

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Profil Amigo Klaten

Bersumber dari laman resmi amigogroup.co.id (2023), Amigo Klaten merupakan toko *fashion retail* yang menjual berbagai kebutuhan *fashion* bagi masyarakat Kabupaten Klaten dan sekitarnya mulai dari anak-anak hingga dewasa. Toko yang didirikan oleh Bapak Edy Sulistyanto pada tanggal 1 Januari 1981 ini berlokasi di tempat yang strategis di tengah Kota Klaten yaitu di Jalan Pemuda No. 126, Klaten. Pelanggan dapat dengan mudah menemukan lokasi toko ini karena letaknya yang berada tepat di pinggir jalan utama Kabupaten Klaten. Amigo Klaten beroperasi setiap hari mulai dari hari Senin hingga Minggu dengan jam operasi sama setiap harinya, yaitu mulai pukul 09.00-20.30.

Selain berjualan secara *offline*, Amigo Klaten juga aktif dalam mengembangkan aktivitas pemasaran melalui media *online*, yakni memiliki akun media sosial yaitu Instagram dengan nama akun @amigoklaten dan akun media sosial Facebook dengan nama Amigo Klaten. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Wiyoko selaku pimpinan toko, Amigo Klaten memiliki segmentasi pasar yang menasar semua segmen mulai dari anak-anak, remaja, dewasa hingga orangtua. Sedangkan untuk segmen harga, Amigo Klaten menjual produk pakaian dengan harga yang cukup mahal, berada di atas toko-toko pakaian lain yang ada di Klaten. Namun dengan harga yang cukup mahal tersebut, Amigo Klaten juga memiliki keunggulan pada kualitas bahan yang bagus. Harga yang menyesuaikan kualitas produk inilah yang membuat Amigo berada di posisi pasar menengah ke atas,

artinya Amigo Klaten tidak berada sejajar dengan pasar yang menjual produk murah namun dengan kualitas yang tidak bagus pula (wawancara dengan Pak Wiyoko pada tanggal 6/8/2022).

Selama pandemi COVID-19 terjadi, banyak hal yang telah dirasakan oleh Amigo Klaten mulai dari penutupan toko tutup total selama seminggu, jam operasional yang berubah-ubah menyesuaikan kebijakan dari pemerintah setempat, pemberlakuan karyawan WFH dan WFO selama dua hari bergantian, dan masih banyak lainnya. Namun hal yang paling dirasakan oleh toko Amigo Klaten selama pandemi adalah menurunnya omset secara drastis hingga 50%. Penurunan omset tersebut juga disebabkan oleh ketakutan masyarakat untuk keluar selama pandemi. Hal tersebut ditambah juga dengan kebijakan pemerintah untuk melakukan pembatasan sosial agar menekan penyebaran virus di tempat umum (wawancara dengan Pak Wiyoko pada tanggal 6/8/2022).

Walaupun omset menurun secara drastis namun Amigo Klaten tidak melakukan PHK karyawan sama sekali, tetapi lebih memilih untuk menyesuaikan pemberian gaji kepada karyawan selama pandemi. Berbagai protokol kesehatan juga telah diupayakan oleh Amigo Klaten antara lain seperti mewajibkan karyawan untuk memakai masker dan memberikan fasilitas cuci tangan di berbagai sudut toko serta memberikan pelayanan kepada pelanggan seperti pesan antar barang ke rumah pelanggan dengan tetap menjalankan protokol kesehatan yang ketat (wawancara dengan Pak Wiyoko pada tanggal 6/8/2022).

B. Sejarah Amigo Klaten

Amigo Klaten pada awalnya merupakan sebuah bengkel sepeda yang dimiliki oleh Bapak dari Pak Edy selaku pemilik Amigo Group saat ini. Menurut keterangan dari Pak Wiyoko selaku pimpinan Toko Amigo Klaten, inspirasi mendirikan Amigo berasal dari pemikiran Pak Edy yang mengikuti jejak kakak pertamanya dalam membangun usaha toko sepatu yaitu Athena, Aneka dan Abadi. Kemudian, Pak Edy memutuskan untuk mencoba membuka toko *fashion* di Delanggu bernama Bimbo. Melihat respon masyarakat yang bagus, Pak Edy melanjutkan membuka toko di daerah Delanggu lainnya yang bernama Granada. Kesuksesan kedua toko inilah yang akhirnya membuat Pak Edy menutup bengkel sepeda milik Bapak dari Pak Edy dan mengubahnya menjadi toko *fashion retail* di daerah Kabupaten Klaten pada tanggal 1 Januari 1981 yang bernama Amigo Klaten. Perkembangan toko *fashion retail* ini dilanjutkan dengan didirikannya beberapa cabang lainnya di berbagai daerah di Jawa Tengah. Total terdapat 9 cabang yang tergabung di Amigo Group yang terdiri dari Bimbo Delanggu, Granada Delanggu, Amigo Klaten, Dinasti Prambanan, Amigo Pedan, Amigo Sukoharjo, Amigo Boyolali, Amigo Wonosari, dan Amigo Karanganyar (wawancara dengan Pak Wiyoko pada tanggal 6/8/2022).

