

ANALISIS MANAJEMEN TOKO RETAIL TERANG JAYA ELEKTRIK SRAGEN

Michael Setiawan

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas

Kristen Petra Jl. Siwalankerto 121–131, Surabaya 60236

E-mail: d11170514@john.petra.ac.id

Abstrak— Penelitian ini bertujuan untuk menemukan pengelolaan yang tepat untuk toko retail Terang Jaya Elektrik agar Toko ini menjadi lebih maju dan berkembang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif metode studi kasus. Toko Terang Jaya Elektrik ini belum memiliki sistem manajemen yang baik dan sempurna. Masih banyak dari faktor *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling* yang masih tidak sempurna. Contohnya dari sisi *planning*, Toko Terang Jaya Elektrik ini tidak membagi karyawannya untuk satu bagian melayani pelanggan yang ditoko dan yang satu bagiannya lagi untuk mempersiapkan barang. Lalu dalam hal *Organizing* itu Toko Terang Jaya ini tidak memberikan wewenang kepada karyawannya, apalagi untuk mengambil sebuah keputusan di dalam melakukan kegiatan-kegiatan di Toko itu harus melaporkan kepada atasan. Dalam hal *actuating* itu tidak ada peraturan yang tegas dan jelas, hanya terdapat peraturan yang simple saja. *Controlling* di dalam Toko Terang Jaya Elektrik itu juga belum sempurna dengan ketidak adanya standart pengawasan dari atasan kepada bawahannya, jadi hanya berdasarkan kepercayaan atasan kepada bawahannya.

Kata Kunci—perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan

PENDAHULUAN

Di Indonesia terdapat dua persaingan bisnis ritel, yaitu bisnis ritel tradisional yang bersaing dengan bisnis ritel modern. Bisnis ritel sendiri di Indonesia berdasarkan data statistik oleh Badan Pusat Statistik pada 2016 menyebutkan bahwa sektor ritel memiliki kontribusi 15,24 persen terhadap total PDB dan menyerap tenaga kerja sebesar 22,4 juta atau 31,81 persen dari tenaga kerja non-pertanian. Selain itu, distribusi toko ritel Indonesia pada 2017 masih didominasi oleh toko tradisional sebesar 82,3 persen. Dari pernyataan tersebut terbukti bahwa keberadaan toko ritel tradisional masih mempunyai peluang yang besar untuk dijadikan tempat berbelanja oleh masyarakat Indonesia. Direktur Asosiasi Pengusaha Indonesia (Apindo) Research Institute, Agung Pambudhi mengatakan, hingga saat ini industri ritel khususnya ritel tradisional, masih memiliki ruang untuk terus bertumbuh. Meski pun ritel tradisional harus bersaing dengan industri ritel modern yang terus tumbuh.

Toko ritel tradisional di Indonesia terutama di kota-kota kecil sangatlah digemari dan difavoritkan oleh para masyarakat Indonesia yang tinggal di kota kecil. Mengapa demikian? karena di toko ritel tradisional itu para masyarakat di kota kecil untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan itu mudah karena faktor lokasi yang dekat dengan rumah para masyarakat di kota kecil. Lalu yang kedua adalah yang juga tidak kalah penting adalah kayanya nilai-nilai sosial dalam hubungan antara ritel tradisional dengan para pembeli berlandaskan kepercayaan. Lalu yang ketiga yaitu harganya relatif murah dibandingkan harga barang di toko ritel modern, mereka menganggap barangnya itu sama dan kalau bisa dibeli dengan harga murah pasti masyarakat memilih barang yang harganya murah.

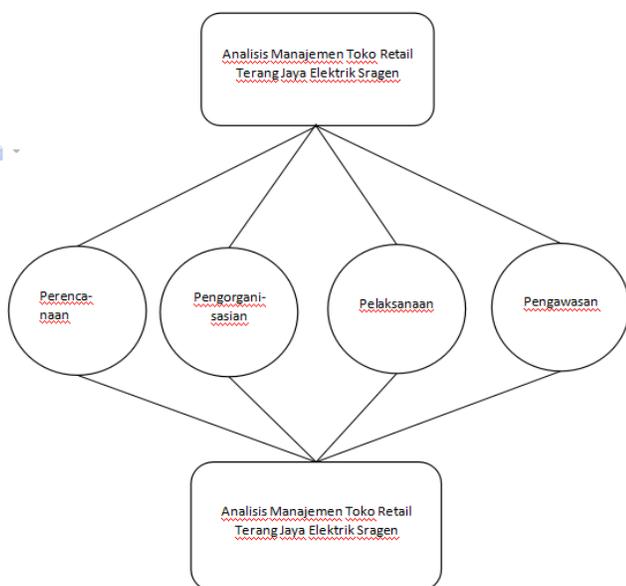
Toko ritel tradisional di kota-kota kecil biasanya cenderung terletak ditengah-tengah permukiman karena rumah tinggal dijadikan toko. Lalu produk-produk di toko ritel tradisional itu biasanya tidak selengkap di toko ritel modern, karena keterbatasan modal dan rata-rata toko ritel tradisional hanya menyediakan barang-barang yang sering dibeli atau dibutuhkan masyarakat sekitarnya saja. Untuk barang-barang yang di display di toko ritel tradisional itu tidak terpampang di rak pajangan. Selain itu juga jarang sekali toko ritel tradisional itu mengadakan promo seperti toko ritel modern yang berada di kota-kota besar. Konsep pelayanan toko tradisional adalah dilayani oleh pelayan

toko. Transaksi dilakukan di meja kerja pemilik dengan bantuan alat hitung kalkulator. Pembeli bisa kontan dan kas bon dengan syarat pembeli sudah mengenal pemilik atau sudah menjadi langganan lama.

Toko ritel tradisional makin lambat laun mulai ditinggalkan dan dilupakan oleh para masyarakat Indonesia, karena adanya mini market modern dengan bangunan yang lebih megah, sistem manajemen yang bagus, pelayanan yang prima dan harga bersaing yang memanjakan konsumen membuat warung-warung dan toko ritel tradisional makin terpuruk. Praktis hal tersebut menyebabkan konsumen mulai meninggalkan toko tradisional dan berpaling ke toko modern. Mengingat Industri ritel terus mengalami perubahan di setiap tahun dan selalu saja ada tantangan baru yang harus dihadapi oleh para pemain dalam industri yang kompetitif ini. Apakah semua toko tradisional gagal eksis? Kenyataannya, meskipun kita menyaksikan beberapa dari mereka yang telah bangkrut, tetapi masih ada toko ritel tradisional lainnya yang berhasil bertahan dalam industri ritel. Meskipun dalam jumlah yang tidak terlalu banyak.

