplor
FREE DELIVERY