C. Visi Misi Amigo Klaten

Amigo Klaten merupakan salah satu cabang dari Perusahaan Amigo Group, sebagai anak cabang dari Amigo Group. Bersumber dari laman resmi amigogroup.co.id (2023), Amigo Klaten menganut visi misi yang sama dengan Amigo Group yaitu sebagai berikut:

1. Visi

Menjadi perusahaan yang kokoh dan megah, memiliki karyawan yang profesional dan punya komitmen sosial yang tinggi.

2. Misi

Mewujudkan toko-toko:

- Dengan arsitektur kontemporer dan aksentuasi etnis
- Dengan komplementer
- Dengan cabang-cabang baru
- Dengan teknologi informasi yang optimal

Karyawan:

- Yang berfungsi sebagai konsultan
- Yang ramping jumlahnya
- Yang modis
- Yang punya kekhasan dalam pelayanan

Produk:

- Yang selektif dan eksklusif

Kepedulian sosial:

- Berperan dalam event-event budaya dan pengembangan sumber daya manusia
- Layanan publik

D. Logo



Gambar 1. Logo Amigo Klaten (sumber: <https://amigogroup.co.id/>)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Wiyoko pada tanggal 6 Agustus 2022 selaku pemimpin toko Amigo Klaten, warna logo Amigo yang berwarna merah memang menjadi ciri khas dari seluruh cabang dari Amigo Group. Sedangkan untuk arti dari nama Amigo adalah teman dari bahasa Spanyol. Harapan dari nama Amigo ini adalah menjadi teman bagi masyarakat khususnya warga Klaten dalam hal memberikan pelayanan pada bidang kebutuhan pakaian baik dari anak-anak hingga dewasa. Selain itu, Amigo ingin memberikan pelayanan kepada para pelanggannya dengan lebih akrab dan membangun komunikasi yang baik dengan para pelanggannya seperti layaknya teman atau sahabat (wawancara dengan Pak Wiyoko pada tanggal 6/8/2022).

E. Slogan atau Tagline

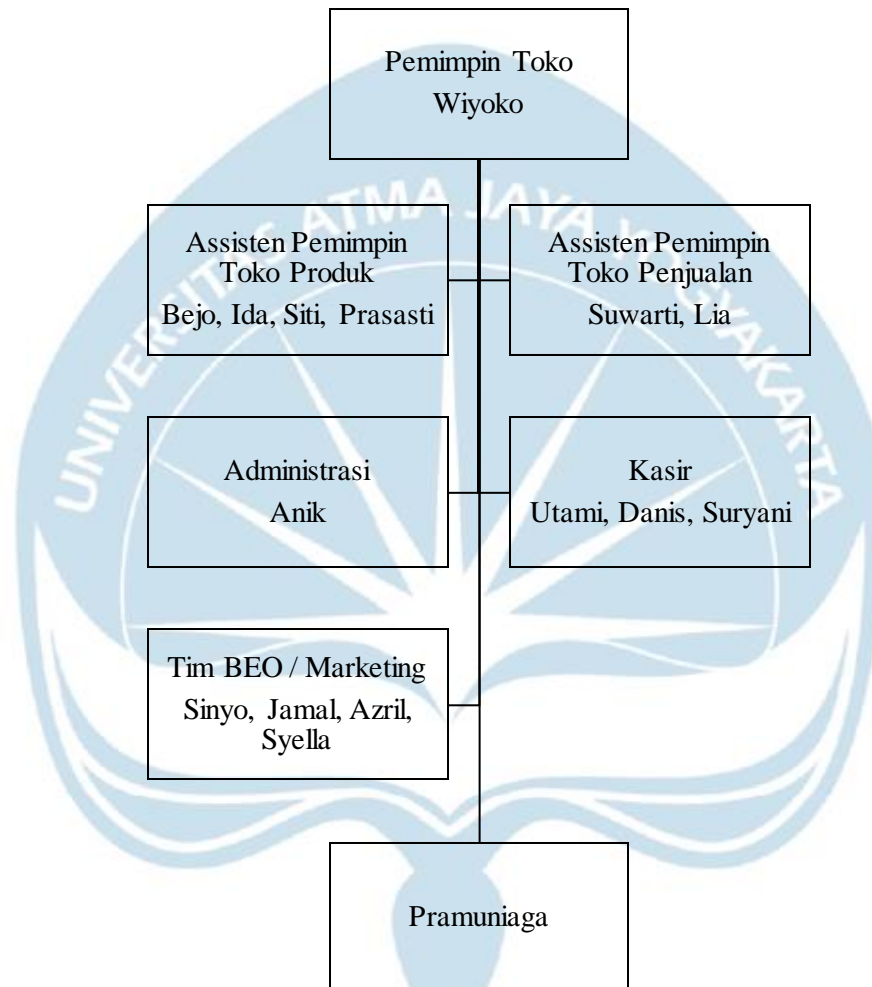
Setiap cabang dari Amigo Group memiliki *tagline* yang berbeda-beda. Amigo Klaten memiliki *tagline* yang berbunyi “Jelas Beda, Beda Jelas” yang telah ada sejak Amigo Klaten didirikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Wiyoko tanggal 6 Agustus 2022, arti dari *tagline* “Jelas Beda, Beda Jelas” adalah