Pemilik perusahaan Toko Terang Jaya Elektrik ini adalah Bapak Danny Setiawan. Lokasi perusahaan berada di kota Sragen, Jawa Tengah yang beralamatkan di Jalan Raya Sukowati nomer 476 A Sragen Jawa Tengah. Toko Terang Jaya Elektrik ini berdiri pada Tahun 2008. Toko Terang Jaya masih menganut sistem tradisional yang dimana Toko ini masih belum bisa dilepas secara mandiri berdiri sendiri tanpa pengawasan pemilik walaupun sudah memiliki sistem administrasi program lewat komputer. Jika Toko Terang Jaya tanpa pengawasan dari pemilik, akan menimbulkan beberapa dampak yang cukup buruk. Contohnya seperti, karyawan bekerja seandainya sendiri, barang barang di toko berceceran yang menimbulkan barang hilang, karyawan saat masuk kerja tidak disiplin dan pada saat keluar jam makan siang juga kembali ke toko tidak tepat waktu. Lalu dari segi pemasaran Toko Terang Jaya ini cenderung mempunyai pasar yang sempit, yaitu hanya daerah daerah sekitar kota Sragen saja, dengan pasar yang sempit akan mengakibatkan omset susah untuk mengalami kenaikan dan berakibat Toko Terang Jaya ini tidak berkembang dengan baik. Lalu di dalam toko belum ada wewenang dan tanggung jawab setiap karyawan dengan spesifik dan job desk yang pasti. Dalam artiannya para karyawan tersebut masih serabutan dan masih bisa menhandel pekerjaan yang satu dan yang lain. Selanjutnya adalah kurang tegasnya peraturan didalam perusahaan yang mengakibatkan para karyawannya itu terkadang bekerja seandainya sendiri. Terkadang masih terjadi komunikasi yang kurang baik antara admin toko dengan pemilik toko. Lalu di dalam pengorganisasian tidak ada pembagian kerja yang mana karyawan harus melayani pelanggan dan yang mana karyawan harus menyiapkan barang untuk dikirimkan ke para pelanggan, dan hal itu membuat karyawan toko tidak bisa fokus dalam menyiapkan barang-barang orderan pelanggan. Yang terakhir adalah masih adanya keterlambatan didalam pengiriman karena para karyawan toko tidak fokus untuk menyiapkan barang yang akan dikirim, jadi bisa memerlukan waktu yang lama untuk menyiapkan barang tersebut. Karena itulah pengelolaan bisnis ritel ini penting untuk diteliti.

Bagaimana pengelolaan yang tepat untuk Toko Retail Terang Jaya Elektrik, terutama dibagian perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan?. Tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan pengelolaan toko ritel Terang Jaya Elektrik yang diterapkan saat ini sebagai bahan evaluasi, dan untuk menemukan pengelolaan yang tepat untuk toko ritel Terang Jaya Elektrik terutama dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan.



METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pengertian dari metode kualitatif adalah suatu cara untuk menelusuri atau mengeksplorasi serta memahami suatu fenomena. Untuk memperoleh fenomena tersebut peneliti mewawancarai narasumber dengan menyajikan pertanyaan yang bersifat umum dan agak luas. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif jenis studi kasus. Pengertian dari penelitian studi kasus sendiri adalah penelitian kualitatif yang berbasis pada pemahaman dan perilaku manusia berdasarkan opini manusia.

Karakteristik dari Metode Kualitatif studi kasus:

1. Berbasis pada pemahaman dan perilaku manusia berdasarkan opini manusia.
2. Hasil penelitian berupa gambaran yang luas dan berupa suatu fenomena.
3. Penelitian bermula dari mengambil sebuah fenomena sederhana disekitar.

Definisi Konseptual

Empat fungsi manajemen yang akan dijadikan dasar penelitian adalah sebagai berikut:

1. Planning

- a. Manajer harus bersifat rasional dalam perencanaan, tidak boleh merencanakan sesuatu secara berkhayal-khayal saja ataupun berangan-angan saja
- b. Seorang Manajer dalam pendistribusian barang harus berdasarkan analisis fakta dan perkiraan yang mendekati untuk dapat melakukan pelaksanaan yang dapat dikerjakan
- c. Seorang Manajer harus melakukan preparasi agar semua hal yang seharusnya disediakan untuk melakukan kegiatan di dalam perusahaan bisa terlaksana dengan baik
- d. Operasional merupakan hal yang penting, karena operasional menjadi dasar dari perusahaan untuk melakukan kegiatan agar setiap kegiatan di dalam perusahaan tetap stabil dan tidak terjadi suatu kendala.
- e. Menentukan tujuan organisasi perusahaan agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan dari awal.
- f. Mengembangkan strategi untuk mencapai tujuan perusahaan.
- g. Menentukan sumber daya yang dibutuhkan perusahaan.
- h. Menetapkan standar yang tepat bagi perusahaan.

2. Organizing

- a. Melakukan pembagian kerja yang berguna mempermudah para petinggi di dalam perusahaan untuk melakukan pengorganisasian

- b. Mempunyai tujuan agar perusahaan dapat melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat mencapai tujuan perusahaan tersebut
 - c. Menempatkan karyawan berdasarkan pertimbangan mengenai kemampuan dan kompetensi karyawan
 - d. Memberikan wewenang dan tanggung jawab kepada setiap masing-masing pihak di dalam perusahaan
 - e. Melibatkan individu yang berkompeten untuk dapat membuat keputusan-keputusan yang tidak bergantung kepada satu individu saja
 - f. Mengalokasikan sumber daya, menetapkan tugas, dan menetapkan prosedur untuk mencapai tujuan perusahaan.
 - g. Menyiapkan struktur (bagan organisasi) yang menunjukkan garis wewenang dan tanggung jawab untuk para karyawan.
 - h. Merekrut, memilih, melatih, dan mengembangkan karyawan perusahaan.
 - i. Menempatkan karyawan di tempat yang paling efektif.
3. *Actuating*
- a. Membimbing dan memotivasi karyawan untuk bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi
 - b. Memberikan tugas kepada para karyawan agar dapat melaksanakan tugas dengan baik dan benar.
 - c. Menjelaskan rutinitas kepada para karyawan agar dapat bekerja dengan baik dan benar
 - d. Kebijakan klarifikasi dari manajer kepada karyawan
 - e. Memberikan umpan balik tentang performa karyawan
4. *Controlling*
- a. Mempunyai standart bagi pengawasan agar perusahaan dapat menghindari hal hal yang tidak diinginkan.
 - b. Dengan mengukur pelaksanaan, maka perusahaan dapat membuat pertimbangan-pertimbangan yang dapat meningkatkan performa secara keseluruhan.
 - c. Mengawasi kegiatan yang sedang berjalan dan membandingkan apakah kegiatan tersebut sesuai dengan standart yang sudah ada atau tidak.
 - d. Memperbaiki penyimpangan yang terjadi didalam kegiatan.
 - e. Mengukur hasil terhadap tujuan perusahaan.
 - f. Memantau kinerja relatif terhadap standar.
 - g. Menghargai kinerja yang luar biasa untuk para karyawan.
 - h. Mengambil tindakan korektif bila perlu.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data, dan analisis data itu adalah kegiatan mencari dan menata secara sistematis catatan pada saat observasi, kemudian hasil observasi, wawancara, dan hal-hal lainnya untuk menambah pemahaman peneliti mengenai kasus yang sedang diteliti lalu menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk menambah pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.(Ahmad Rijali, 2018).