Amigo memberikan pelayanan, produk, dan fasilitas yang berbeda dari kebanyakan toko pakaian lain di Klaten. Pelayanan yang berbeda yang dimaksud adalah membangun komunikasi dengan lebih akrab lagi ke pelanggan, tidak hanya membuntuti dari belakang namun juga menjalin komunikasi sehingga dapat mengetahui karakteristik dan biografi pelanggan secara lebih dekat. Amigo Klaten juga memberikan produk yang berbeda dengan toko pakaian lain yang ada di tempat lain yaitu dengan menjual produk dengan kualitas yang bagus. Selain itu juga memberikan banyak fasilitas yang tidak dimiliki oleh toko pakaian lain di Klaten seperti misalnya memberikan layanan potong celana gratis, bungkus kado gratis dan kemas mahar gratis (wawancara dengan Pak Wiyoko pada tanggal 6/8/2022).

Selain memiliki *tagline* “Jelas Beda, Beda Jelas”, Amigo Klaten selama masa pandemi COVID-19 juga memberikan *tagline* baru yaitu “Belanja Aman dan Nyaman dari Rumah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mas Sinyo pada 17 Oktober 2022 selaku Tim BEO Marketing menyampaikan bahwa pada masa pandemi terdapat *tagline* baru yang diusung yaitu “Belanja Aman dan Nyaman di Amigo”. *Tagline* baru yang diusung ini menjadi sebuah cara untuk menarik para pelanggan untuk datang ke Amigo Klaten di masa pandemi COVID-19. Melalui *tagline* ini, Amigo Klaten menyampaikan beragam pesan untuk mengedukasi dan memberitahu kepada masyarakat Klaten bahwa Amigo Klaten telah menerapkan beragam protokol kesehatan sesuai dengan kebijakan pemerintah sehingga masyarakat tidak perlu takut lagi untuk datang menuju ke Amigo Klaten. Adanya *tagline* baru di masa pandemi tersebut juga ingin memberikan informasi seputar pelayanan apa saja yang telah disediakan oleh Amigo Klaten untuk tetap melayani

kebutuhan masyarakat di dunia *fashion* namun juga tetap patuh dengan protokol kesehatan yang berlaku (wawancara dengan Mas Sinyo pada tanggal 17/10/2022).

F. Struktur Organisasi



Bagan 2. Struktur Organisasi Amigo Klaten
(sumber: wawancara dengan Pak Wiyoko)

Berikut merupakan struktur organisasi Toko Amigo Klaten yang dipimpin oleh Wiyoko sebagai pemimpin toko lalu di bawahnya terdapat asisten pemimpin toko produk yang mengurus segala macam produk yang ada di toko. Setelah itu terdapat asisten pemimpin toko penjualan yang setara dengan asisten pemimpin toko produk yang mengurus SDM yang ada di toko. Kemudian di bawah asisten

pemimpin toko terdapat kasir dan administrasi. Selanjutnya ada tim BEO atau tim *marketing* yang mengurus bagian *Marketplace*, Instagram, Facebook dan Whatsapp. Setelah itu dilanjutkan dengan pramuniaga. Terdapat juga bagian *cleaning service* dan *labelling* namun tidak termasuk ke staf toko (non staf). Total karyawan yang dimiliki oleh Amigo Klaten adalah 47 orang yang telah termasuk dengan pegawai non staf.