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur dan menggunakan observasi lapangan. Tujuan dari wawancara jenis semi terstruktur ini adalah untuk mengembangkan pertanyaan yang diajukan peneliti dan peneliti dapat membuat keputusan sendiri untuk memunculkan isu yang mau dimunculkan peneliti di dalam penelitiannya. (Imami Nur R, 2007). Pengertian dari observasi sendiri adalah proses mengamati dan kemudian melakukan pencatatan secara sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai fenomena dalam situasi yang sebenarnya maupun situasi buatan. Pada penelitian ini yang digunakan adalah observasi tidak terstruktur, dimana peneliti dapat mengembangkan pengamatan berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.

Penentuan Narasumber

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel pada sumber data dengan mempertimbangan hal-hal tertentu. Pertimbangan dimaksud itu seperti narasumber yang paling

kompeten dalam bidangnya atau narasumber yang dianggap paling tahu seluk beluk perusahaan atau kegiatan perusahaan. Dengan adanya narasumber seperti itu memudahkan peneliti untuk menjelajahi objek atau situasi perusahaan yang sedang diteliti (Fransiska Vania S , 2017).

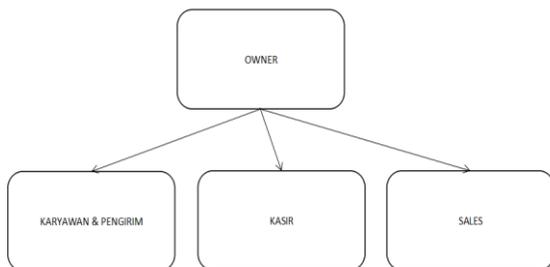
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Perusahaan

Sejarah berdirinya Toko Terang Jaya Elektrik ini bermula dari sepupu Bapak Danny Setiawan yang buka di kota Solo daerah Jaten. Lalu Bapak Danny ini mengikuti jejak sepupu beliau dengan membuka Toko di kota Sragen. Toko Terang Jaya Elektrik Sragen ini buka pada Tahun 2009. Pemiliknya adalah Bapak Danny Setiawan dan Ibu Yovita Sasongko. Bapak Danny mau mencoba membuka Toko Listrik di Sragen ini atas dasar Beliau melihat peluang bahwa di kota Sragen belum ada Toko Listrik yang besar dan lengkap oleh karena itu Bapak Danny memanfaatkan dan mengambil peluang tersebut untuk dijadikan usaha. Toko Terang Jaya Elektrik ini merupakan Toko yang menjual alat-alat listrik dengan sistem grosir dan eceran. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Toko Terang Jaya elektrik yang utama adalah penjualan barang. Penjualan barang itu sendiri bertujuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen di kota Sragen yang memerlukan peralatan listrik seperti lampu, kabel, saklar, kipas angin dan lain-lain. Toko Terang Jaya Elektrik memperkerjakan sejumlah delapan karyawan, diantaranya satu seorang kasir, empat orang pegawai, satu seorang sopir, dan dua orang sales. Omzet pertahun perkiraan sebesar 3-5 miliar, dan itu tergantung juga kondisi pasar jadi omset bisa berubah-ubah.

Toko ini awalnya hanya mempekerjakan 3 karyawan, dengan seiringnya waktu toko ini menambah karyawannya menjadi 8 orang. Toko ini melayani penjualan barang ke daerah Sragen dan sekitarnya. Yang dahulu hanya pelanggan eceran lalu sekarang berkembang pelanggannya bertambah yaitu berupa para tengkulak atau sales yang berada di daerah sekitar kota Sragen. Daerah kota Sragen itu sendiri seperti daerah Walikukun, Kedungdalar, Ngawi, Tangen. Toko ini yang dahulu tidak menyediakan kiriman ke para pelanggan toko, namun sekarang seiring berkembang Toko ini menyediakan layanan ke para pelanggan-pelanggan yang sudah menjadi pelanggan tetap Toko ini.

Visi dari Toko Terang Jaya Elektrik adalah Menjadi Toko Listrik terkemuka di Sragen dan di Solo yang menyediakan barang dengan harga murah dan lengkap. Misi dari Toko Terang Jaya adalah meraih profit dengan adanya penyediaan barang yang harganya kompetitif dan pelayanan yang terbaik. Berikut ini merupakan struktur organisasi dari Toko Terang Jaya Elektrik Sragen :



Uraian dan Pembahasan

Toko Terang Jaya Elektrik adalah perusahaan yang bergerak dibidang retail penjualan alat-alat listrik seperti kabel, stop kontak, lampu, saklar, kipas angin, setrika, penanak nasi. Barang-barang yang di perjualkan oleh Toko Terang Jaya berasal dari pabrik-pabrik yang memproduksi alat-alat listrik tersebut. Proses penjualan barang yang dilakukan oleh Toko Terang Jaya sendiri ditunjukan untuk para pelanggan end user, para tengkulak, maupun sales. Barang yang dikirimkan kepada bakul atau para tengkulak dikirimkan langsung dari Toko Terang Jaya sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Dalam penelitian ini untuk mengetahui penerapan manajemen di dalam Toko Terang Jaya Elektrik Sragen maka untuk menganalisisnya yaitu dengan menggunakan fungsi POAC yakni Planning, Organizing, Actuating,

Controlling. Dengan adanya teori ini, diharapkan dapat ditemukan bagaimana penerapan manajemen di dalam Toko Terang Jaya Elektronik. Berikut ini merupakan deskripsi manajemen yang akan dijelaskan dibawah ini:

1. Perencanaan (Planning)

Perencanaan adalah salah satu fungsi manajemen yang sangat vital , mengapa ? karena tidak hanya pemimpin yang bertugas namun setiap orang di dalam organisasi juga harus terlibat yang berguna untuk menentukan tugas atau kegiatan apa yang harus dikerjakan dan bagaimana mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. (Rifki Faisal et al . , 2016).

Dalam wawancara dengan narasumber pada Toko Terang Jaya Elektrik yaitu Bapak Danny, karyawan, beserta sales dari toko, bentuk perencanaan yang terkait dengan segala kegiatan di toko dilakukan yang utama oleh atasan yaitu Bapak Danny Setiawan dan seluruh karyawan yang bersangkutan dalam kegiatan-kegiatan tersebut. Bentuk kegiatan itu merupakan penjualan barang atau pendistribusian barang kepada para pelanggan yang datang langsung ke toko maupun pelanggan yang meminta barang lewat pengiriman atau ekspedisi. Perencanaan yang baik yang dilakukan oleh perusahaan atau toko adalah perencanaan yang harus bersifat rasional atau dikatakan masuk akal yang dapat dilakukan perusahaan atau toko. Bapak Danny dan para karyawan beserta sales telah melakukan perencanaan secara rasional, hal itu dapat dilihat dari cara Bapak Danny menerima orderan dari pelanggan lewat Salesnya lalu memproses orderan tersebut sesuai dengan permintaan pelanggan dan yang nanti pada saat jadwalnya mengirim barang, barang itu bisa dikirimkan ke pelanggan. Selain itu Bapak Danny beserta para karyawan dan salesnya juga menceritakan bahwa setiap bulannya Bapak Danny itu membeli barang dari supplier dan menyetok barang sejumlah barang yang sudah Bapak Danny tentukan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggannya. Jumlah barang yang dibeli dari supplier dan barang yang biasa pelanggan beli berdasarkan jumlahnya akan ditampilkan di dalam tabel berikut ini.

Berikut ini tabel pesanan barang dan penjualan Toko Terang Jaya Elektrik, tabel ini menunjukan penjualan dan pembelian dari Toko Terang Jaya Elektrik setiap bulannya (Tabel ini penjualan pada bulan Mei 2021):

N o	Nama Baran g	Jumlah Pembelia n Dari Supplier	Jumlah Permintaan per Bulan	Harga per unit	Total Harga
1	Kabel	200 unit	200 unit	Rp.385.000	Rp. 77.000.000
2	Kipas Angin	60 unit	60 unit	Rp.280.000	Rp. 16.800.000
3	Lampu Led	1800 unit	1350 unit	Rp.50.000	Rp.67.500.000
4	Lampu Jari	42.000 unit	42.000 unit	Rp.4250	Rp. 178.500.000
5	Fitting Lampu	3 karton	720 unit	Rp.12.000	Rp. 8.640.000
6	Stop Kontak	3 karton	720 unit	Rp.16.000	Rp. 8.640.000

Tabel Pesanan Barang dan Permintaan

Dalam hal pendistribusian barang atau penjualan barang, pemilik, karyawan dan sales juga mempertimbangkan kemampuan perusahaan agar dapat memenuhi permintaan dari para pelanggan. Pemilik menyadari bahwa pemilik sudah memiliki banyak pelanggan tetap yang terdapat di pelosok-pelosok dan daerah-daerah di sekitaran kota Sragen. Maka dari itu perusahaan juga sudah menyediakan dua armada, yang satu armadanya setiap harinya mengirim ke pelosok-pelosok daerah kota Sragen dan ada satu armada yang jalan di hari yang sudah ditentukan di hari Kamis dan Sabtu untuk mengirim barang ke luar kota Sragen seperti Kota Ngawi. Dalam perencanaan estimasi di Toko Terang Jaya itu pernah mengalami estimasi yang tidak sesuai dengan rencana. Contohnya seperti barang yang tidak muat di dalam kendaraan pengirim dan ada juga kiriman yang telat tidak sampai tujuan dengan waktu yang telah pelanggan minta.

Dan Toko Terang Jaya Elektrik ini memberikan solusi untuk para pelanggannya yang mengalami kejadian-kejadian itu tadi dengan cara jika barang tidak kemuat atau ketinggalan akan disusulkan kiriman berikutnya atau kiriman besuknya. Jika ada keterlambatan pengiriman barang maka Toko Terang Jaya Elektrik akan mengirimkan barang itu besuknya dengan jam yang sudah pelanggan minta.

Dalam sebuah perencanaan tidak boleh melupakan apa itu preparasi. Tanpa preparasi sebuah perencanaan tidak mungkin akan terlaksanakan. Toko Terang Jaya Elektrik ini selalu melakukan preparasinya sebelum mengirim barang yang telah diorder oleh para pelanggannya.

Berikut ini adalah beberapa langkah-langkah yang dilakukan Toko Terang Jaya Elektrik dalam persiapan-persiapan sebelum mengirim barang atau mendistribusikan barang kepada para pelanggannya:

1. Menerima orderan barang dari pelanggan lewat telfon atau WA
2. Menyiapkan barang-barang yang diorder atau diminta pelanggan
3. Mengkoreksi barang-barang yang sudah disiapkan sebelumnya untuk mengkoreksi apakah sudah sesuai dengan permintaan pelanggan
4. Memuat barang ke armada pengiriman yang dilakukan oleh karyawan dan pengirim
5. Mengirim ke para pelanggan yang barangnya minta dikirim sesuai dengan lokasi dan jadwal yang sudah ditentukan.

Didalam preparasi, biasanya Toko Terang Jaya Elektrik memiliki beberapa kendala-kendala yang sering dialami. Contohnya seperti pada saat menyiapkan barang di toko itu para karyawannya melayani pelanggan dan di sambu dengan menyiapkan barang yang akan dikirim. Lalu kendala yang lain adalah saat para karyawan banyak yang tidak masuk pada saat preparasi jadi para karyawan yang masuk akan keteteran atau kerepotan karena mereka kurang bantuan dari sesama karyawannya.

Dalam pendistribusian di dalam Toko Terang Jaya Elektrik itu tidak memiliki standart pendistribusian, yang terpenting barang itu sampai di tangan konsumen dengan baik dan benar serta tidak ada komplain dari konsumen. Untuk pelaksanaan kegiatan penjualan barang atau pendistribusian barang itu yang diharapkan oleh perusahaan itu selalu berjalan dengan lancar, namun masih ada hal-hal yang tidak diinginkan terjadi seperti barang ketinggalan, pengirimannya terlambat dan ada komplain terkait pesanan barang tidak sesuai dengan yang diminta pelanggan.

Yang menjadi tujuan organisasi itu adalah sesuai dengan visi dan misi perusahaan dan selain itu yang menjadi tujuan organisasi lainnya yaitu kita menjadi lebih maju dan bisa membuka cabang di tempat lain seperti kota-kota kecil di Jawa Tengah yang mempunyai peluang untuk membuka toko elektronik yang besar dan lengkap. Lalu juga mencari profit atau untung. Lalu Toko Terang Jaya ini untuk kegiatan yang menunjang menuju tujuan perusahaan mengambil beberapa tindakan-tindakan yaitu dengan meningkatkan terus pelayanan kita untuk para pelanggan dengan melayaninya sepenuh hati, sopan. Lalu juga selalu melengkapi stok barang yang sudah menipis supaya tidak mengecewakan pelanggan saat datang ke toko. Dan yang terakhir itu menyediakan layanan kiriman melalui ekspedisi atau sopir kita yang mengirim ke tempat para pelanggan yang order dari rumah atau tokonya pada saat hari yang sudah kita tentukan dan jadwalkan. Dan terdapat resiko dari tindakan yang diambil oleh Toko Terang Jaya yaitu di stok barang dan pengiriman. Kalau di stok barang itu jika barang terlalu lama di gudang pasti akan rusak. Untuk pengiriman resikonya keuntungan tidak bisa seperti kalau pelanggan membeli langsung di toko, jadi ya kita kepotong uang bensin untuk mengirim barang itu, dan untuk menghindari kerugian maka toko Terang Jaya itu mengumpulkan orderan yang cukup banyak dulu ke arah toko pelanggan yang akan dikirim itu.

Untuk persaingan di kota Sragen sendiri itu untuk Toko Terang Jaya sangatlah banyak persaingan di kota Sragen, bahkan disebelah toko Terang Jaya saja selisih satu rumah sudah ada toko listrik juga, dan disepanjang jalan raya Sukowati dimana yang merupakan lokasi dari Toko Terang Jaya itu kurang lebih juga ada lima toko listrik yang berskala besar yang menjadi pesaing Toko. Lalu untuk tipe-tipe pembeli di kota Sragen itu ada beberapa macam yaitu itu ada pelanggan yang biasanya tidak begitu membandingkan harga, tetapi terkadang kala juga

ada tipe pelanggan yang membandingkan harga. Namun untuk para tengkulak atau bakul itu pasti membandingkan harga juga, tidak semua barang yang dibutuhkan tengkulak itu membeli barang dari toko kita semua, namun beberapa barang juga ada yang mengambil di toko lain karena toko lain mungkin menjualnya dengan harga murah dan boleh hutang dahulu. Lalu strategi yang digunakan Toko Terang Jaya sendiri itu adalah Strategi yang mengandalkan perang harga dengan tujuan yang penting Toko itu masih mendapatkan untung walaupun sedikit tetapi para tengkulak atau pelanggan bisa melakukan repeat order. Dan menurut Bapak Danny beserta karyawan dan salesnya itu strategi itu sudah cukup efektif dan terbukti menghasilkan pelanggan-pelanggan setia yaitu para tengkulak.

Menurut wawancara dengan Bapak Danny, karyawan, beserta sales dari Toko Terang Jaya itu ada tiga sumber daya yang penting di dalam perusahaan yaitu Sumber daya modal, sumber daya manusia, sumber daya pasar. Penjelasan dari masing-masing narasumber itu sama yaitu mereka memiliki sumber daya modal yang cukup dan bisa diputarakan dengan baik untuk membeli barang dagangan dari supplier, lalu untuk sumber daya karyawan itu juga sudah cukup dan kelemahannya hanya pada saat karyawannya beberapa tidak masuk dan itu membuat kerepotan pada saat melaksanakan kegiatan di Toko. Dan yang terakhir adalah sumber daya pasar yang sudah lumayan terutama di dalam memasarkan barang. Lalu Sales dan Bapak Danny jika terdapat barang baru itu mereka mengirimkan gambar barang tersebut ke para pelanggan untuk ditawarkan dan tidak lupa menyertakan harga. Lalu untuk pangsa pasar sendiri itu kurang luas karena hanya di daerah kota Sragen dan paling jauh hanya kota Ngawi. Perihal perencanaan di dalam Toko Terang Jaya tidak memiliki standart perencanaan, namun hanya berlandaskan kepercayaan saja antara atasan dan bawahan.

Kelemahan dari perencanaan di Toko Terang Jaya Elektrik adalah tidak ada pembagian kerja kepada karyawan yang spesifik untuk menyiapkan barang untuk dikirim ke pelanggan yang berada di sekitaran kota Sragen. Lalu masih ada keterlambatan pengiriman untuk sampai ke tangan pembeli atau pelanggan. Jika terdapat pembagian kerja untuk karyawan yang menyiapkan barang untuk dikirim dan karyawan yang melayani pelanggan pasti akan maksimal dalam hal preparasi terutama preparasi untuk pengiriman barang. Lalu dengan adanya preparasi yang lancar dan baik maka akan berpengaruh juga untuk pengiriman jadi tidak terlambat untuk sampai ke tangan konsumen. Lalu tidak ada standart dalam pengorganisasian serta pangsa pasar yang masih kurang luas.

2. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian adalah seluruh rangkaian proses dalam mengelompokkan sumber daya manusia, peralatan perusahaan, tugas-tugas, tanggung jawab serta wewenang sedemikian rupa sehingga dapat menciptakan suatu organisasi yang bisa bergerak sebagai satu kesatuan yang dapat mencapai tujuan perusahaan yang sudah ditentukan sebelumnya. (Rifki Faisal et al., 2016).

Toko Terang Jaya Elektrik mengalokasikan sumber daya yang ada itu dengan cara modal dialokasikan dengan sebaik-baiknya yang terpenting itu modal tidak berkurang dan terus bertambah, lalu untuk karyawan itu bisa bekerja dengan baik dan maksimal serta dapat mengeksplorasi daerah-daerah Sragen yang terdapat toko elektornik yang kecil bisa dibantu oleh Toko untuk mencukupi kebutuhan barangnya.

Didalam sebuah perusahaan atau toko dalam skala besar maupun skala kecil pasti ada sebuah posisi atau pembagian kerja. Berikut ini adalah beberapa pembagian kerja atau posisi yang ada di dalam Toko Terang Jaya Elektrik:

1. Kasir
2. Karyawan
3. Pengirim
4. Sales

Posisi-posisi tersebut ditetapkan oleh Bapak Danny kepada para karyawannya itu berdasarkan kemampuan para karyawannya dan pengalaman kerja para karyawannya, karena setiap karyawan itu memiliki keahlian yang berbeda-beda. Contohnya seperti saat perekrutan seorang pengirim pada saat wawancara itu ternyata karyawan itu pandai mengemudi pick up dan hafal jalanan sekitar Sragen maka bisa dijadikan sebagai pengirim.

Didalam Toko Terang Jaya Elektrik itu para karyawannya diberi tugas masing-masing pada setiap posisinya. Berikut ini adalah tugas masing-masing karyawan berdasarkan posisinya:

1. Karyawan ditugaskan untuk melayani pembeli yang datang ke toko, mengurus retur barang baik retur barang dari pelanggan maupun retur barang yang akan dikembalikan ke supplier.
2. Kasir ditugaskan untuk mengurus administrasi Toko seperti pencatatan pengeluaran dan pemasukan di Toko dan nota barang keluar dan masuk, lalu juga ditugaskan untuk membuat nota.
3. Sales ditugaskan untuk menerima orderan dan mencatat orderan-orderan yang masuk dari pelanggan.
4. Pengirim ditugaskan untuk mengirim barang yang telah diorder oleh para pelanggan.

Terdapat beberapa posisi itu, Bapak Danny memberikan pelimpahan tugas dan tanggung jawab untuk mengantisipasi karyawan atau kasir yang tidak masuk itu bisa digantikan atau terbackup. Lalu para karyawan juga akan mendapatkan konsekuensi jika tidak melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar. Biasanya Bapak Danny menegur para karyawannya jika para karyawannya tidak melaksanakan tugasnya dengan baik dan jika melakukan kesalahan berlebihan seperti mencuri karyawan tersebut bisa dikeluarkan.

Didalam Toko Terang Jaya itu tidak terdapat peraturan mengenai untuk mengatur karyawannya dengan spesifik dan detail, hanya ada peraturan yang simpel seperti karyawan masuk jam 8 pagi hingga jam 8 malam dan jika tidak masuk harus ada surat izinnya atau bisa menghubungi atasan melalui WA. Struktur organisasi di dalam Toko Terang Jaya itu mereka mempunyai struktur organisasi namun struktur organisasi hanya ada atasan dan bawahan saja yang dimana karyawan, pengirim, kasir, serta sales itu kedudukannya sama. Toko Terang Jaya itu dalam menyusun struktur organisasi hanya seperti itu saja dengan menyusun sebagai karyawan, pengirim, sales, serta kasir yang membawahi manajer. Untuk perekrutan karyawan Toko Terang Jaya hanya menanyakan kepada karyawannya apakah ada teman dari karyawan itu yang menganggur lalu karyawan dari Toko Terang Jaya itu mengajak temannya untuk melamar di Toko dan lalu diwawancarai oleh atasan jika cocok diterima dan melakukan uji coba dahulu selama satu bulan namun jika kinerjanya tidak sesuai ekspektasi atau keinginan atasan maka akan diberhentikan karyawan baru itu. Syarat yang harus dipenuhi untuk bekerja di Toko Terang Jaya ini adalah mempunyai sikap yang baik, jujur, rajin, dan bertanggung jawab. Toko Terang Jaya ini tidak mementingkan pengalaman, nantipun atasan dan para karyawannya akan mengedukasi tentang barang-barang yang berada di Toko. Para kandidat karyawan yang akan dipilih itu karyawan yang dipilih oleh atasan yang dirasa cocok dan nanti setelah melakukan uji coba jika memenuhi keinginan dan ekspektasi tentang kinerjanya baik itu baru direkrut untuk menjadi karyawan tetap. Pelatihan di dalam Toko Terang Jaya sendiri itu melatih karyawan baru dengan cara memperkenalkan barang-barang yang ada di Toko serta menjelaskan fungsinya lalu jika ada barang baru yang datang itu atasan membiarkan karyawannya untuk mencoba dan mempelajari barang tersebut. Untuk perkembangan karyawan di dalam Toko Terang Jaya sendiri sudah berkembang dengan baik dalam hal skill terkadang yang menjadi kelemahan karyawan itu mereka masih suka bolos kerja.

Kelemahan atau Evaluasi dari Toko Terang Jaya elektrik ini adalah tidak adanya wewenang pada setiap karyawan. Selain itu belum ada melibatkan karyawan yang kompeten untuk dapat membuat keputusan-keputusan yang harus diambil pada saat melakukan kegiatan. Untuk penentuan harga itupun karyawan masih harus menanyakan dahulu kepada atasan boleh kurang atau tidak pada saat para pelanggan menawar harga barang. Sebaiknya para karyawan diberikan wewenang yang jelas agar mereka juga dapat mengambil keputusan yang terbaik untuk Toko pada saat melayani pelanggan tanpa harus menanyakan dahulu kepada atasannya.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan adalah Tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota suka berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha organisasi (Rifki Faisal et al., 2016).

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Danny, Bapak Danny memimpin karyawan-karyawannya dengan tipe leadership demokratis. Bapak Danny itu lebih senang dengan tipe seperti ini karena karyawan dan atasan itu bisa saling terbuka dan mengingatkan satu sama lain terlebih lagi menanyakan masalah barang. Barang yang sering laku atau terjual di toko itu yang melayani adalah karyawan jadi karyawan bisa memberi masukan barang mana saja yang masih bisa di lengkapi kembali. Lalu berdasarkan wawancara dengan karyawan dan sales dari Toko Terang Jaya itu Bapak Danny sudah memimpin dengan baik atasan dan para karyawan serta sales harus saling terbuka dan tidak boleh ada hal-hal yang ditutupi. Lalu untuk pembagian tugas di dalam Toko Terang seorang Karyawan itu mengurus retur barang, menyiapkan barang, melayani pelanggan, Kasir itu mengurus administrasi toko dan membuat nota, Sales itu mencari orderan barang dan menawarkan barang. Untuk tugas yang diberikan dari atasan ke para karyawannya itu para karyawan dan sales mengklaim bahwa tugas yang diberikan oleh atasan itu sudah tepat namun beberapa hal terjadi miss com contohnya seperti sales dari Toko Terang Jaya itu bangunnya kesiangannya jadi membuat kirimannya terlambat, lalu untuk karyawan itu melakukan kesalahan bahwa pada saat jam makan siang itu karyawan terlambat untuk kembali ke toko karena ada keperluan dan tidak izin kepada atasan. Rutinitas di Toko Terang Jaya itu waktu masuk pagi hari itu membersihkan toko dengan menyapu atau mengepel, lalu nanti melayani pembeli dan menyiapkan orderan barang. Jika toko sedang sepi karyawan biasanya menata kerapian toko. Dan sebagai sales itu rutinitasnya menawarkan barang ke para pelanggan melalui WA, lalu untuk karyawan masuk pagi hari itu membersihkan toko dengan menyapu atau mengepel, lalu nanti melayani pembeli dan menyiapkan orderan barang. Jika toko sedang sepi karyawan biasanya menata kerapian toko. Untuk kebijakan klarifikasi itu atasan menjelaskan aturan-aturan perusahaan hanya melalui mulut ke mulut dengan cara menjelaskan aturan-aturan yang berlaku di Toko Terang Jaya. Toko Terang Jaya dalam memberikan umpan balik kepada para karyawan dan sales atasan itu memberikan apresiasi kepada karyawannya dan salesnya namun jika kinerjanya kurang bagus karyawan dan sales mendapatkan teguran dan nasehat.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan sendiri memiliki arti yaitu sebuah proses yang mengawasi proses kegiatan guna menjamin terlaksananya sebuah pekerjaan, maka dari itu dapat diselesaikan dengan sempurna sesuai dengan yang sudah direncanakan sebelumnya. (Rifki Faisal et al., 2016).

Yang menjadi dasar melakukan proses pengawasan dalam kegiatan-kegiatan di dalam Toko Terang Jaya Elektrik adalah agar kegiatan di dalam toko itu berjalan sesuai dengan rencana dan tidak terjadi akan hal-hal yang kita inginkan. Agar perusahaan berjalan dengan lancar dan tidak terjadi hal-hal yang diinginkan itu harus mempunyai standart pengawasan. Mengapa demikian? karena dengan adanya standart pengawasan berupa peraturan yang jelas dan mengikat itu dapat membantu pemilik untuk mengatur karyawannya, karena berdasarkan wawancara dengan narasumber masih ada karyawan-karyawan yang tidak rajin dan pernah melanggar aturan yaitu mencuri. Lalu untuk mengukur kinerja karyawan Bapak Danny melihat dari absen para karyawan, jika karyawannya rajin maka tidak pernah absen, lalu dari sisi Sales itu dilihat dari target penjualannya sebagai tolak ukur kinerja sales tersebut.

Dalam hal mengawasi kegiatan yang sedang berjalan itu atasan hanya berdasarkan kepercayaan saja kepada karyawan, jadi tidak ada standart pengawasan yang spesifik dan tegas yang dilakukan oleh atasan kepada para karyawannya. Bapak Danny meyakini bahwa para karyawannya itu orang yang jujur karena sudah ikut dan bergabung di dalam perusahaan itu sudah lumayan lama.

Dalam hal-hal kegiatan yang dilakukan untuk mendukung tercapainya kegiatan yang sesuai dengan standart yang ditentukan oleh toko, Bapak Danny itu menegur karyawannya yang membuat kesalahan atau tidak sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan sebelumnya. Lalu jika ada karyawan yang berlebihan seperti mencuri itu Bapak Danny menindak lanjuti dengan cara mengeluarkan karyawan tersebut. Untuk

memperbaiki penyimpangan-penyimpangan yang ada Bapak Danny selalu menegur karyawan-karyawannya dan mengadakan evaluasi kerja agar dapat memperbaiki penyimpangan atau kesalahan-kesalahan yang telah dilakukan para karyawannya agar tidak terjadi kembali.

Evaluasi dari pengawasan adalah tidak adanya standart pengawasan, sebaiknya terdapat standart pengawasan bagi para karyawan Bapak Danny agar Bapak Danny tidak mengalami kerugian lagi dari kisahnya yang lama berupa karyawannya yang pernah mencuri barang tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian serta analisis yang sudah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa Toko Terang Jaya Elektrik sudah menerapkan sistem manajemen di dalam perusahaannya dengan baik, namun masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki dan maupun perlu ditingkatkan agar proses penjualan barang dari perusahaan ke konsumen atau pelanggan dapat dilakukan secara maksimal. Dalam proses penjualan barang baik itu dikirim keluar kota Sragen maupun dikirim ke sekitar daerah kota Sragen, pemilik usaha telah berhasil membentuk satu rangkaian sistem persiapan yang baik dari awal penerimaan orderan barang hingga proses pengiriman ke para pelanggan. Walaupun satu rangkaian sistem persiapan itu terlihat simple, bisa dikatakan efektif dalam melakukan proses persiapan. Dalam hal kegiatan yang menunjang untuk memenuhi tujuan sudah baik seperti dengan adanya selalu melengkapi stok barang dan menyediakan layanan kiriman, lalu dalam strategi juga sudah cukup baik karena sudah efektif dengan adanya strategi perang harga yang mampu membuat pelanggan menjadi pelanggan tetap dan melakukan repeat order.

Pemilik juga dapat mengelompokkan posisi karyawannya untuk dapat bekerja sesuai dengan kemampuan dan pengalaman karyawan-karyawannya, dan itu membuat kegiatan-kegiatan di toko itu menjadi efektif. Dari segi kepemimpinan, pemimpin Toko Terang Jaya Elektrik ini dinilai karyawannya sudah bekerja dan memimpin dengan baik terbukti dari para karyawannya mengakui bahwa atasannya itu baik dan dapat mengayomi para karyawannya selama para karyawannya bekerja di Toko Terang Jaya Elektrik. Untuk menghasilkan performa karyawan yang baik pemimpin telah memberikan dorongan berupa bonus gaji kepada karyawan yang rajin masuk kerja dan tambahan bonus bagi sales yang berhasil mencapai target penjualan maupun meningkatkan jumlah atau omset toko. Dari segi pelatihan karyawan sudah cukup baik karena karyawan mampu berkembang walaupun pelatihannya terlihat simpel dan tidak rumit.

Hasil analisis daripada sistem manajemen di Toko Terang Jaya Elektrik juga menunjukkan beberapa sisi kelemahan daripada sistem manajemen terutama dalam hal fungsi manajemen yaitu pelaksanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan. Dalam hal pelaksanaan terlihat bahwa hanya ada tugas para karyawan saja dan belum ada wewenang yang dapat dilakukan oleh karyawan dengan jelas. Lalu di dalam hal pelaksanaan itu masih ada beberapa karyawan yang masih tidak menerapkan sikap disiplin dan rajin, contohnya seperti saat karyawan sering terlambat masuk ke tempat kerja, lalu tidak izin saat ada keperluan pada jam makan siang. Hal yang menjadi kekurangan lainnya adalah tidak adanya peraturan yang tertulis dan mengikat untuk para karyawannya, hal itu ditakutkannya para karyawan itu bekerja seenaknya sendiri sehingga tidak bisa menghasilkan kelancaran kerja dan performa yang maksimal. Lalu tidak ada pembagian kerja kepada karyawan yang spesifik untuk karyawan yang mana harus melayani pelanggan dan karyawan yang menyiapkan barang untuk dikirim ke pelanggan yang berada di sekitaran kota Sragen. Lalu masih ada keterlambatan pengiriman untuk sampai ke tangan pembeli atau pelanggan. Jika terdapat pembagian kerja untuk karyawan yang menyiapkan barang untuk dikirim dan karyawan yang melayani pelanggan pasti akan maksimal dalam hal preparasi terutama preparasi untuk pengiriman barang. Lalu dengan adanya preparasi yang lancar dan baik maka akan berpengaruh juga untuk pengiriman jadi tidak terlambat untuk sampai ke tangan konsumen.

Ketidak adanya wewenang pada setiap karyawan itu merupakan kelemahan dari Toko Terang Jaya dalam hal pengorganisasian. Selain itu belum ada melibatkan karyawan yang kompeten untuk dapat membuat keputusan-keputusan yang harus diambil pada saat melakukan kegiatan.

Untuk penentuan harga itupun karyawan masih harus menanyakan dahulu kepada atasan boleh kurang atau tidak pada saat para pelanggan menawar harga barang. Sebaiknya para karyawan diberikan wewenang yang jelas agar mereka juga dapat mengambil keputusan yang terbaik untuk Toko pada saat melayani pelanggan tanpa harus menanyakan dahulu kepada atasannya. Dalam hal pengawasan itu diperlukan sekali peraturan yang jelas dan konsekuensi yang jelas seperti terdapatnya peraturan yang tertulis agar karyawan mampu memahami peraturan yang telah ada dan karyawan tidak bekerja seenaknya serta karyawan dapat mematuhi aturan dengan baik.

Saran

1. Pada fungsi pengorganisasian. Toko Terang Jaya Elektrik sebaiknya memberikan wewenang yang jelas kepada karyawannya agar mereka tidak bekerja seenaknya dan nanti membuat kesalahan yang menimbulkan perselisihan baik antar karyawan maupun antar atasan.
2. Pada fungsi perencanaan. Toko Terang Jaya Elektrik ini menambahkan strategi-strategi lainnya seperti diferensiasi produk agar dapat menarik pelanggan lebih lagi.
3. Pada fungsi pelaksanaan. Toko Terang Jaya Elektrik sebaiknya membuat peraturan tertulis agar peraturan semakin lengkap dan para karyawannya tidak bekerja dengan seenaknya. Dan dengan adanya peraturan tertulis itu peraturan tersebut bersifat mengikat.
4. Pada fungsi pengawasan. Toko Terang Jaya Elektrik setelah membuat peraturan sebaiknya mencantumkan konsekuensinya juga agar para karyawan lebih paham dan dapat mengerti apa saja konsekuensinya jika mereka melakukan sebuah kesalahan.
5. Pada saat persiapan sebaiknya Toko Terang Jaya membagi dua kelompok karyawannya, yang satu kelompok melayani pelanggan yang datang ke Toko dan yang satu kelompoknya lagi menyiapkan barang yang telah dipesan oleh pelanggan. Membagi dua kelompok tersebut merupakan hal yang efektif dan bisa memaksimalkan dalam proses persiapan untuk mengirim barang ke para pelanggan.
6. Dalam hal pengawasan. Toko Terang Jaya Elektrik sudah pernah mengalami kejadian karyawan yang mencuri, agar tidak terjadi lagi sistem tentang stok barang bisa diperketat lagi sehingga tidak terjadi kecolongan atau kelalaian yang mampu membuat para karyawan memiliki kesempatan untuk mencuri lagi.

DAFTAR REFERENSI

- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 55.
- CIVELEK, M. E. (2019). A Brand-New Definition of Management Under the Rule of Robots. *Eurasian Academy of Sciences Eurasian Business & Economics Journal*, 3.
- Dr.J.R. Raco, M. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Dr. Sulastri.Lilis. (2014). *Manajemen Sebuah Pengantar* (4). La Good's Publishing.
- Hasibuan, L. (2018, Agustus 18). *Melihat Sejarah Kesuksesan Keluarga di Planet Bumi*. Retrieved from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20180818140753-4-29169/melihat-sejarah-kesuksesan-keluarga-terkaya-di-planet-bumi>
- Ironi Retail Tradisional Semakin Ditinggal dan Dilupakan .(n.d.). <https://prakarsaunggul.com/2019/06/15/ironi-retail-tradisional-semakin-ditinggal-dan-dilupakan/>
- Liputan6.com.<https://www.liputan6.com/bisnis/read/3722012/ritel-tradisional-masih-jadi-tempat-favorit-warga-berbelanja>
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif Wawancara. *Lembar Metodologi*, 35-37.
- Rifki Faisal Miftaahul Zanah, J. S. (2016). Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, 159.

- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 91-94.
- Sigit, R. (2012, Maret 13). *Strategi Di Balik Sukses Perusahaan Retail Kelas Dunia*. Retrieved from Inspirasi Usaha Sukses: <https://inspirasiusahasukses.wordpress.com/2012/03/13/strategi-di-balik-sukses-perusahaan-retail-kelas-dunia/>
- Soliha, E. (2008). Analisis Industri Ritel di Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 128.
- Sukarna. (2011). *Dasar-Dasar Manajemen*. Mandar Maju.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 952.
- Utomo, T. J. (2011). Persaingan Bisnis Ritel: Tradisional vs Modern *Fokus Ekonomi*, 122.
- Yona.S. (2006). Penyusunan Studi Kasus. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 10(2), 77.

